



Kwaliteitsstatuut Point O GGZ

Statuut betreffende de geleverde zorg van Point O GGZ BV

Auteurs

Peter Peters
Bregje The-Peters
Nena Mobach

Publicatie datum

14-07-2020





Inhoud

1. Algemene informatie.....	3
1.1. Gegevens GGZ-aanbieder	3
1.2. Locaties	3
1.3. Zorgaanbod	4
1.4. Professioneel netwerk	5
2. Organisatie van de zorg.....	6
2.1. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	6
2.2. Samenwerking	7
2.3. Dossiervoering en omgang patiëntgegevens	8
2.4. Klachten en geschillen regeling	9
3. Het behandelproces	10
3.1. Wachttijden	10
3.2. Aanmelding en intake	10
3.3. Diagnostiek	11
3.4. Behandeling	12
3.5. Afsluiting	13
4. Ondertekeningen.....	14



Goedgekeurd kwaliteitsstatuut GGZ – Instelling

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen aanbieders binnen de generalistische basis-GGZ en de specialistische ggz, binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Onderstaand vind u het goedgekeurde kwaliteitsstatuut van Point O GGZ BV



1. Algemene informatie

1.1. Gegevens GGZ-aanbieder

Point O GGZ BV
Pastoor van winkelstraat 39
5374 BG Schaijk
Tel: 0486 – 43 66 42
E-mail: info@point-o.nl
www.point-o.nl
KVK 78166942

Contactpersoon

Nena Mobach
E-mail: nena@point-o.nl
Tel: 0486 – 43 66 42

1.2. Locaties

Hoofdlocatie

Pastoor van winkelstraat 39
5374 BG Schaijk
Tel: 0486 – 43 66 42

Behandellocatie 1 (Point O GGZ BV)

Pastoor van winkelstraat 39
5374 BG Schaijk
Tel: 0486 – 43 66 42

Behandellocatie 2 (Point O GGZ BV)

Hoogeindstraat 4
5447 PD Rijkevoort
Tel: 0486 – 43 66 42

Tevens zijn onze locaties te vinden op onze website: <https://www.point-o.nl/contact/>



1.3. Zorgaanbod



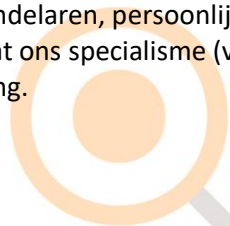
1.3.1. Hoofddiagnose verslaving

Point O GGZ BV biedt ambulante behandeling in de vorm van groeps- en individuele sessies voor cliënten met verslavingsproblematiek en aanverwante stoornissen zoals stemmingsstoornissen en persoonlijkheidsproblematiek. Wij behandelen onder meer: middelenverslaving (o.a. alcohol, cocaïne en cannabis) en gedragsverslaving (o.a. gokken, gamen en seks). Point O is een brede verslavingszorg organisatie en biedt naast ambulante behandeling ook ondersteuning en begeleiding voor een solide herstel van verslaving in verschillende vormen; beschermd wonen in een safe house en ambulante begeleiding. Point O GGZ BV omvat alle vormen van behandeling uitgevoerd binnen Point O.

1.3.2. Point O GGZ BV

Point O GGZ BV biedt behandeling voor een solide en duurzaam herstel. Bij Point O GGZ wordt een ambulante behandeling aangeboden binnen de specialistische GGZ op de DBC verslaving aan middelen, alcohol én gedragsverslavingen. Onze behandeling is gericht op het behouden van abstinentie waarbij we tevens de onderliggende problematiek aanpakken en meenemen om het functioneren op de verschillende leefgebieden te verbeteren. Bijkomende problematieken zoals stemmingsklachten, persoonlijkheidsproblematiek en hechtingsproblematiek, zijn geïntegreerd in de behandeling en worden niet buiten beeld gelaten. Point O biedt een unieke stepped care zorg op maat, gebaseerd op de zorgwaarde met de hulpvraag en uitgezet per individuele casus. Tijdens de behandeling wordt intensief behandeld op alle levensgebieden met als doel de zelfredzaamheid en het functioneren te vergroten. Binnen onze gehele organisatie wordt een casus altijd in zijn gehele context en omgeving bekeken, ook zo voor onze behandeling. De behandeling richt zich naast de interne problematieken ook op de sociaal-maatschappelijke en/of familiale problemen van de cliënt om zo de kans op terugval te minimaliseren en een duurzaam en solide herstel op te bouwen. Naasten worden actief bij de behandeling betrokken door o.a. de inzet van systeemgesprekken en informatiebijeenkomsten met psycho-educatie. Elk individueel behandeltraject staat onder intensieve toezicht van de regiebehandelaar. De beroepsgroep die in deze functie kan optreden betreft psychiaters en GZ-psychologen. De behandeling wordt uitgevoerd binnen een multidisciplinair team van psychologen, vak therapeuten, social workers, lifestylecoaches en gediplomeerde ervaringsdeskundigen. Momenteel bestaat het behandel aanbod van Point O GGZ uit een 3-daagse vervolgbehandeling. Deze behandeling betreft een 3-daagse dagbehandeling gedurende 12 weken waarin individuele zorgvragen meegenomen worden.

Voor elke cliënt kan het gehele zorgaanbod van Point O worden ingezet, dit geldt ook voor het uitgebreide nazorg/uitstroom traject wat samen per cliënt uitgezet zal worden. Indien nodig zal Point O GGZ zorg dragen voor doorverwijzingen naar gespecialiseerde hulpverleners of ondersteuners. Ons uitgebreide netwerk met ketenpartners draagt bij aan het zo soepel mogelijk laten verlopen van doorstroom. Kortom draagt Point O in zijn totaliteit een uitgebreid zorgaanbod aan voor een duurzaam en solide herstel van onze cliënten. Dit doen we vanuit ons hart en dat verwachten we ook van de behandelaren, persoonlijk begeleiders en anderen die bij de organisatie betrokken zijn. Centraal staat ons specialisme (verslavingszorg) dat ingezet wordt bij het bieden van de behandeling en begeleiding.



1.4. Professioneel netwerk



Point O GGZ BV werkt ten behoeve van de behandeling van cliënten, samen met de volgende partners. Hierbij tevens omschreven de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren plus vermelding van NAW-gegevens en website.

Point O werkt ten behoeven van de behandeling samen met uiteenlopende andere zorgaanbieders zoals:

- o verschillende huisartsenpraktijken in de regio en omstreken: overleg en doorverwijsrelatie
- o verschillende preventie medewerkers in regio en omstreken: overleg en doorverwijsrelatie
- o diverse WMO consulenten in de regio en omstreken: overleg en doorverwijsrelatie

Point O GGZ richt zich op ambulante behandeling en heeft geen detox voorziening. Wanneer een klinische of intensievere behandeling of detox nodig is, wordt er samengewerkt met klinisch behandelinstaties o.a.:

- | | |
|-------------------------------|--|
| o Villa Ramada's
Adres | www.villaramadas-ggz.nl
Kampstraat 38d
6163 HG Geleen |
| o Siam Rehab
Adres | www.siamrehab.nl
Oud Milligenseweg 25
3886 MB Garderen |
| o SolutionS Center
Adres | www.solutions.nl
Apeldoornsestraat 131
3781 PM Voorthuizen |
| o Zuyderwende
Adres | www.zuyderwende.nl
Willemstraat 119
6412 AR Heerlen |
| o Triora
Adres | www.triora.nl
Overschiesstraat 61
1062 XD Amsterdam |
| o Connection
Adres | www.connection-sggz.nl
Nachtegaallaan 3
5613 CM Eindhoven |
| o Promenthis
Adres | www.promenthis.nl
Schijndelseweg 46
5491 TB Sint-Oedenrode |
| o Jellinek Minnesota
Adres | www.jellinek.nl
Laan van de Helende Meesters 2
1186 AM Amstelveen |

Point O GGZ werkt ten behoeve van de behandeling van cliënten/cliëntenzorg samen met de volgende partners:

- o Gemeente Landerd
- o Gemeente Oss
- o VICB; Hans Smith, hans.smith@homte.nl
- o Schoon Schip: Jeppe van der Schalk, www.schoonschip.nl





2. Organisatie van de zorg

2.1. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Point O GGZ BV ziet er middels onderstaande wijze op toe dat aan de zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen binnen de gehele organisatie worden voldaan.

2.1.1 Zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam

Point O GGZ BV staat voor kwalitatieve en duurzame zorg, uitgevoerd door medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn. De behandelingen binnen Point O GGZ BV worden daarom uitsluitend uitgevoerd door bekwame, gediplomeerde, gecertificeerde en bevoegde werknemers. Bij aanname van een medewerker wordt gecontroleerd of de kandidaat in het BIG-register staat vermeld, indien de functie dit vereist, en/of over de juiste afgeronde opleidingen beschikt. In de arbeidsovereenkomst is een paragraaf opgenomen waarin staat dat de medewerker zelf verantwoordelijk is voor blijvende registratie. Een VOG wordt aangevraagd alvorens een medewerker start. Er wordt ten allen tijden een toetsing gedaan of de zorgverlener de juiste diploma's bezit en/of een juiste BIG registratie heeft. Het bezoeken van symposia/ cursussen/ opleidingen t.b.v. accreditatie, behoudt van registratie en/of deskundigheidsbevordering zijn aan de orde en wordt actief gestimuleerd.

2.1.2. Zorgverleners handelen volgens de zorgstandaarden en richtlijnen

Point O GGZ BV werkt met een zorgprogramma conform richtlijnen, protocollen en zorgpaden in de GGZ. De behandelplannen worden opgesteld conform richtlijnen en protocollen die op het gebied van de verslavingszorg geïndiceerd zijn. Periodiek voeren we een evaluatie en toetsen we van het zorgprogramma tegen het licht van recente ontwikkelingen en (wetenschappelijke) inzichten binnen het werkveld draagt bij aan het werken en de ontwikkeling van de medewerkers. Point O heeft een kwaliteitsmanagement certificering binnen de richtlijnen van ISO. Dit houdt onder andere in dat er met grote regelmaat interne en externe audits plaats vinden op het volgen van de richtlijnen, protocollen en kwaliteitseisen. Het keurmerk geeft aan dat Point O de interne organisatie op orde heeft, de klant centraal zet en voortdurend werkt aan kwaliteit verbeterende maatregelen.

2.1.3 Zorgverleners houden hun deskundigheid op peil

Point O GGZ BV vindt de waarborging van de kwaliteit en deskundigheid van haar werknemers essentieel. Wij hebben daarom de registratie en herregistratie eisen van de verschillende kwaliteitsregisters in de functieomschrijvingen vastgelegd. Point O GGZ BV ziet er op toe dat regiebehandelaars en/of BIG-geregistreerde hun vereiste accreditatiepunten behalen. Verder waarborgen wij dat onze zorgverleners hun deskundigheid op peil houden door o.a. het bezoeken van symposia, nascholing, bijscholing en EHBO/BHV cursussen. De interne deskundigheidsbevordering trainingen zijn verplicht van deelname, gegeven door Elsdén trainingen BV. Alle medewerkers ontvangen supervisie en intervisie. Middels het aantrekken van een GZ-psycholoog wordt ingezet op specialistische intervisie en supervisie voor psychologen en behandelaren.





2.2. Samenwerking

Samenwerking binnen uw organisatie en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut. Het professioneel statuut vind u ook op onze website.

2.2.1. Multidisciplinair overleg

Binnen Point O GGZ BV is de samenwerking tussen betrokken professionals als volgt geregeld: De regiebehandelaar in samenwerking met de teamleider behandeling draagt zorg voor de informatieoverdracht (met toestemming van de cliënt) en geeft alle relevante informatie aan andere behandelaren, die bij de zorgverlening aan de cliënt betrokken zijn. Wanneer de behandeling is gestart dragen de (mede)behandelaren zorg voor de informatieoverdracht (met toestemming van de cliënt) en geven alle relevante informatie aan de regiebehandelaar. De verslaglegging geschiedt middels het Elektronisch Patiënten Dossier EPD. Bij (on)voorziene afwezigheid draagt de regiebehandelaar zorg voor een adequate overdracht en voor toegankelijke informatie ten behoeve van degene(n) die hem/haar waarneemt (waarnemen) of vervangt (vervangen). Cliënten worden binnen Point O behandeld in teams bestaande uit professionals met verschillende deskundigheid. Er zijn vast terugkerende multidisciplinaire overleggen geldend voor alle behandelteams. Tevens sluiten betrokken begeleiders ook bij deze overleg momenten aan en hebben zij (met toestemming van de cliënt) toegang tot het EPD van de cliënt in kwestie. Dagelijks vindt er bij aanvang van de dag een kort MDO tussen de behandelaren plaats. Iedere week vindt er een uitgebreid MDO plaats, waarin het voltallige multidisciplinair team aansluit, namelijk; psychiater, GZ-psycholoog, basispsycholoog, social worker, ervaringsdeskundige, vaktherapeuten, begeleiders en mogelijke stagiaires. Maandelijks worden de vorderingen en aandachtspunten besproken met de huisarts (telefonisch of via verslaglegging in briefvorm).

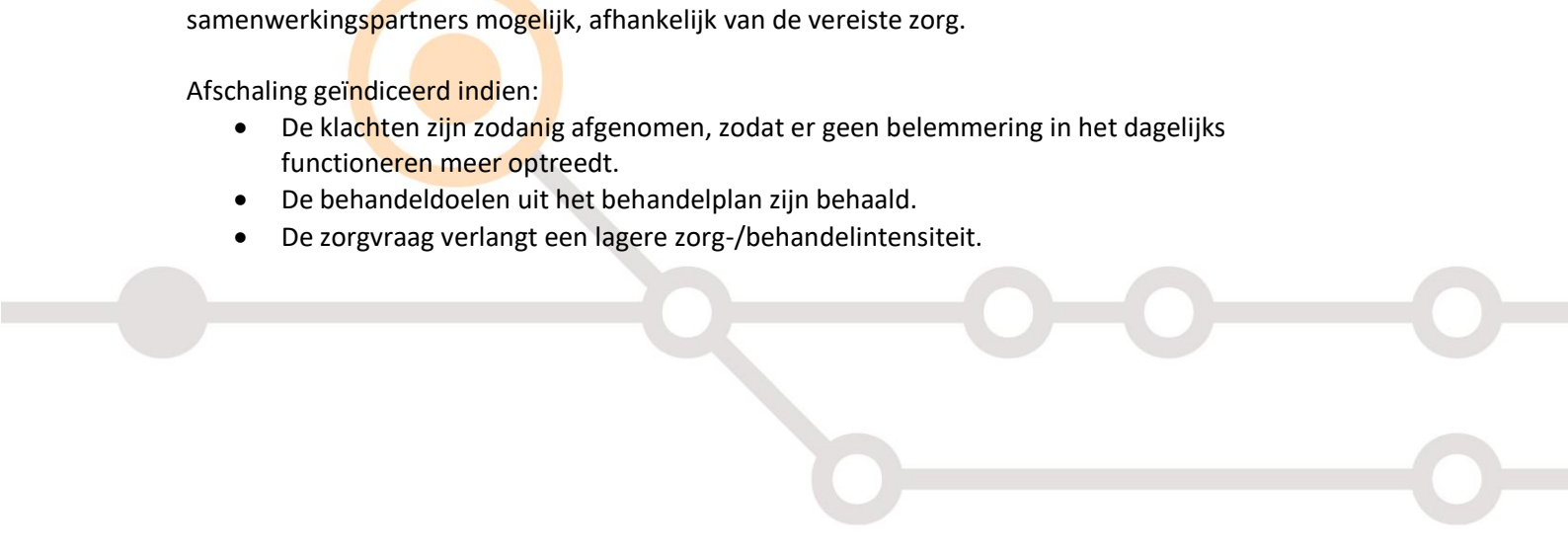
2.2.2. Op- en afschaal procedure

Point O GGZ BV hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

De zorg vanuit Point O GGZ BV wordt afgeschaald middels besluitvorming in het multidisciplinair overleg. Middels dit wekelijks overleg wordt het belang van de cliënt bewaakt en zijn altijd de persoonlijk behandelaren en de regiebehandelaar van cliënt betrokken. Tijdens de behandeling vinden de verschillende tussenevaluaties plaats, bij deze evaluaties wordt ook gebruik gemaakt van de ROM gegevens. Point O GGZ BV werkt middels het stepped care principe. Een behandeltraject heeft een maximale looptijd, waarbij we nadrukkelijk in de gaten houden dat er niet langer behandeld wordt dan wenselijk is. Af- en opschaling vindt immer plaats in overleg met de cliënt en andere betrokken behandelpartijen naar aanleiding van de behandel-evaluatie momenten. Bij vermoedens van noodzaak tot op- en afschaling vindt er immer een overleg plaats met de persoonlijk behandelaren, regiebehandelaar en input vanuit de cliënt. De regiebehandelaar is uiteindelijk de beslissingsverantwoordelijke in de op- en afschaalprocedure. Van het op- en afschalen van zorg naar een lagere of hogere zorgintensiteit ontvangt de huisarts een terugkoppeling en eventueel advies. Indien het noodzakelijk is om de zorg op- of af te schalen is dit intern en/of binnen het netwerk met samenwerkingspartners mogelijk, afhankelijk van de vereiste zorg.

Afschaling geïndiceerd indien:

- De klachten zijn zodanig afgenomen, zodat er geen belemmering in het dagelijks functioneren meer optreedt.
- De behandeldoelen uit het behandelplan zijn behaald.
- De zorgvraag verlangt een lagere zorg-/behandelintensiteit.





Opschalen geïndiceerd indien:

- Er sprake is van het herhaaldelijk terugvallen in middelengebruik en uit de evaluaties blijkt dat een intensiever traject noodzakelijk is.
- De klachten blijven bestaan of verergeren, ondanks de behandeling, en het blijkt dat de zorg-/behandelvraag een meer intensieve aanpak van de problematiek verlangt.
- Er nieuwe stoornissen in beeld komen die een intensievere/andere specialistische vereisen.

Per situatie zal op basis van o.a. de bovengenoemde aanleidingen, de behandelevauaties en de behoeften van de cliënt, in intensief overleg met de cliënt, een nieuw zorgplan worden opgesteld.

2.2.3. Escalatieprocedure

Binnen Point O GGZ BV geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure: bij verschil van inzicht tussen de bij de behandeling betrokken zorgverleners vindt in de eerste plaats collegiale raadpleging van collega behandelaars plaats die niet direct bij de behandeling van de betrokken cliënt betrokken zijn. Mocht de collegiale raadpleging niet leiden tot een eensgezinde visie dan wordt het verschil van inzicht besproken met de regiebehandelaar. Deze neemt, desgewenst na raadpleging van een collega regiebehandelaar, binnen dan wel buiten de organisatie een besluit. In het geval dat de regiebehandelaar en medebehandelaars niet tot overeenstemming kunnen komen over de inhoud en uitvoering van het behandelplan, wordt gehandeld conform een uniform escalatieprocedure. De eerste stap is het voorleggen van het geschil aan de leidinggevende van het behandelteam. De tweede stap is escalatie naar de directie. Deze zal, indien nodig, een externe deskundige instantie om een finaal oordeel vragen. De gekozen deskundige zal vanuit het samenwerkingsnetwerk gekozen worden afhankelijk van de desbetreffende casus.

2.3. Dossiervoering en omgang patiëntgegevens

2.3.1. Toestemming

Point O GGZ en zijn medewerkers vragen altijd toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met “niet direct bij de behandeling en/of begeleiding betrokken” professionals. Deze toestemming is altijd zowel schriftelijk als mondeling gecommuniceerd en opgenomen in het EPD van de betreffende cliënt. Bij de toestemmingsverklaring geldt een geldigheidsduur volgen de wettelijke bepalingen.

2.3.2. Doorbreken beroepsgeheim

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt elke medewerker van Point O de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld) of bij materiele controle vanuit de zorgverzekeraar. Wanneer dit laatste plaats vindt vraagt Point O altijd het controleplan op bij de zorgverzekeraar. In dergelijke situaties wordt de cliënt hier ook van op de hoogte gesteld.

2.3.3. Privacy verklaring

Point O houdt zich aan de richtlijnen en protocollen vanuit ondertekende privacyverklaring bij contact met derden en kan gebruik maken van deze privacyverklaring wanneer de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar.





2.4. Klachten en geschillen regeling

2.4.1. Klachtencommissie

Clënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij

Naam instelling: Point O GGZ BV

Contactgegevens: Pastoor van Winkelstraat 39, 5374 BG, Schaijk

E-mail: pointoschaijk@gmail.com

Klachtenfunctionaris: Klachtenregeling.nl

2.4.2. Klachtenregeling

De klachtenregeling is hier te vinden: <https://point-o.nl/klachten/>

2.4.3. Geschillencommissie

Clënten met geschillen over de behandeling kunnen terecht bij:

Naam geschilleninstantie: De geschillencommissie Zorg

Contactgegevens: De geschillencommissie Zorg, postbus 90600, 2509 LP, Den Haag

2.4.4. Geschillenregeling

De geschillenregeling is hier te vinden: Link naar geschillenregeling:

<https://www.degeschillencommissie.nl/hulp-bij-klagen/>



3. Het behandelproces



3.1. Wachttijden

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is gerangschikt naar generalistische basis-ggz en/of gespecialiseerde ggz, en – indien het onderscheid van toepassing is – per zorgverzekeraar en per diagnose. Link naar wachttijden voor intake en behandeling: www.point-o.nl/. De wachttijden worden maandelijks voor de 11^e van de maand gecommuniceerd met Vektis volgens de normen van de NZA (Nederlandse Zorg Autoriteit).

3.2. Aanmelding en intake

3.2.1. De aanmeldprocedure

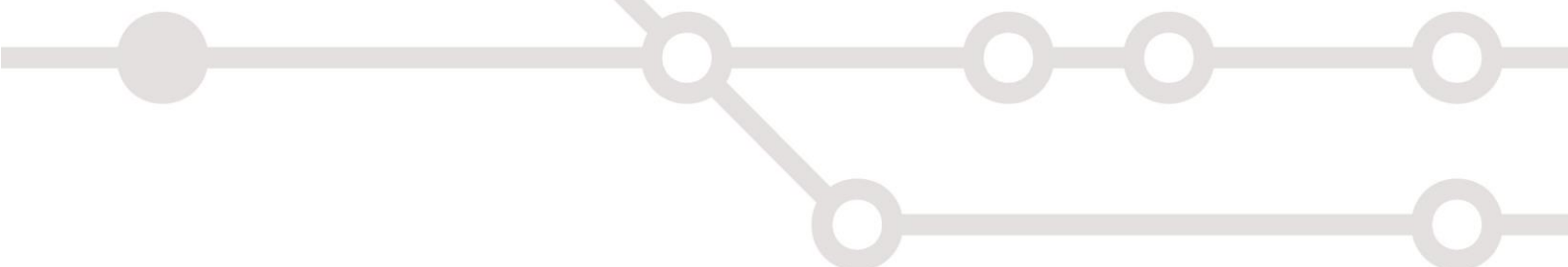
De eerste informatie omtrent cliënt komt binnen bij onze casemanager/telefoniste, die verzamelt alle gegevens in ons volledig afgeschermd EPD systeem en voert een eerste telefonische screening uit. Wanneer er geen sprake is van een van de exclusiecriteria, deze zijn immer bepaald door de op dat moment functionerende regiebehandelaar, wordt er een afspraak ingepland, waar cliënt zowel mondeling als schriftelijk een bevestiging van ontvangt. De intake wordt altijd uitgevoerd door een psycholoog onder toezicht van de regiebehandelaar.

3.2.2. De intakeprocedure

Een cliënt kan zich aanmelden per telefoon, via internet of via een verwijzer (huisarts of andere zorgentiteit). Er dient ten alle tijde een geldige verwijsbrief van de verwijzer aanwezig te zijn, deze kan middels zorgmail of zorgdomein verzonden worden. Binnen twee werkdagen is er vanuit Point O contact met de cliënt over de aanmelding. Bij vragen of onduidelijkheden, indien nodig, ook met de verwijzer.

3.2.3. Verwijzingsadvies

Binnen Point O wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer – indien mogelijk met een passend advies- indien er geen sprake is van een passend aanbod op de zorgvraag van de cliënt binnen Point O GGZ, wordt de verwijzer op de hoogte stelt.



3.3. Diagnostiek



Het eerste contact tussen de cliënt en Point O verloopt via de casemanager. De casemanager checkt of de cliënt op basis van de inclusie- en exclusie criteria, intern gecommuniceerd vanuit de regiebehandelaar, in aanmerking komt voor een behandeling- en/of begeleidingstraject. Als dit het geval is dan zet de casemanager de administratieve aanmeldprocedure in gang, o.a. het verkrijgen van een geldige verwijsbrief en verzekeringsgegevens, en maakt een dossier aan in het EPD. De casemanager plant vervolgens een intakegesprek met een psycholoog en aansluitend een adviesgesprek met de regiebehandelaar. De intake wordt vervolgens afgenomen door de daarvoor toegewezen psycholoog, die beschikt over de gegevens vanuit het casemanagement. De psycholoog die de intake uitvoert zal met de cliënt in gesprek gaan en de klacht(en) samen met de cliënt in kaart brengen. Indien de intaker tijdens dit gesprek vaststelt/het vermoeden heeft dat er sprake is van onveilige risicovolle situaties voor de cliënt en/of diens omgeving dan wordt hierover contact gezocht met de huisarts van de cliënt. Na de intake wordt hier een verslaglegging van gemaakt in het EPD die naar de regiebehandelaar wordt gestuurd alvorens het adviesgesprek plaats vind. In dit laatste gesprek overlegt de psychiater met de cliënt welk behandelproces de cliënt het beste kan doorlopen, dit wordt vastgelegd in het behandelplan. De regiebehandelaar i.c.m. psychiater stelt definitieve diagnose.

Wanneer al deze stappen succesvol zijn verlopen dan wordt de cliënt op planning geplaatst door de casemanager en krijgt hij/zij een definitieve startdatum. Mocht in de periode tussen de intake en behandeling de toestand van cliënt verergeren dan wordt geadviseerd contact op te nemen met de huisarts.





3.4. Behandeling

3.4.1. Opstellen behandelplan

Aan iedere cliënt wordt een primair psycholoog en social worker toegewezen middels specifieke expertise, persoonlijke match, hulpvraag cliënt en beschikbaarheid. Tijdens de intake wordt door de psycholoog op basis van de aard van de problematiek en de inbreng van de cliënt een concept behandelplan gemaakt. Dit concept behandelplan wordt in opdracht van de regiebehandelaar opgesteld. Binnen Point O GGZ BV vinden we het van belang dat een behandelplan tot stand komt door inbreng van twee partijen, namelijk de cliënt en het behandelteam. Het behandelplan wordt besproken in een multidisciplinair overleg (MDO). Taken worden door de regiebehandelaar verdeeld op basis van de verschillende disciplines binnen het behandelteam. In een behandeladviesgesprek licht de primaire psycholoog toegewezen aan de cliënt het behandelplan toe, geeft de cliënt uitleg over het behandelplan en de wachttijd voor behandeling. Tijdens dit gesprek wordt na akkoord van de cliënt het behandelplan vastgesteld. De behandeling kan beginnen zodra er plaats is. Het behandelplan wordt standaard na 4 tot 7 weken geëvalueerd, of eerder indien noodzakelijk. De huisarts/verwijzer wordt geïnformeerd over de intake, bevindingen en het overeengekomen behandelplan, tenzij de cliënt hiertegen bezwaar heeft. Dit wordt schriftelijk in het EPD vastgelegd.

3.4.2. Aanspreekpunt

Het centraal aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar. Binnen Point O GGZ BV wordt zorg verleend vanuit een multidisciplinair team die gezamenlijk onderdeel zijn van de geleverde behandeling. De regiebehandelaar is er voor verantwoordelijk dat alle behandelonderdelen bijdragen aan de behandeldoelstelling (integraliteit van het behandelproces). Daarom vindt Point O GGZ BV het van belang dat de regiebehandelaar het gehele zorgproces coördineert en verantwoordelijk aanspreekpunt is voor de cliënt en zijn naasten. Bij verschil van mening of onenigheid tussen medebehandelaar en de cliënt, kan de cliënt dit bespreken met de regiebehandelaar, waarna bemiddeling plaats kan vinden tussen cliënt en medebehandelaar. Daarnaast is er per cliënt een primair social worker die het centraal aanspreek/contactpunt is voor alle betrokkenen, inclusief de cliënt en diens naasten. Vaak zijn er daarnaast meerdere zorgverleners betrokken bij de behandeling, ook met deze partijen zullen er korte lijnen zijn d.m.v. de primair social worker.

3.4.3. Monitoren van de voortgang

De voortgang van de behandeling wordt binnen Point O GGZ BV als volgt gemonitord; De voortgangsevaluatie is altijd een onderdeel van ieder behandelcontact. Dit is een moment waarbij behandelaren en cliënt terugkijken op hoe het behandelproces vooralsnog verloopt. Aan de hand van, door de cliënt of diens behandelaren ingevulde, gestandaardiseerde vragenlijsten wordt op vaste momenten tijdens de behandeling 'gemeten' hoe het er met de cliënt voor staat. De uitkomsten van de ROM worden met de cliënt besproken en worden gebruikt tijdens de behandelbeoordelingen. De eerste ROM-meting vindt aan het begin van de behandeling plaats. Tevens vinden er tussenmetingen plaats met behulp van de ROM-vragenlijsten. Aan het eind van de behandeling vindt er een ROM-eindmeting plaats en wordt er in overleg met de patiënt een eindrapportage opgesteld door de primair psycholoog in nauwe samenwerking met de primair social worker.

3.4.4. Evaluaties behandeling

De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor het behandeltraject en evalueert minimaal 3 keer per behandeltraject samen met de cliënt en eventueel zijn/haar naasten, wanneer hier in de behandeldoelen relevantie voor is, de voortgang van de behandeling en in hoeverre de behandeldoelen behaald zijn. De ROM-metingen worden hierbij onder andere gebruikt, naast de



persoonlijke evaluaties van betrokken behandelaren, zichtbare gedragsveranderingen en MATE metingen. Ook wordt stilgestaan bij de doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling, onze kwaliteitsstandaard wordt hierin bewaakt en gehanteerd door de op dat moment functionerende regiebehandelaar in nauwe samenwerking met directie, teamleider en behandelend personeel. Indien nodig kan het behandelplan na afloop van een behandelevaluatie worden bijgesteld. Als dit gebeurt, dient de cliënt opnieuw met het behandelplan in te stemmen. Daarnaast wordt er wekelijks binnen het MDO gesproken over de voortgang van het behandelproces van een cliënt en de vraag in hoeverre bijstellingen van het behandelplan nodig is. Indien nodig kan er tevens gekozen worden om de behandeling op- of af- te schalen, altijd samen in overleg met de cliënt.

3.4.5. De tevredenheid van cliënten

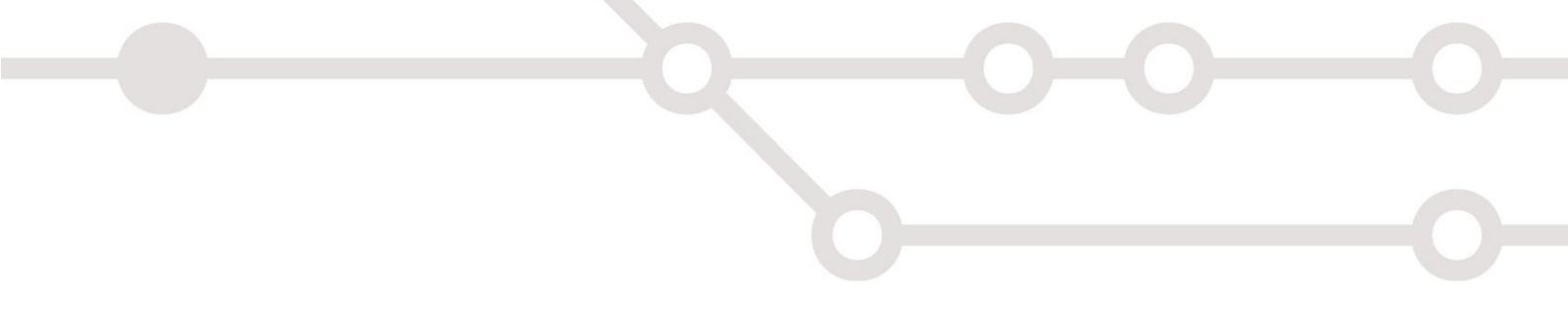
De tevredenheid van cliënten over de behandeling wordt gemeten met de CQI-tevredenheidsindex gedurende én na afloop van de behandeling. Naast de meting middels vragenlijsten zal de regiebehandelaar en de primaire behandelaren in de evaluaties de cliënt vragen naar diens tevredenheid en vragen om feedback. Deze resultaten worden gebruikt om de zorgverlening te verbeteren. De kracht van Point O zijn haar kwaliteitsprocedures waarin het proactief verkrijgen van feedback en dit meenemen ter verbetering van de bedrijfsvoering, effectiviteit en zorgverlening. Deze procedures zijn ook geldend voor Point O GGZ BV, zoals opgenomen in het kwaliteitskenmerk. Verder wordt aan de cliënt gevraagd om Zorgkaart Nederland (<https://www.zorgkaartnederland.nl/>) in te vullen, zodat cliënt op anonieme wijze zijn mening kan geven over de verleende zorg, hierbij zal de behandelaar niet betrokken zijn. Tenslotte wordt de cliënt vrijblijvend uitgenodigd voor het cliënten participatie moment waarbij de tevredenheid en feedback op de organisatie met de cliënten populatie wordt besproken.

3.5. Afsluiting

Indien de behandeling is afgerond volgt een eindgesprek met de betrokken behandelaren en een ontslaggesprek met de regiebehandelaar. In het eindgesprek geeft de cliënt mondeling en schriftelijk zijn visie/mening over het volledige behandeltraject. De behandelend psycholoog schrijft een eindevaluatie in het behandelplan. Hierop volgt een ontslaggesprek met de regiebehandelaar waar afspraken worden gemaakt over een eventueel advies en vervolgstappen. In dit gesprek komt ook aan de orde dat de verwijzer geïnformeerd zal worden middels een eindrapportage en het mogelijke advies. Omdat Point O GGZ de verwijzer gedurende de behandeling meerdere malen informeert over de stand van zaken in het behandelproces, is er reeds bekend en gedocumenteerd of cliënt bezwaar maakt om de verwijzer op de hoogte te stellen van het verloop van het behandeltraject. Indien de cliënt niet wil dat de verwijzer geïnformeerd wordt zal de verwijzer uitsluitend het bericht ontvangen dat de behandeling is beëindigd. Na deze gesprekken zal een eindrapportage opgesteld worden en naar de, met de cliënt vooraf afgesproken partijen, gecommuniceerd worden en opgenomen worden in het EPD.

3.5.1. Handelen na terugval en/of crisis

In het herstelproces van een cliënt met een afhankelijkheidsproblematiek kan er altijd een crisis of terugval plaatsvinden. Is dit het geval, dan kan er contact worden opgenomen met Point O om advies te vragen. Dit kan zowel door de cliënt of door iemand van het systeem. Point O beschikt niet over een eigen crisisdienst en verwijst de cliënt bij een crisis door naar de dichtstbijzijnde crisisdienst of huisarts/spoedeisende hulp. Vindt de terugval plaats binnen één jaar na afsluiten van de behandeling dan kan de cliënt contact opnemen met Point O en wordt een hernieuwde intake en een nieuw adviesgesprek ingepland.



4. Ondertekeningen



Naam directie van Point O GGZ BV:

Bregje The-Peters
Peter Peters

Naam verantwoordelijke kwaliteitsstatuut Point O GGZ BV:

Nena Mobach

Plaats: Schaijk

Datum: 01-07-2020

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het model kwaliteitsstatuut en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld.

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut zijn voor Point O GGZ BV de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.ggzkwaliteitsstatuut.nl toegevoegd:

- Een afschrift van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ kleine organisaties + ISO 9001);
- Onze algemene leveringsvoorwaarden.
- Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatieprocedure in is opgenomen.

Naam
Bregje The-Peters

Naam
Peter Peters

Naam
Nena Mobach

Handtekening

Handtekening

Handtekening

