

Kwaliteitsstatuut Point O

Statuut betreffende de kwaliteit van geleverde zorg

Point O Zorg BV
Point O GGZ BV
Point O Gelderland BV
Point O Portugal BV

Auteurs Bregje The-Peters (Directie)
 Caspar Arets (Zorgmanager)
 Team Kwaliteit

Versie 1: juni 2022
 2: augustus 2023
 3: maart 2025
 4: september 2025

Publicatie datum 9 december 2025

Kwaliteitsstatuut Point O	1
1. Goedgekeurd kwaliteitsstatuut GGZ- Instelling	4
2. Inleiding	4
3. Algemene informatie	5
Gegevens aanbieder	5
Contactpersoon	6
4. Beschrijving zorgaanbod	7
a. Beschrijving van de visie	7
b. Hoofddiagnose verslaving	8
c. en d. Geen hoogspecialistische GGZ en wel andere specialismen	8
5. Professioneel (samenwerking-) netwerk	9
6. GGZ-categorie (van toepassing op Point O GGZ BV en Point O Portugal BV)	9
7. Structurele samenwerkingspartners	10
8. Lerend netwerk	11
9. Zorgstandaarden	11
Zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam	11
Zorgverleners handelen volgens de zorgstandaarden en richtlijnen	11
Zorgmedewerkers houden hun deskundigheid op pijl	12
10. Samenwerkingen	12
Multidisciplinair overleg	12
Op- en afschaal procedure	12
Escalatieprocedure	13
11. Dossiervoering en omgang cliënt gegevens	13
Toestemming	13
Doorbreken beroepsgeheim	13
Privacyverklaring	14
12. Klachten en geschillenregeling	14
Klachtencommissie	14
Klachtenregeling	14
Geschillencommissie	14
Geschillenregeling	14

Het behandelproces	14
13. Wachttijden	14
14. Aanmelding en intake	14
15. Indicatiestelling	15
16. Behandeling en begeleiding	15
Opstellen zorgplan	15
Centraal aanspreekpunt	16
Monitoren van de voortgang	16
Evaluaties zorgplan	16
Cliënttevredenheid	16
17. Afsluiten en nazorg	16
Ondertekeningen	17

1. Goedgekeurd kwaliteitsstatuut GGZ- Instelling

Per 2025 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 gebaseerd op het 'Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ', openbaar te maken. Onderstaand vindt u het goedgekeurde kwaliteitsstatuut van Point O.

2. Inleiding

In dit document spreken we van Point O. Net als in alle kwaliteitsdocumenten spreken we van Point O wanneer het de gehele organisatie en alle zorgproducten betreft. De gehele organisatie omvat meerdere afdelingen:

- Safehouse Schaijk
- Ambulante ondersteuning
- Specialistische GGZ-behandeling (poliklinisch)
- Safehouse voor vrouwen
- Backoffice en overhead
- Kliniek Monchique
- Naasten ondersteuning

Naast het onderscheid in afdelingen is op basis van wettelijk gefinancierde grondslag een BV structuur opgesteld. Aan dit kwaliteitsstatuut gelieerde BV's zijn namelijk:

- Point O Zorg BV
- Point O GGZ BV
- Point O Gelderland BV
- Point O Portugal BV

De entiteiten onderscheiden zich van elkaar door de financiële grondslag. Point O Zorg BV is een organisatie die zorg levert op basis van WMO en WLZ gefinancierde zorg, zowel gecontracteerd als niet gecontracteerde zorg. Wanneer er over WMO/ WLZ gefinancierde zorg gesproken wordt, wordt in dit stuk de term begeleiden gebruikt.

Point O GGZ BV is een organisatie die zorg levert op basis van ZVW gefinancierde zorg, zowel gecontracteerd als niet gecontracteerde zorg. Wanneer er over ZVW gefinancierde zorg gesproken wordt, wordt in dit stuk de term behandelen gebruikt.

Point O Gelderland BV is een organisatie die zorg levert op basis van WMO en WLZ gefinancierde zorg, zowel gecontracteerd als niet gecontracteerde zorg. Wanneer er over WMO/ WLZ gefinancierde zorg gesproken wordt, wordt in dit stuk de term begeleiden gebruikt.

Binnen dit en alle andere kwaliteitsdocumenten zullen we de benaming Point O gebruiken wanneer we spreken over alle afdelingen welke opereren binnen de entiteiten Point O Zorg BV, Point O Gelderland BV, Point O Portugal BV en Point O GGZ BV.

Wanneer we verwijzen naar, of spreken over, een specifieke afdeling zullen we daarnaar specifiek verwijzen, hetzelfde geldt voor de entiteiten.

3. Algemene informatie

Gegevens aanbieder

Point O GGZ BV

Pastoor van winkelstraat 39

5374 BG Schaijk

KvK: 78166942

AGB: 22221183

Vektis: <https://www.vektis.nl/agb-register/onderneming-22221183>

Point O Zorg BV

Pastoor van winkelstraat 39

5374 BG Schaijk

KvK: 78166985

AGB: 98104981

Vektis: <https://www.vektis.nl/agb-register/onderneming-98104981>

Point O Gelderland BV

Pastoor van winkelstraat 39

5374 BG Schaijk

KvK: 86906801

AGB: 98106347

Vektis: <https://www.vektis.nl/agb-register/onderneming-98106347>

Point O Portugal BV

Pastoor van winkelstraat 39

5374 BG Schaijk

KvK: 63560054

Contactgegevens

Directie/ bestuur: Peter Peters en Bregje The-Peters
Telefoonnummer: 0486 - 43 66 42
Emailadres: info@point-o.nl
Website: www.point-o.nl

Contactpersoon

Manager Behandelzaken - Caspar Arets - emailadres: c.aret@point-o.nl - telefoonnummer: 0486 - 43 66 42

Locaties

Hoofdlocatie

Pastoor van winkelstraat 39
5374 BG Schaijk

Behandeling & begeleiding en backoffice & overhead

Pastoor van winkelstraat 39
5374 BG Schaijk

Intramurale 24-uurs zorg behandeling & begeleiding

Hoogeindsestraat 4
5447 PD Rijkevoort

Behandellocatie

Kapelanieplein 3-6
5374 BX Schaijk

Intakecentrum

Kapelanieplein 8
5374 BX Schaijk

Kliniek Monchique

Cortes, CC 558
Casais 8550-240 Monchique Portugal

Overzicht van locaties tevens te vinden op de website: <https://point-o.nl/contact/>

4. Beschrijving zorgaanbod

a. Beschrijving van de visie

Point O biedt begeleiding en behandeling voor een solide en duurzaam herstel bij verslavingsproblematiek. Point O biedt begeleiding en behandeling aan binnen de specialistische GGZ voor verslaving aan middelen, alcohol én gedragsverslavingen. De visie van Point O is het tot stand brengen van een sluitende keten in de begeleiding en behandeling van mensen met een verslaving. Voor het sluitend maken van een keten van verslavingszorg biedt Point O klinische behandeling en ambulante detox aan. De zorgproducten zijn er op gericht te komen tot, en behouden van abstinentie waarbij tevens onderliggende problematiek wordt aangepakt. Deze holistische aanpak draagt bij aan het verbeteren van het functioneren op alle verschillende leefgebieden te verbeteren en zo de kwaliteit van leven sterk te vergroten. Veel voorkomende comorbiditeiten zoals stemmingsklachten, angstproblematiek en hechtingsproblematiek, zijn geïntegreerd in de zorgplannen. Point O biedt een unieke stepped care zorg op maat, ingezet met passende zorgwaarde op de hulpvraag en ontwikkeld samen en met instemming van cliënt.

Binnen het zorgaanbod van Point O wordt onderscheid gemaakt tussen behandelen en begeleiden. Vanuit een gemeenschappelijk vertrekpunt wordt een intensief, resultaatgericht en meetbaar plan opgesteld met als doel de zelfredzaamheid en het functioneren te vergroten. De zorgproducten van Point O richten zich niet enkel op de cliënt maar ook cliënt in zijn context. Sociaal maatschappelijke, financiële- of familiale problemen van de cliënt worden meegenomen om zo de kans op terugval te minimaliseren en een duurzaam en solide herstel op te bouwen.

Point O GGZ BV

Elk behandeltraject binnen Point O staat onder toezicht van een regiebehandelaar. Binnen Point O wordt deze functie uitgevoerd door een GZ-psycholoog, psychiater of verpleegkundig specialist zoals vastgesteld in het Landelijk Kwaliteits Statuut GGZ. De behandeling wordt uitgevoerd binnen een multidisciplinair team van psychologen, vak therapeuten, social workers en gediplomeerde ervaringsdeskundigen.

Behandelaanbod van Point O GGZ BV:

- Klinische behandeling op verslaving
- Individuele behandeling
- Motivatie behandeling
- Dagbehandeling voor verslaving

Point O Portugal BV

Elk behandeltraject staat onder toezicht van een regiebehandelaar. Binnen Point O wordt deze functie uitgevoerd door een GZ-psycholoog, psychiater of verpleegkundig specialist zoals vastgesteld in het Landelijk Kwaliteits Statuut GGZ. De behandeling wordt uitgevoerd binnen een multidisciplinair team van psychologen, vak therapeuten, social workers, verpleegkundigen, woonbegeleiders en gediplomeerde ervaringsdeskundigen.

Behandelaanbod van Point O Portugal BV:

- Klinische behandeling op verslaving in het buitenland

Point O Zorg BV en Point O Gelderland BV

Elk begeleidingstraject binnen Point O wordt opgesteld door een persoonlijk begeleider en samen met de cliënt. Een persoonlijk begeleider is minimaal MBO-niveau, zorg gerelateerd opgeleid. Een ervaringsdeskundige is minimaal MBO-niveau geschoold en heeft extra scholing genoten voor het deskundig leren inzetten van zijn of haar ervaring. Een MBO-niveau 3 of MBO-niveau 4 opgeleide zorgmedewerker is opsteller, aanvoerder en uitvoerder van het begeleidingstraject.

Point O werkt nauw samen met cliënten, hun naasten, zorgverleners en de maatschappij om het leven en welzijn van mensen en hun omgeving te verbeteren, van preventie en begeleiding tot behandeling en herstel. Met een no-nonsense, authentieke benadering en respectvolle compassie bieden we zorg die écht het verschil maakt. We zetten ons in voor voortdurende verbetering om in te spelen op de veranderende behoeften van onze cliënten.

Begeleidingsaanbod van Point O Zorg BV en Point O Gelderland BV:

- Safehouse/ beschermd wonen
- Begeleid/ beschut wonen
- Individuele begeleiding/ ambulante begeleiding

b. Hoofddiagnose verslaving

Cliënten met de volgende (hoofd)diagnose(s) kunnen bij Point O terecht voor behandeling en/ of begeleiding.

305.00 Stoornis in alcoholgebruik

304.30 Stoornis in cannabisgebruik

305.30 Stoornis in het gebruik van een hallucinogeen

304.60 Stoornis in het gebruik van inhalantium

305.50 Stoornis in het gebruik van een opioïde

304.40 Stoornis in het gebruik van een amfetamineachtig middel

305.60 Stoornis in het gebruik van een stimulantium

305.90 Stoornis in het gebruik van een ander (of onbekend) middel

312.31 Gokstoornis

305.90 Stoornis in fencyclidinegebruik

304.10 Stoornis in het gebruik van een hypnoticum of anxiolyticum

c. en d. Geen hoogspecialistische GGZ en wel andere specialismen

Behandeling en begeleiding wordt aangeboden in de vorm van groeps- en individuele sessies voor cliënten met verslavingsproblematiek (hierbij valt te denken aan; middelenverslaving ((o.a. alcohol cocaïne en cannabis)), gedragsverslaving ((o.a. gokken, gamen en seks)) en aanverwante stoornissen (hierbij valt te denken aan; stemmingsstoornissen, ADHD, PTSS, Trauma en angstproblematiek).

Binnen Point O GGZ is het mogelijk om diagnostisch onderzoek uit te laten voeren. Intern kunnen doorverwijzen en daardoor snel kunnen diagnosticeren is onderscheidend en biedt cliënten in zorg snel inzicht. Tevens bieden we een ambulant detoxificatie programma aan voor verschillende middelen. Dit staat onder begeleiding van verpleegkundigen, verslavingsarts en een verpleegkundig specialist AGZ.

Om een solide herstel te bevorderen biedt Point O ook begeleiding aan in verschillende vormen; beschermd wonen in een safe house, beschermd wonen voor vrouwen, interventies, preventie en ambulante begeleiding. Naast bovenstaande vormen biedt Point O klinische behandeling aan in Portugal. Dit is een intensief traject waarbij bovenstaande vormen van zorg worden gecombineerd in een intensief 6 weken programma.

De combinatie van alle zorgproducten binnen Point O staan voor een volledige keten van zorg, waarmee voor de cliënt een optimaal zorgtraject geboden kan worden welke financieringsvorm overstijgend is.

5. Professioneel (samenwerking-) netwerk

Kwalitatief hoogstaande en passende zorg in de vorm van begeleiding en/ of behandeling van cliënten is essentieel. Veel heeft Point O zelf in huis, maar voor passende, op maat zorg is het ook nodig een sterk netwerk te hebben voor passende zorg voor de cliënt. Hiervoor werkt Point O samen met uiteenlopende andere zorgaanbieders zoals:

- Diverse huisartsenpraktijken in de regio en omstreken: overleg en doorverwijsrelatie
- Preventie medewerkers in regio én omstreken: overleg en doorverwijsrelatie
- WMO-consulenten in de regio en landelijk: overleg en doorverwijsrelatie
- Specialistische behandel- en begeleidingsorganisaties in de regio en omstreken: overleg en doorverwijsrelatie
- GGZ-instellingen in regio en landelijk aanbod: overleg en doorverwijsrelatie zoals NovadicKentron, GGZ-Oost Brabant en Verdihuis.
- Diverse betrokken opleidingsinstanties zoals het RINO-Zuid, GGZ-Oost Brabant, Avans Hogeschool en Koning Willem I College.

6. GGZ-categorie (van toepassing op Point O GGZ BV en Point O Portugal BV)

De richtlijnen, kwalificaties en protocollen voor kwalitatief goede zorg is vastgelegd in het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ. Point O GGZ biedt behandeling vanuit het zorgprestatie-model. Het onderscheidt daarbij 2 rollen, namelijk indicierend regiebehandelaar en coördinerend regiebehandelaar. Het statuut beschrijft ook:

- Taken, verantwoordelijkheden en benodigde competenties van de regie behandelaars.
- Categorieën van complexiteit in de GGZ.

Point O heeft aanbod in de gespecialiseerde-ggz. In onze instelling kunnen de beroepsgroep Psychiater, GZ-psycholoog en Verpleegkundig Specialist GGZ optreden als regiebehandelaar in de verschillen settings van het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ.

Point O heeft aanbod in de volgende categorieën van complexiteit van situatie:

- Setting 2 (ambulant - monodisciplinair) / gespecialiseerde ggz:

- Indicerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ
- Coördinerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ
- Setting 3 ambulant multidisciplinair:
 - Indicerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ
 - Coördinerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ
- Setting 4 outreachend:
 - Indicerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ
 - Coördinerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ
- Setting 5 Klinisch:
 - Indicerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ
 - Coördinerend regiebehandelaar: Psychiater en/of GZ-psycholoog en/of Verpleegkundig Specialist GGZ

7. Structurele samenwerkingspartners

Point O werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van patiënten/cliënten samen met diverse partners. Point O GGZ richt zich op een volledige keten van zorg en behandeling. Point O beschikt niet over een klinische detox voorziening. Wanneer een intensievere behandeling nodig is, wordt er samengewerkt met klinisch behandelinstanties.

Lijst van samenwerkingspartners:

- Fundamentum - <https://www.fundamentum.nl/> - Adres: Rijksweg 30-32, 6269 AC Margraten, Nederland
- JIJ advies en coaching - <https://www.jij-adviesencoaching.nl/> - Adres: Rondweg 67, 5406 NK Uden, Nederland
- Stichting Twende Leren Werken Wonen - <https://twende.nu/> - Voltaweg 10, 5993SE, Maasbree, Limburg
- Reconext - <https://reconext.nl/> - Capucijnenweg 9, 6286 BA Wittem
- Regiosamenwerking BNOO - <https://www.oss.nl/> - Raadhuislaan 2, 5341 GM, Oss
- Regiosamenwerking RIOZ - <https://www.rioz.nl/> - Wolvenhoek 1, 's-Hertogenbosch
- Regio Rijk van Nijmegen - <https://www.regiorvn.nl/> - Postbus 38165, 6503 AD Nijmegen
- Regio Eindhoven - <https://www.eindhoven.nl/> - Stadhuisplein 1 A, 5611 EM Eindhoven
- Mooi Maasvallei: RHO - HUMO Syntein
- Samen in Gezondheid: RHO - HUMO

8. Lerend netwerk

Point O vindt het belangrijk om zorg continue te verbeteren en daarmee bij te dragen aan duurzame kwaliteitsverbetering. Om dit vorm te geven werkt Point O samen met andere zorgaanbieders.

Centraal staat het optimaliseren en immer verbeteren van de geboden zorg, door regelmatige en inhoudelijke overlegmomenten met betrekking tot zowel organisatie-, personeels- als (individueel) cliëntniveau. Dit is gewaarborgd in diverse vast terugkerende multidisciplinaire overleggen met een diverse groep professionals (Psychiaters, GZ psychologen, psychologen, orthopedagogen, vaktherapeuten, social workers, persoonlijk begeleiders, ervaringsdeskundigen etc.), Kennis uitwisseling vindt zowel intern in de organisatie als buiten de organisatie in het netwerk plaats.

In ons lerend netwerk werken hebben wij ons -onder andere- verbonden aan de volgende partijen:

- Elsden Training - www.elsden.nl - Camerastraat 23, 1322 88 Almere
- Reconext - www.reconext.nl - Capucijnenweg 9, 6269 BA Wittem
- Zuyderwende - www.zuyderwende.nl - Willemstraat 119, 6412 AR Heerlen
- GGZ Oost Brabant - www.ggzoostrabant.nl - Kluistraat 2, 5427 EM Boekel
- VZA - <https://verslavingszorgachterhoek.nl/> - Terborgseweg 20, 7005BA Doetinchem
- Proeftuin Oss - <https://samenwerkwijze.nl/>
- Mooi Maasvallei: [MooiMaasvallei: Samen werken aan een gezonde en verbonden regio - MooiMaasvallei](#)

9. Zorgstandaarden

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

Zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam

Point O staat voor kwalitatieve en duurzame zorg, uitgevoerd door medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn. De behandelingen binnen Point O worden daarom uitsluitend uitgevoerd door gecertificeerde werknemers die zowel bevoegd als bekwaam zijn. In het aanname beleid wordt een check uitgevoerd op deze eisen. 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. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over het behouden van de registratie opgenomen in de arbeidsovereenkomst. 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. Het bekwaam blijven door middel van het bezoeken van symposia/ cursussen/ opleidingen t.b.v. accreditatie, behoudt van registratie en/of deskundigheidsbevordering zijn aan de orde en wordt actief gestimuleerd.

Zorgverleners handelen volgens de zorgstandaarden en richtlijnen

Point O werkt met een zorgprogramma wat is gebaseerd op de vigerende richtlijnen, protocollen en zorgpaden in de GGZ. Het behandel aanbod wordt hier doorlopend op getoetst. Welke behandeling of begeleiding geïndiceerd is wordt vastgelegd in een vooraf overeengekomen behandelplan tussen regiebehandelaar en cliënt. Periodiek voeren we een evaluatie uit 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 wat voldoet aan de certificering ISO 9001.

Zorgmedewerkers houden hun deskundigheid op peil

Point O 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 ziet er op toe dat medewerkers waarbij dit van toepassing is voldoen aan deze eisen. Verder waarborgen wij dat onze zorgverleners hun deskundigheid op peil houden door o.a. het bezoeken van symposia, nascholing, bijscholing. Waar nodig zijn medewerkers geschoold in calamiteitenmanagement door het volgen van EHBO/BHV cursussen. De interne deskundigheidsbevordering trainingen zijn verplicht van deelname, gegeven door Elsden trainingen BV. Om blijvend te reflecteren is supervisie en intervisie ingericht.

10. Samenwerkingen

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

Multidisciplinair overleg

Binnen Point O vindt continue afstemming tussen betrokken professionals plaats in een periodiek ingeregeld MDO. De regiebehandelaar regisseert in samenwerking met andere belanghebbenden de overdracht van relevante informatie. Stemt af, en legt hetgeen is afgesproken vast in het EPD. Een MDO vindt tenminste plaats bij de stapen van het primair proces. Belangrijke uitkomsten worden door regiebehandelaren op vaste momenten gecommuniceerd met ketenpartners zoals huisartsen. Dit gebeurt telefonisch of middels brief.

Op- en afschaal procedure

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

De zorg vanuit Point O wordt op- en 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 deze overleggen wordt gebruik gemaakt van vastgestelde ROM gegevens. Point O 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 strikt noodzakelijk. Op- en afschaling vindt immer plaats in overleg met de cliënt en andere betrokken behandelpartijen naar aanleiding van de behandelevaluatie momenten. 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 behandelbeoordelingen en de behoeften van de cliënt, in intensief overleg met de cliënt, een nieuw zorgplan worden opgesteld.

Escalatieprocedure

Binnen Point O kan het voorkomen dat betrokken zorgverleners er niet uitkomen wat op dat moment de beste stap is in de behandeling of begeleiding van een cliënt. Om de cliënt en zorgverleners op dat moment te helpen in het maken van stappen is een proces vastgelegd waarin de besluitvorming is vastgelegd van vervolgstappen. Een zogenaamde escalatieprocedure. De eerste stap hierin is; 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 opgeschaald naar de leidinggevende. Indien nodig wordt verder opgeschaald naar het management of 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.

11. Dossiervoering en omgang cliënt gegevens

Toestemming

Point O 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.

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.

Privacyverklaring

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.

12. Klachten en geschillenregeling

Klachtencommissie

Cliënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij:

Naam instelling: Point O GGZ BV en Point O Portugal BV

Contactgegevens: Pastoor van Winkelstraat 39,
5374 BG,
Schaijk
pointoschaijk@gmail.com

Klachtenfunctionaris: Klachtenregeling.nl

Klachtenregeling

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

Geschillencommissie

Cliënten met geschillen over de behandeling kunnen terecht bij:

Naam geschilleninstantie: CBKZ

Contactgegevens: Molenstraat 30, 4201 CX Gorinchem

Geschillenregeling

De geschillenregeling is hier te vinden: Link naar geschillenregeling:

<https://point-o.nl/informatie-voor-verwijzers/kwaliteit/klachten/>

Het behandelproces

13. Wachttijden

Point O heeft zijn behandelproces zo ingericht dat zij kunnen voldoen aan de geldende treeknormen. Point O stelt transparantie centraal. Derhalve kunnen Cliënten informatie over wachttijden voor intake en behandeling via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De link naar wachttijden voor intake en behandeling is: <https://point-o.nl/behandelingen/> De wachttijden worden maandelijks voor de 11e van de maand gecommuniceerd.

14. Aanmelding en intake

Aanmelding bij Point O vindt altijd plaats middels een geldige verwijzing. De eerste informatie omtrent cliënt komt binnen bij onze casemanager/telefoniste. De casemanager checkt of de cliënt

op basis van de inclusie- en exclusie criteria en hulpvraag 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 verwijfsbrief en verzekeringsgegevens, en maakt een dossier aan in het EPD. De casemanager plant vervolgens een intakegesprek

15. Indicatiestelling

Het eerste contact tussen de cliënt en Point Overloopt 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. 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 regiebehandelaar 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.

Intakeprocedure

Het proces van intake tot advies wordt uitgevoerd volgens een vaste procesbeschrijving. Bevindingen uit de intake worden vastgelegd in het EPD en berichtgeving vindt altijd plaats naar cliënt en huisarts. De intakeprocedure eindigt met een adviesgesprek en conceptbehandeling en afspraken over de overbrugging wanneer er sprake is van een wachtlijst. Point O streeft ernaar zoveel mogelijk aansluitende behandelingen te kunnen bieden.

Verwijzingsadvies

Wanneer er geen passende zorg geleverd kan worden wordt cliënt terugverwezen naar de verwijzer- indien mogelijk met een passend advies. Het kan ook zo zijn dat wij een doorverwijzing indiceren., In die gevallen wordt de verwijzer op de hoogte stelt.

16. Behandeling en begeleiding

Opstellen zorgplan

De uitvoering van de begeleiding & behandeling gebeurt altijd aan de hand van een vooraf overeengekomen behandelplan. Binnen Point O vinden we het belangrijk dat een behandelplan tot stand komt door inbreng van twee partijen, namelijk de cliënt en het behandelteam. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van het behandelplan. Hij stemt tijdig af met de bij betrokken andere behandelaren en de voortgang wordt gemonitord en besproken in het MDO. Het behandelplan heeft een vastgestelde looptijd en 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.

Centraal aanspreekpunt

Het centraal aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar. De regiebehandelaar is er voor verantwoordelijk dat alle behandelonderdelen bijdragen aan de behandel doelstelling (integraliteit van het behandelproces). Daarnaast draagt de regiebehandelaar zorg voor tijdige afstemming van de zorg met cliënt en dienst naasten.

Monitoren van de voortgang

De voortgang van de behandeling wordt binnen Point O op een aantal momenten 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. Naast de bevindingen vanuit de MDO's worden hier ook de uitkomsten van de ROM instrumenten gebruikt. Op vaste momenten in de behandeling wordt hier gebruik van gemaakt. Tenminste aan het begin en aan het einde van de behandeling vinden ROM metingen plaats. De uitkomsten van de ROM worden vastgelegd in het EPD.

Evaluaties zorgplan

De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het behandeltraject en evalueert minimaal 3 keer per behandeltraject samen met de cliënt en eventueel zijn/haar naasten, wanneer hier in de behandel doelen relevantie voor is, de voortgang van de behandeling en in hoeverre de behandel doelen behaald zijn. De ROM-metingen worden hierbij onder andere gebruikt, naast de persoonlijke evaluaties van betrokken behandelaren, zichtbare gedragsveranderingen.

Indien na de evaluatie het behandelplan nog actueel is wordt de zorg gecontinueerd op basis van de inhoud. Zo niet worden aanpassingen gemaakt en is opnieuw overeenstemming nodig. Het behandelplan wordt op basis van de evaluatie geactualiseerd. Indien nodig kan het behandelplan na afloop van een behandel evaluatie worden bijgesteld.

Cliënttevredenheid

De cliënttevredenheid over de behandeling wordt gemeten met de CQI-tevredenheidsindex gedurende én na afloop van de behandeling. Naast de meting middels vragenlijsten zal de regiebehandelaar in de evaluaties de cliënt vragen naar diens tevredenheid en vragen om feedback. Deze resultaten worden gebruikt om de kwaliteit van de zorgverlening van Point O te verbeteren.

Verder wordt aan de cliënt gevraagd om Zorgkaart Nederland (<https://www.zorgkaartnederland.nl/>) in te vullen. 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.

17. Afsluiten en nazorg

Resultaten

Indien de behandeling is afgerond volgt een eindgesprek met de betrokken behandelaren en een eindgesprek met de regiebehandelaar. In het eindgesprek geeft de cliënt mondeling en schriftelijk zijn visie/mening over het volledige behandeltraject, worden afspraken gemaakt over eventueel vervolgstappen of advies daarin. De regiebehandelaar, of gemandateerde bij de collega betrokken

behandelaar, schrijft een eindevaluatie in het behandelplan. Huisarts wordt geïnformeerd. Omdat Indien de cliënt niet wil dat de verwijzer geïnformeerd wordt zal de verwijzer uitsluitend het bericht ontvangen dat de behandeling is beëindigd.

Handelen na terugval of crisis

In het herstelproces van een cliënt met een verslavingsproblematiek 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. Point O beschikt niet over een eigen crisisdienst en verwijst de cliënt bij een crisis door naar de dichtstbijzijnde crisisdienst of huisarts/spoedeisende hulp.

Ondertekeningen – digitaal ondertekend via ggzkwiteitstatuut.nl

Namens directie/ bestuur van Point O

Bregje The-Peters & Peter Peters

Naam verantwoordelijke kwaliteitsstatuut

Caspar Arets

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 de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.ggzkwiteitstatuut.nl toegevoegd:

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