

Kwaliteitsstatuut GGZ-instelling

Forward  **GGZ**

Arnhem, september 2019

Inhoudsopgave

Algemene informatie (I)

1. Gegevens zorgaanbieder
2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt
3. Locatie
4. Zorgaanbod en professioneel netwerk
5. Specificering zorgaanbod
6. Gespecialiseerde ggz
7. Structurele samenwerkingspartners

Organisatie van de zorg (II)

8. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen
9. Samenwerking
10. Dossiervoering en omgang met patiëntengegevens
11. Klachten- en geschillenregeling

Behandelproces (III)

12. Wachtijd voor intake en behandeling
13. Aanmelding en intake
14. Diagnose
15. Behandeling
16. Afsluiting en nazorg
17. Uitwisseling van gegevens
18. Crisis/terugval

Ondertekening (IV)

Algemene informatie (I)

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige GGZ', dat wil zeggen generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken.

Het kwaliteitsstatuut is een professionele standaard die beschrijft hoe een zorgaanbieder de integrale zorg voor de individuele patiënt heeft georganiseerd, op een zodanige manier dat de autonomie en regie van de patiënt zoveel mogelijk wordt gestimuleerd en de kwaliteit en doelmatigheid van de zorgverlening inzichtelijk en toetsbaar zijn.

Het kwaliteitsstatuut is op 29 maart 2016 opgenomen in het Register voor kwaliteitsstandaarden van het Zorginstituut Nederland als een professionele standaard binnen de Zorgverzekeringswet. Vanaf 1 januari 2017 wordt het voor aanbieders in de geneeskundige GGZ een verplichting om een kwaliteitsstatuut te hebben, dat is goedgekeurd door het Zorginstituut Nederland en is opgenomen in het Register. De Inspectie van de Gezondheidszorg (IGZ) betreft vanaf 1 januari 2017 het kwaliteitsstatuut bij haar toezicht.

Het kwaliteitsstatuut is opgesteld door de zogeheten 'veldpartijen': LPGGZ, NVVP, GGZ-Nederland, LVVP, NIP, INEEN, Platform MEER GGZ, V&VN, P3NL en ZN.

1. Gegevens ggz-aanbieder

- *Forward GGZ*
- *Rosendaalsestraat 414, 6824 CS Arnhem*
- info@forwardggz.nl of telefonisch: 06-36353066
- www.forwardggz.nl
- KVK 75316196
- AGB 22221131

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

- *Jasha Fiselier/David Rinsampessy/Jip Wassink*
- info@forwardggz.nl
- 06 3635 3066

3. Locatie

We werken vanuit één locatie: Forward GGZ, Rosendaalsestraat 414B, 6824 CS te Arnhem.

Zie ook: www.forwardggz.nl

4. Zorgaanbod en professioneel netwerk

4.1 Zorgaanbod

Forward GGZ is een kleinschalige GGZ-instelling met als doelstelling ambulante diagnostiek, behandeling en begeleiding van volwassen patiënten (18 tot 60 jaar) met een psychiatrische aandoening, die zorg behoeven in de basis en specialistische GGZ en waarbij sprake kan zijn van multicomplexe problematiek en ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA).

Forward GGZ heeft geen klinische voorziening en geen BOPZ-aantekening.

- **Integraal aanbod:** Forward GGZ werkt vanuit een huiselijk pand waar ruimte is voor ontmoeting, eigen inbreng en creativiteit.

Indien nodig kan Next Arnhem (begeleiding en beschermd wonen) en Next@work (activerend werk) het herstelproces thuis verder ondersteunen.

Door deze organisatorische verbinding kunnen we als het nodig is een compleet, goed afgestemd en integraal aanbod op alle leefgebieden aanbieden.

- **Kleinschalig:** Forward bevindt zich in een overzichtelijk gebouw met een huiselijke sfeer, met een compact behandelteam dat dicht naast de patiënten staat en waarbij de mogelijkheid bestaat om de zorg snel te kunnen organiseren en zo nodig snel op- en af te schalen.
- **Laagdrempelig:** mogelijkheid tot binnenlopen en meedoen aan activiteiten. Het streven is dat de locatie deels door patiënten en vrijwilligers wordt vormgegeven en gerund.
- **Herstelgericht:** behandeling richt zich op het in eigen omgeving en zoveel mogelijk vanuit eigen kracht leren omgaan met klachten. We zoeken aansluiting met het dagelijks leven en het netwerk van de patiënt en kijken naar wat lukt en met welke doelen betekenis kan worden gegeven aan het leven van de patiënt.
- **Systeemgericht:** we zoeken altijd naar verbinding met het aanwezige systeem. ook zoeken we verbinding met relevante samenwerkingspartners en het aanwezige (lokale) netwerk. Forward wil een impuls geven aan verdere vormgeving van de sociale economie in de wijk.
- **Kwaliteit:** bij Forward GGZ werkt ervaren en gekwalificeerd personeel, betrokken en met hart voor het vak. Personeel kan zich beroepen op een uitgebreide expertise in de psychiatrie.

Forward GGZ biedt specialistische GGZ.

Patiënten kunnen met de volgende klachten bij Forward GGZ terecht:

Stemmingsklachten, inclusief bipolaire stemmingsstoornissen

Angst- en dwangklachten

Persoonlijkheidsproblematiek

Ontwikkelingsstoornissen

Psychotische stoornissen

Trauma- en stressgerelateerde klachten

aandachtstekortstoornissen

somatoforme stoornissen

Overigens is er niet zelden sprake van multicomplexe problematiek die niet altijd even goed is in te delen in de bestaande classificatiesystemen

4.2 Professioneel netwerk

We maken gebruik van een professioneel netwerk waaronder regionale huisartsenpraktijken, vrijgevestigde collega's, regionale GGZ-instellingen en sociale wijkteams van zowel de gemeente Arnhem als aangrenzende gemeenten.

We maken gebruik van dat professionele netwerk, tenzij de patiënt daarvoor geen toestemming geeft wanneer er nadere neuropsychologische diagnostiek nodig is, de zorg geïntensiveerd moet worden of juist afgeschaald.

Patiënten kunnen gedurende avond/nacht/weekend/crises terecht bij de huisartsenpost en zo nodig via deze post bij de regionale ggz-crisisdienst.

5. Specificering zorgaanbod

Wij bieden gespecialiseerde ggz.

6. Behandelsettingen gespecialiseerde ggz

Forward GGZ biedt ambulante zorg. Hiervoor treedt de psychiater op als regiebehandelaar. Als de GZ-psycholoog optreedt als regiebehandelaar draagt deze er zorg voor dat de intakegegevens en het (voorlopige) behandelvoorstel worden besproken in het multidisciplinair team. Ook draagt de GZ-psycholoog er zorg voor dat besluitvorming op cruciale momenten in de behandeling plaatsvindt en in het multidisciplinair team wordt afgestemd en getoetst.

7. Structurele samenwerkingspartners

Forward GGZ werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten samen met:

- Next Arnhem (doorverwijzing en samenwerking op gebied begeleiding, wonen en werk): www.nextarnhem.nl
- Pro Persona (zorgpartners en doorverwijzing cliënten): www.propersona.nl
- Indigo (zorgpartners en doorverwijzing cliënten): www.indigo.nl
- Iriszorg (zorgpartners en doorverwijzing cliënten) www.iriszorg.nl
- Huisartsen in ons werkgebied (doorverwijzing cliënten): straal van 4 km rondom de locatie Rosendaalsestraat 414 in Arnhem.
- gemeente Arnhem en Rheden (doorverwijzing cliënten): www.wijkteamsarnhem.nl en www.rheden.nl
- regionale GGZ-instellingen
- vrijgevestigde praktijken
- sociale wijkteams
- crisisdienst

Organisatie van de zorg (II)

8. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Forward GGZ ziet er op toe dat zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn en blijven.

Dit wordt gewaarborgd door onderstaand beleid:

8.1 Bevoegd en bekwaam werken

Forward GGZ werkt uitsluitend met personeel dat gekwalificeerd is volgens de BIG-registratie. In dit register kunnen patiënten zien of de zorgverlener bevoegd is om zijn of haar beroep uit te oefenen. Tevens zijn zorgverleners verplicht om aan de wettelijke registratie-eisen te voldoen om vakbekwaam te blijven.

In ons kwaliteitshandboek van Forward GGZ beschrijven we hoe de bevoegdheid en bekwaamheid getoetst wordt.

8.2 Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Forward GGZ werkt volgens actuele multidisciplinaire richtlijnen en zorgstandaarden. In overleg met de patiënt wordt een op maat gemaakt behandelaanbod opgesteld volgens deze richtlijnen en standaarden, zo nodig wordt daar beargumenteerd van af geweken. Forward GGZ heeft in het kwaliteitshandboek een aantal noodzakelijke protocollen en richtlijnen vastgelegd. Deze documenten zijn 24 uur per dag te raadplegen op Strato.

8.3 Deskundigheid

In het kwaliteitshandboek wordt in een scholingsplan beschreven welk aanbod jaarlijks gedaan wordt aan de medewerkers. In dit aanbod wordt rekening gehouden met accreditatie door de beroepsvereniging(en). Daarnaast wordt elk jaar met medewerkers in het jaargesprek besproken hoe hij/zij de deskundigheid op peil houdt. Zowel medewerker als werkgever is hiervoor verantwoordelijk. Deze werkwijze staat beschreven in het professioneel statuut.

9. Samenwerking

Forward GGZ heeft de samenwerking binnen de organisatie vastgelegd en geborgd in ons professioneel statuut.

9.1 Samenwerking binnen de organisatie en multidisciplinair overleg

Binnen Forward GGZ is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld.

Er vindt 1x per week een uur multidisciplinair overleg plaats, waarin de intake- en behandelvoortgang van casus worden besproken. Hierin vindt ook informatie-uitwisseling en mogelijke overdracht plaats tussen regiebehandelaar en behandelaren. Bij het multidisciplinair overleg zijn minimaal een psychiater, GZ psycholoog en SPV'er aanwezig.

Dit overleg wordt vastgelegd in een verslag binnen de digitale dossiers van cliënten in ONS.

De overlegstructuur van Forward GGZ is vastgelegd in het Kwaliteitshandboek.

9.2 Op- en afschalen zorgverlening

Binnen Forward GGZ werken wij met een cyclus behandel- en evaluatieproces om de behandeling zorgvuldig te volgen en evalueren. In het kwaliteitshandboek van Forward GGZ hebben wij dit beschreven in een stroomschema, waarin we de trajecten van aanmelding tot afronding inzichtelijk hebben opgenomen. Tijdens deze evaluaties wordt ook het op- en afschalen van de zorgverlening besproken en beoordeeld. De verslaglegging hiervan is binnen het persoonlijk digitale dossier in ONS vastgelegd.

Om op een juiste manier aan te kunnen sluiten bij de zorgvraag bieden we daarom zowel generalistische basis-ggz als specialistische ggz.

9.3 Escalatieprocedure

Wanneer er bij de behandeling door Forward GGZ tussen de behandelaren geen overeenstemming bestaat over de inhoud en uitvoering van het behandelplan, handelen wij als volgt.

Wanneer er geen overeenstemming bestaat, zal eerst met de patiënt bekeken worden wat zijn voorkeur heeft. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt zal de regiebehandelaar in overleg gaan met de beleidspsychiater waarbij de beleidspsychiater de doorslaggevende stem heeft in het te volgen beleid. Wanneer er sprake is van onenigheid over een organisatorische zaak zal de raad van bestuur hierover besluiten.

10. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

Alle behandelaren van Forward GGZ vragen toestemming van de patiënt bij het delen/uitwisselen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.

Bij aanvang van de behandeling vragen wij iedere patiënt het formulier 'toestemming delen gegevens' te lezen en te ondertekenen.

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruiken wij de geldende richtlijnen. Zo ook de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en vragen we het controleplan op bij de zorgverzekeraar.

Behandelaren van Forward GGZ gebruiken de privacyverklaring als de patiënt zijn/ haar diagnose niet kenbaar wil maken aan de zorgverzekeraar.

Forward GGZ levert vooralsnog geen ROM-gegevens aan bij de stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking.

11. Klachten- en geschillenregeling

Binnen Forward GGZ is er een klachten- en geschillenregeling. Het uitgangspunt is om de klacht met betreffende personen te bespreken. Wanneer niet tot een gewenste oplossing wordt gekomen kunnen patiënten terecht bij de klachtencoördinator via verbeterpunten@forwardggz.nl. De klachtenregeling en het klachtenformulier is op de website van Forward GGZ te vinden.

Als de patiënt er niet met de klachtenfunctionaris uitkomt, kan er contact opgenomen worden met de geschillencommissie. Forward GGZ is aangesloten bij de geschillencommissie 'klachtenportaal zorg'. Dit is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg vanuit Forward GGZ.

<https://klachtenportaalzorg.nl/>

Behandelproces (III)

12. Wachtijd voor intake en behandeling

Patiënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via de link naar de website 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.

Toevoegen: link naar website (nog niet werkend, vooralsnog terug te vinden in bijgevoegd document)

13. Aanmelding en intake

- De aanmeldprocedure is binnen de organisatie als volgt geregeld: nieuwe patiënten kunnen (met een verwijzing van de huisarts) via het aanmeldformulier op de website, per mail of telefonisch contact opnemen voor een aanmelding. Alle aanmeldingen komen centraal binnen bij het secretariaat van Forward GGZ.

Een van de behandelaren van Forward GGZ neemt vervolgens binnen drie werkdagen na aanmelding contact op voor een korte kennismaking en eventueel toelichting op de aanmelding. Daarna wordt er een intake met de regiebehandelaar gepland, uiterlijk binnen drie weken na aanmelding.

Zijn er vragen, dan kan de patiënt telefonisch of per mail contact opnemen.

- Wanneer Forward GGZ geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt wordt deze indien mogelijk met een passend advies- terugverwezen naar de verwijzer.

14. Diagnose

In de intake-fase wordt samen met de patiënt gekeken naar het ontstaan van de problemen en de hulpvraag, om op deze manier samen met de patiënt tot een passende diagnose te komen.

Onderdelen van de diagnostiek kunnen worden uitgevoerd door anderen (GZ-psycholoog, basispsycholoog onder supervisie van GZ-psycholoog), maar de regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het vaststellen van de diagnose.

15. Behandeling

Na het vaststellen van de diagnose stelt de regiebehandelaar een behandelplan op dat hij vervolgens voorlegt aan de collega's in het multidisciplinair overleg. Hierbij zijn aanwezig: psychiater, GZ-psycholoog, sociaal psychiatrisch verpleegkundige en systeemtherapeut. Als het team van mening is dat dit behandelvoorstel het best passend is, wordt het door de regiebehandelaar voorgelegd aan de patiënt. De patiënt krijgt een uitgebreide toelichting en de mogelijkheid om het plan goed te overwegen. Als patiënt vervolgens instemt met het plan kan de behandeling van start gaan. De diagnose en het goedgekeurde behandelplan wordt als de patiënt hier toestemming voor geeft ook toegestuurd aan de huisarts.

15.1 Aanspreekpunt tijdens behandeling

Het aanspreekpunt voor de patiënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar.

De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor de uitvoering en bijstelling van het behandelplan, en zorgt er voor dat alle verrichtingen en activiteiten, uitgevoerd door anderen dan de regiebehandelaar, op elkaar zijn afgestemd. Alle behandelaars spannen zich in voor een goede samenwerking met de patiënt en zijn of haar naasten.

15.2 Voortgang van de behandeling

De voortgang van de behandeling wordt binnen Forward GGZ als volgt gemonitord:

De voortgang wordt periodiek (minstens twee keer per jaar, maar bij startende behandelingen doorgaans vaker) geëvalueerd. Daarnaast wordt de voortgang van de behandeling op frequente wijze in het multidisciplinair overleg geëvalueerd.

15.3 Evaluatie van de behandeling

Binnen Forward GGZ evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt:

Voortdurend wordt met de patiënt en zo mogelijk diens omgeving geëvalueerd of de behandeling constructief is, aansluit bij de gestelde doelen, naar verwachting verloopt of eventueel bijgesteld moet worden. Minimaal twee keer per jaar evalueren we de behandeling in aanwezigheid van de patiënt (en zijn naasten) en alle betrokken behandelaren.

15.4 Patiënttevredenheid

Forward GGZ toetst iedere 6 maanden middels een patiënttevredenheidsonderzoek de tevredenheid van patiënten.

16. Afsluiting/nazorg

Als na evaluatie met de patiënt blijkt dat afsluiting van het behandeltraject aan de orde is, volgt een afronding van de behandeling en indien nodig een overdracht naar de partij die de behandeling voortzet. Het voornemen om een behandeltraject te beëindigen wordt besproken in het multidisciplinair overleg. Als de patiënt hiervoor toestemming geeft, wordt na afsluiting van de behandeling, het resultaat van de behandeling en eventueel advies betreft vervolgbehandeling teruggekoppeld naar de verwijzer. De regiebehandelaar is na toestemming van de client verantwoordelijk voor deze overdracht.

Als patiënt geen toestemming geeft voor overdracht van gegevens is dit leidend, en worden er geen gegevens verstrekt of overgedragen.

17. Uitwisseling gegevens

Forward GGZ informeert de verwijzer of anderen wanneer de patiënt hier geen bezwaar tegen maakt. De regels en wetgeving conform de AVG zijn hierbij leidend. In principe is de patiënt de beheerder van zijn dossier en kan hij bepalen welke stukken uit dit dossier met derden worden gedeeld.

18. Crisis of terugval

Voor het afsluiten van het behandeltraject wordt besproken met de patiënt welke acties hij of zij kan ondernemen bij crisis of terugval en welke rol Forward GGZ daarbij kan spelen. Dit wordt met toestemming van de patiënt ook aan de verwijzer en huisarts gecommuniceerd.

IV. Ondertekening

Wij verklaren dat ik wij ons aan de wettelijke kaders van onze beroepsuitoefening houden, handel conform het model kwaliteitsstatuut handelen en dat wij dit kwaliteitsstatuut naar waarheid hebben ingevuld.

Naam:

Jasha Fiselier (Bestuurder Forward GGZ)

Plaats:

Arnhem

Datum:

Naam:

David Rinsampessy (Bestuurder Forward GGZ)

Plaats:

Arnhem

Datum:

Naam:

Jip Wassink (Bestuurder Forward GGZ)

Plaats:

Arnhem

Datum:

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.GGZkwaliteitsstatuut.nl toe:

- *een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk);*
- *een kopie van de overeenkomst met SBG voor aanlevering van ROM-gegevens;*
- *zijn algemene leveringsvoorwaarden;*
- *het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatieprocedure in is opgenomen.*