

# Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling

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. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

## I. Algemene informatie

### 1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling: GGZ Santana  
Hoofd postadres straat en huisnummer: De Opslach 63  
Hoofd postadres postcode en plaats: 8448GV Heerenveen  
Website: <https://ggzsantana.nl>  
KvK nummer: 69006970  
AGB-code 1: 22221050

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Ineke van Gosliga  
E-mailadres: [i.vangosliga@ggzsantana.nl](mailto:i.vangosliga@ggzsantana.nl)  
Telefoonnummer: 0853012430

### 3. Onze locaties vindt u hier

Link: <https://ggzsantana.nl/contact/adres>

### 4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk:

Behandeling van volwassenen (met IQ boven 75) met AD(H)D, Autisme en NAH (= Niet Aangeboren Hersenletsel).

Wij hebben als organisatie en onze medewerkers als professional een uitgebreid netwerk en goede contacten, zoals met huisartsen en andere GGZ-instellingen.

### 5. GGZ Santana heeft aanbod in:

de generalistische basis-ggz  
de gespecialiseerde-ggz

### 6. Behandelingen generalistische basis-ggz

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij GGZ Santana terecht en deze instelling biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden (indien relevant met toelichting):

#### Ambulante zorg

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:  
Klinisch neuropsycholoog  
Psychotherapeut  
GZ-psycholoog  
verpleegkundig specialist

### 7. Behandelingen gespecialiseerde-ggz

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij GGZ Santana terecht en deze instelling biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden (indien relevant met toelichting):

#### Ambulante zorg

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:  
Psychiater  
Psychotherapeut  
Klinisch neuropsycholoog

GZ-psycholoog  
Verpleegkundig specialist

## **8. Structurele samenwerkingspartners**

GGZ Santana werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met de volgende partners (beschrijf ook de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website):

## II. Organisatie van de zorg

### **9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen**

GGZ Santana ziet er als volgt op toe dat:

#### **9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:**

Voor indiensttreding van de medewerker wordt gecontroleerd of de nieuwe medewerker in het bezit is van de benodigde diploma's en registratie in het bij de functie passende beroepsregister. Er worden referenties opgevraagd bij vroegere werkgevers. Alle medewerkers beschikken over een passende VOG.

Medewerkers worden in staat gesteld om vakkennis up-tot-date te houden d.m.v. het volgen van scholing, cursussen, workshops en congressen.

Ook vinden er regelmatig interne opleidingen plaats.

Elk jaar vinden gesprekken plaats en hierbij wordt ook opnieuw beoordeeld of medewerkers nog steeds bevoegd en bekwaam zijn.

Alle ontwikkelingen binnen de GGZ worden door alle medewerkers actief gevolgd en als dit aanleiding geeft tot extra scholing, dan wordt dit ingezet.

#### **9b. Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen:**

De behandelaren werken volgens de zorgstandaarden behorende bij hun beroepsgroep.

#### **9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:**

Binnen GGZ Santana wordt er jaarlijks een opleidingsplan opgesteld. Hiervoor is een opleidingsbudget beschikbaar. Op basis van strategische keuzes wordt dit opleidingsbudget verdeeld. Voor alle professionals geldt dat zij hun kunnen en kunde voortdurend op to date kunnen houden door middel van interne en externe opleidingen. Het team van GGZ Santana overlegt regelmatig over de kwaliteit en evalueren samen welke kennis op deskundigheid geoptimaliseerd moet worden.

## **10. Samenwerking**

### **10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut:**

Upload van uw professioneel statuut op [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

### **10b. Indien de organisatie gespecialiseerde-ggz levert: Binnen GGZ Santana is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:**

Binnen GGZ Santana vindt wekelijks een multidisciplinair overleg plaats tussen de regiebehandelaar en alle (mede) behandelaren van de individuele cliënt. Dit betekent echter niet dat alle cliënten besproken worden, maar wel die cliënten waarvoor hiertoe aanleiding geeft. Verslaglegging vindt plaats in het elektronisch patiëntendossier.

### **10c. GGZ Santana hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:**

Er vindt verwijzing plaats naar GGZ Santana door de huisarts of een andere zorgverlener met de bevoegdheid tot verwijzen. De verwijzer wordt op de hoogte gesteld wanneer de behandeling bij GGZ Santana wordt afgerond, mits de cliënt hiervoor toestemming geeft.

Wanneer er een vanuit de Basis GGZ opschaling nodig is naar specialistische ggz, dan wordt dit besproken met de cliënt en wordt de verwijzer hiervan op de hoogte gebracht. Andersom is dit ook het geval.

**10d. Binnen GGZ Santana geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:**

Dit wordt besproken tijdens het MDO.

## **11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens**

**11a. Ik vraag om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:**

Ja

**11b. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en ik vraag het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle):**

Ja

**11c. Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar:**

Ja

**11d. GGZ Santana levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark ggz (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking:**

Ja

## **12. Klachten en geschillenregeling**

**12a. Patiënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij**

Naam instelling: D. Buwalda

Contactgegevens: klachtenfunctionaris@ggzsantana.nl

**De klachtenregeling is hier te vinden:**

Upload van uw klachtenregeling op [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

**12b. Patiënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij**

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Geschillencommissie Zorg

Contactgegevens: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

**De geschillenregeling is hier te vinden:**

Upload van uw geschillenregeling op [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

## **III. Het behandelproces - het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt**

### **13. Wachtijd voor intake en behandeling**

Patiënten 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 –als het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per

diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: <https://ggzsantana.nl/>

## 14. Aanmelding en intake

### **14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (zoals: wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de patiënt):**

Na het ontvangen van een geldige verwijfsbrief wordt cliënt besproken op aanmeldoverleg en wordt er een schriftelijke uitnodiging verstuurd voor een intakegesprek. Hierna volgt screening, psychiatrisch onderzoek en een adviesgesprek. De regiebehandelaar en een medebehandelaar zijn altijd betrokken bij het intakeproces. De cliënt weet wie zijn aanspreekpunt is voor inhoudelijke vragen rond de behandeling. Voor vragen over afspraken is het secretariaat altijd beschikbaar.

### **14b. Binnen GGZ Santana wordt de patiënt/cliënt terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt:**

Ja

## 15. Diagnose

Beschrijf hoe de intake en diagnose binnen GGZ Santana is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de patiënt/cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met patiënt/cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de regiebehandelaar indien deze wel/niet zelf de diagnose stelt):

De cliënt wordt verwezen via een geldige verwijfsbrief. Na het ontvangen van een geldige verwijfsbrief wordt cliënt besproken op aanmeldoverleg en wordt er een schriftelijke uitnodiging verstuurd voor een intakegesprek. Hierna volgt screening, psychiatrisch onderzoek en een adviesgesprek. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het vaststellen van de diagnose. De regiebehandelaar heeft direct contact met de cliënt. In de specialistische GGZ is de regiebehandelaar bij GGZ Santana meestal de psychiater. Het behandelplan wordt in samenspraak met de cliënt opgesteld en besproken.

## 16. Behandeling

### **16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (beschrijving van proces en betrokkenheid van patiënt/cliënt en (mede-)behandelaren, rol multidisciplinair team):**

Na de intakefase vindt de bespreking van het behandelplan plaats. De bespreking van het behandelplan gebeurt door de cliënt en zijn haar (regie)behandelaar.

Voor deze bespreking heeft de behandelaar een concept behandelplan opgesteld, dit concept wordt met de cliënt besproken en tijdens het gesprek wordt in samenspraak met de cliënt het definitieve behandelplan opgesteld. In het behandelplan staat de zorgvraag, de behandeldoelen en de verantwoordelijke behandelaars. Het behandelplan wordt tijdens de behandeling geëvalueerd en evt. aangepast.

### **16b. Het aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars):**

De regiebehandelaar is primair verantwoordelijk voor de inhoud en uitvoering van de behandelplannen van individuele cliënten.

De regiebehandelaar voert de regie over het zorgproces. De regiebehandelaar ziet erop toe dat de dossiervoering voldoet aan de gestelde eisen en toets of de activiteiten van de medebehandelaars bijdragen aan de behandeling van de cliënt en past binnen het behandelplan. Hiervoor vindt regelmatig overleg plaats tussen de betrokken behandelaars en cliënten.

**16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen GGZ Santana als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):**

De voortgang van de behandeling wordt regelmatig besproken tijdens evaluaties met cliënten en betrokken behandelaars. Tijdens deze evaluaties worden onder andere de ROM besproken. Wij vragen aan iedere cliënt om voor, tijdens en na de behandeling een OQ45 in te vullen.

**16.d Binnen GGZ Santana evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt (toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):**

Regelmatig evalueert de regiebehandelaar samen met de cliënt en zijn naasten (indien gewenst door cliënt) de doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling. Hierover worden afspraken gemaakt in het behandelplan.

**16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen GGZ Santana op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):**

Bij het afronden van de zorg wordt de cliënt een tevredenheidsonderzoek toegestuurd.

## **17. Afsluiting/nazorg**

**17a. De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, hoe handelt instelling als patiënt/cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):**

Wanneer de behandeling is afgerond volgt er altijd een evaluatiegesprek. De behandelaar geeft advies over evt. vervolgstappen en informeert de cliënt over de terugkoppeling aan de verwijzer. Wanneer de cliënt bezwaar heeft tegen het informeren van de verwijzer, dan wordt dit meegenomen tijdens het afsluitend gesprek.

**17b. Patiënten/cliënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval:**

Wanneer er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis, kan de cliënt contact opnemen met de huisarts. Wanneer er na afsluiting sprake is van terugval dan kan de client contact opnemen met de regiebehandelaar. Samen kan er dan gezocht worden naar een passende oplossing.

## **IV. Ondertekening**

**Naam bestuurder van GGZ Santana:**

MRA Santana

**Plaats:**

Heerenveen

**Datum:**

18-02-2019

**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:**

Ja

**Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl) toe:**

Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk);

Zijn algemene leveringsvoorwaarden;

Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.