

Kwaliteitsstatuut GGZ

01-05-2019

Inleiding

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van ‘geneeskundige ggz’, dat wil zeggen generalistische basisggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

Het kwaliteitsstatuut van het Cultureel Maatschappelijk Zorgbureau is op 01-05-2019 goedgekeurd door het GGZ Kwaliteitsstatuut (<https://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl/>). Dit document is een leesbare versie (maar qua inhoud ongewijzigd) van het goedgekeurde kwaliteitsstatuut.

I. Algemene informatie

1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling: Cultureel Maatschappelijk Zorgbureau B.V.
Hoofd postadres straat en huisnummer: Capellastraat 3
Hoofd postadres postcode en plaats: 9742LJ Groningen
Website: www.cmzorg.nl
KvK nummer: 55250920
AGB-code 1: 22221098
AGB-code 2: 73730144

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Dirk de Vries
E-mailadres: d.devries@cmzorg.nl
Telefoonnummer: 0627853169

3. Onze locaties vindt u hier

Link: <http://www.cmzorg.nl/contact>

4. Zorgaanbod en professioneel netwerk

Het Cultureel Maatschappelijk Zorgbureau (CMZorg) is een kleinschalige zorgorganisatie, werkzaam in de noordelijke provincies van Nederland. CMZorg biedt maatschappelijke ondersteuning, ambulante begeleiding en behandeling aan volwassenen en jeugdigen/jongeren die zijn opgegroeid in een niet-Westerse cultuur, bijvoorbeeld immigranten en statushouders. Wij bieden hulp bij pedagogische vraagstukken en/of gedragsproblemen of bij problemen van psychosociale of psychiatrische aard of bij een verstandelijke beperking. CMZorg biedt zorg op grond van de Wmo, de Jeugdwet en de zorgverzekeringswet. Daarnaast bieden wij begeleiding en ondersteuning binnen onderwijsinstellingen.

Zie punt 8 voor de organisaties waarmee CMZorg samenwerkt.

5. Aanbod

Het Cultureel Maatschappelijk Zorgbureau biedt zowel generalistische basis-ggz als gespecialiseerde-ggz. Zie ook punt 4.

6. Behandelingen generalistische basis-ggz

Bij CMZorg kunnen cliënten terecht voor ambulante zorg in de Basis GGZ. De GZ psycholoog treedt hierin op als regiebehandelaar en wordt ondersteund door medebehandelaren en de psychiater.

7. Behandelingen gespecialiseerde-ggz

In de gespecialiseerde behandelsetting kunnen cliënten bij CMZorg terecht voor ambulante zorg. De psychiater en de GZ psycholoog treden hierin op als regiebehandelaar.

8. Structurele samenwerkingspartners

CMZorg werkt in het kader van de behandeling nauw samen met huisartsen en betreft de huisarts, indien de cliënt daarmee instemt, bij de behandeling. Verder werkt CMZorg samen met andere GGZinstellingen, gemeenten, WII/Sociaal-teams, jeugdzorg, de Veiligheidshuizen, Nidos, Jeugdbescherming Noord, Veilig Thuis en de reclassering.

II. Organisatie van de zorg

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

In deze paragraaf is omschreven hoe CMZorg er op toeziet hoe haar zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn, volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen en de zorgverleners hun deskundigheid op peil houden.

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn

De zorgverleners van CMZorg voldoen aan de eisen die worden gesteld aan hun bekwaam- en bevoegdheid. Bij indiensttreding van een zorgverlener controleert de afdeling P&O of wordt voldaan aan de eisen die hieraan worden gesteld.

De bewaking van de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners is een verantwoordelijkheid van de directie. Deze taak kunnen zij delegeren naar bijvoorbeeld de leidinggevenden en/of de P&O afdeling. Dit gebeurt concreet door bijvoorbeeld de registratie en monitoring van opleidingen, diploma's en kwalificaties in een personeelsinformatiesysteem. In de dagelijkse zorgverlening ligt de bewaking voor een belangrijk deel bij de regiebehandelaren.

De zorgverleners hebben verder ook een belangrijke eigen verantwoordelijkheid om hun deskundigheid up-to-date te houden (dit is vastgelegd in de taak-/functieomschrijving en de Wet BIG). De zorgverleners nemen structureel deel aan bijeenkomsten in het kader van intervisie en supervisie.

9b. Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen

CMZorg verwacht van haar behandelaren dat zij kennis hebben van de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)richtlijnen, gedragscodes, (veld)normen, zorgstandaarden dan wel organisatiebeschrijvingen die betrekking hebben op (een specifiek deel van) het zorgproces. Zij leven de standaarden, richtlijnen en codes na en wijken daar alleen gemotiveerd van af. Voor werkvelden waarvoor een zorgstandaard beschikbaar is, is deze leidend.

CMZorg werkt vanuit multidisciplinaire teams. Deze teams hebben structurele multidisciplinaire overleggen (hierna MDO's). In deze overleggen worden (intakes van) nieuwe cliënten besproken, maar ook lopende of afrondende behandelingen. Bij de MDO's is altijd een GZ-psycholoog aanwezig. Verder is CMZorg HKZ gecertificeerd. Dit houdt in dat de organisatie een goed werkend veiligheids- en kwaliteitsmanagementsysteem heeft dat daarnaast voldoet aan wet- en regelgeving.

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden

De zorgverleners hebben een belangrijke eigen verantwoordelijkheid voor het up-to-date houden van hun deskundigheid. Daarnaast zijn zij vanuit de Wet BIG verplicht om hun deskundigheid op peil te houden. CMZorg stelt in het kader hiervan een opleidingsbudget beschikbaar.

In de overleggen is noodzakelijke ontwikkeling een punt van aandacht. Maar verder kunnen zorgverleners op individueel niveau aangeven of zij vanuit de organisatie middelen nodig hebben om hun deskundigheid op peil te houden. De zorgverleners zijn verplicht om aan intervisie en supervisie deel te nemen.

10. Samenwerking

De samenwerking binnen CMZorg en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut.

Verder is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren binnen CMZorg als volgt geregeld: bij elk behandeltraject zijn meerdere zorgverleners betrokken. Samen vormen zij een multidisciplinair team. Binnen dit team is er een regiebehandelaar welke de regie over de behandeling heeft. Verder is er een psychiater (indien dit niet de regiebehandelaar is) bij de behandeling betrokken.

De behandeltrajecten worden tweewekelijks besproken in een MDO. Rapportage en registratie vindt plaats in ons cliëntinformatiesysteem. Voor de behandelak van CMZorg is een apart cliëntinformatiesysteem welke alleen toegankelijk is voor de behandelaren.

Daarnaast hanteert CMZorg de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon: de voortgang van de behandeling van de cliënt wordt structureel besproken met de regie- en/of medebehandelaar. Wanneer, samen met de cliënt, besloten wordt dat de behandeling afgerond kan worden, maakt de behandelaar afspraken over een eventuele vervolgbehandeling of nazorg. De behandelaren bespreken de voortgang en afronding van hun cliënten in het MDO.

Bij verschil in inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners geldt de volgende escalatieprocedure: het MDO is gericht op overeenstemming door middel van gezamenlijke besluitvorming. Als er toch niet tot een overeenstemming over de inhoud en de uitvoering van de behandeling(s)plan) komt, heeft de regiebehandelaar in principe de doorslaggevende stem.

11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

CMZorg vraagt om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt CMZorg 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 vraagt het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle).

CMZorg gebruikt de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn Zorgverzekeraar.

Het Cultureel Maatschappelijk Zorgbureau levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark ggz (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking.

12. Klachten en geschillenregeling

De klachtenregeling is te vinden op de website van CMZorg. In dit reglement is ook de geschillencommissie opgenomen waarbij CMZorg is aangesloten.

III. Het behandelproces - het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Op onze website is meer te vinden over het beleid m.b.t. de wachttijden voor intake en behandeling.

14. Aanmelding en intake

De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld: aanmeldingen zijn mogelijk via verschillende kanalen: post, fax, Zorgdomein of Zorgmail. Telefonisch aanmelden is ook mogelijk. De potentiële cliënt krijgt in eerste instantie iemand van de frontoffice aan de telefoon. Deze verbindt de cliënt door naar een behandelaar of noteert een terugbelverzoek. Na de aanmelding, wordt de cliënt binnen 5 werkdagen gebeld voor een eerste gesprek (de intake). In dit gesprek wordt, samen met de cliënt, gekeken naar de reeds gestelde diagnoses, de klachten, de hulpvraag, de relevante achtergrondinformatie en de behandelervaringen/aandachtspunten en wat vanuit CMZorg nodig is om de cliënt hierbij te helpen. Dit wordt vastgelegd in een behandelplan. Hierin staan doelen die we elke 3 maanden met je evalueren in een gesprek en via vragenlijsten. Gedurende dit proces is een verwijsbrief noodzakelijk.

De cliënt wordt terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt.

15. Diagnose

Zie punt 14 over hoe de intake en de diagnose binnen CMZorg is geregeld.

16. Behandeling

16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld: wanneer samen met de cliënt duidelijk is geworden waar de klachten en het gedrag vandaan komen, is het uitgangspunt dat de behandelaar de cliënt zo goed mogelijk stimuleert in de ontwikkeling en het ondersteunen van uitdagingen. Het doel hierbij is dat de cliënt minder last ervaart en de cliënt zich weer beter in zijn/haar vel voelt. We gaan hierbij met de cliënt aan de slag aan de hand van doelen die vastgelegd worden in het behandelplan.

De behandeling kan zich bijvoorbeeld richten op het krijgen van grip op de gevoelens en het gedrag, het vergroten van het zelfvertrouwen, het verbeteren van de omgang met anderen. Het is gebruikelijk dat de behandeling wekelijks plaatsvindt. Waar en wanneer wordt in overleg met de cliënt bepaald. De behandelaar onderhoudt in overleg met de cliënt contact met belangrijke mensen en instanties zoals de partner /ouders, school of andere hulpverleners die betrokken zijn (netwerk). Tussentijds en na afloop worden de doelen van de behandeling geëvalueerd.

Al pratend of spelend (afhankelijk van de leeftijd) werken de cliënt en de behandelaar samen aan de dingen die maken dat de cliënt vastloopt. We onderzoeken de gedachten die zorgen voor gevoelens en gedrag. De cliënt wordt aan het denken gezet over situaties die er gebeurd zijn, uitgedaagd en oefent met nieuw gedrag. De cliënt wordt stilgezet bij wat er in hem/haar omgaat en leert hiermee omgaan. Er wordt ingezet op de verwerking van nare gebeurtenissen uit het verleden die de cliënt belemmeren in het heden.

De voortgang van de behandeling wordt structureel in het MDO besproken.

16b. De cliënt blijft zijn eigen regievoerder in het traject wat samen wordt aangegaan en de cliënt heeft ook een eigen inbreng in het proces.

16c. De voortgang van de behandeling wordt als volgt gemonitord: tijdens het behandeltraject stemt de behandelaar voortdurend het aanbod af op de wensen, behoeften en mogelijkheden van de

cliënt. Daarnaast wordt periodiek de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van het behandelplan besproken met de cliënt en de andere behandelaren (in het MDO). Van de vaste evaluatiemomenten kan worden/wordt afgeweken indien daar aanleiding toe is. Indien er aanleiding voor is, worden doelen bijgesteld. Daarnaast worden in ieder geval aan het begin en het einde van een traject ROM-metingen gedaan.

16d. Voor CMZorg is de tevredenheid van haar cliënten een belangrijk speerpunt. Minimaal tweemaal wordt de cliënttevredenheid gemeten door een extern onderzoeksbureau. De uitkomsten van dit onderzoek gebruiken we om de zorgverlening te verbeteren en worden met de cliëntenraad en intern besproken.

17. Afsluiting/nazorg

17a. De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de cliënt en diens verwijzer besproken: de behandeling wordt gezamenlijk met de cliënt gestart, maar ook afgesloten. Aan het einde van het behandelingstraject wordt gekeken hoe de behandeling wordt beëindigd (en in hoeverre bijvoorbeeld nazorg of een doorverwijzing noodzakelijk is).

Bij een besluit om de behandeling te eindigen wordt ook geëvalueerd over de voortgang van de behandeling. Indien een medebehandelaar besluit om de behandeling te stoppen, neemt de regiebehandelaar hierover een besluit na het in een MDO besproken te hebben. De behandelaar brengt de verwijzer schriftelijk op de hoogte van het af te sluiten traject.

17b. Cliënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval: als de behandeling is beëindigd bij CMZorg kan de cliënt en/of andere naastbetrokkenen in geval van (dreigende) crisis of terugval contact opnemen met de huisarts (of de huisartsenpost). Zij kunnen eventueel nieuw contact met CMZorg in gang zetten.

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van Cultureel Maatschappelijk Zorgbureau:

Feriz Akarsu

Plaats: Groningen

Datum: 30-04-2019

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.

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut zijn de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.ggzkwaliteitsstatuut.nl toegevoegd: Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk); Algemene leveringsvoorwaarden; Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.