

# 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: Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling

Hoofd postadres straat en huisnummer: Goudsteeg 7

Hoofd postadres postcode en plaats: 8011PP Zwolle

Website: [www.exaequo.care](http://www.exaequo.care)

KvK nummer: 62144006

AGB-code(s): 22220746

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Jan Punter

E-mailadres: [info@exaequo.care](mailto:info@exaequo.care)

Telefoonnummer: 038-3030059

### 3. Onze locaties vindt u hier

Link: <http://www.exaequo.care/contact/>

### 4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk:

Ex Aequo biedt diagnostiek en behandeling voor allerlei verschillende klachten, problemen, stoornissen of aandoeningen. We kijken per persoon wat er nodig is en bieden in samenwerking met onze samenwerkingspartners hulp op maat op alle leefgebieden, zoals wonen, financiën, sociale relatie, maatschappelijke participatie, gezondheid en welzijn en toekomstperspectief. Iedereen is weer anders, elke oplossing dus ook. Vanuit deze visie werken we. Niet één individu is hetzelfde, elk probleem en elke vraag is ook weer anders. Ex Aequo is een centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met psychische, psychiatrische en psychosociale problematiek. Dat kunnen licht tot matige, niet complexe problemen en/of klachten zijn, maar ook complexe, ernstige problemen en/of klachten. Waar mogelijk bieden we kortdurende, eenvoudige hulp en waar nodig meer intensieve en/of langer durende hulp. Er wordt gewerkt met outreachende zorg op maat in verschillende zorgsoorten met bijbehorende wet- en regelgeving, financiering en verantwoordingsstructuren. Met behulp van de internationaal onderzochte metamethode 'wraparound care' wordt hulp geboden in het kader van '1 gezin, 1 plan'. Elk client-(systeem) heeft een vaste contactpersoon binnen het behandelteam, deze draagt zorg voor de afstemming met betrokkenen (verwijzers, informele en formele zorgverleners), de dossiervorming en de continuïteit in het zorgtraject. Het EPD van Ex Aequo is ingericht op deze multifocale zorg, in de registratie en dossiervorming wordt per activiteit vastgelegd binnen welke zorgsoort wordt gewerkt. Binnen deze integrale werkwijze wordt gewerkt met behandelplannen voor individuele gezinsleden. In de GGZ (basis en gespecialiseerd) heeft de verwezen client uiteraard een eigen (WGBO-)zorgovereenkomst en eigen dossier. Op basis van de diagnose en zorgvraag wordt een individueel behandelplan opgesteld, waarbij gewerkt wordt met specifieke, effectieve behandelmethoden, instrumenten en zorgprogramma's. Ex Aequo werkt in de lokale situatie intensief samen met de gemeentelijke lokale teams (wijkteams, sociale teams), regionale/sectorale zorgaanbieders (GGZ, jeugdhulp, ouderenzorg) en basisvoorzieningen (gezondheidscentra, onderwijs, werkgevers en buurtvoorzieningen). De samenwerking wordt veelal direct rond de client gecentreerd. Met de ambulante, integrale aanpak kunnen in veel gevallen klinische opnames voorkomen worden (ambulantiseren). Met de intensieve inzet op aansluiting en versterking van het netwerk in de eigen leefomgeving van cliënten en 'matched-care' wordt onder- en overbehandeling geminimaliseerd.

## **5. Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling heeft aanbod in:**

de generalistische basis-ggz

de gespecialiseerde-ggz

## **6. Behandelsettingen generalistische basis-ggz**

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling 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:

In de generalistische basisGGZ wordt gewerkt met de GZ-psycholoog of Klinisch Psycholoog als regiebehandelaar. De regiebehandelaar is tevens de behandelaar die het merendeel van de behandeling uitvoert. Ex Aequo heeft psychologen, gespecialiseerd in de verschillende leeftijdsgroepen: jeugd, volwassenen en ouderen.

### **Verslavingszorg**

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:

In de generalistische basisGGZ wordt gewerkt met de GZ-psycholoog of Klinisch Psycholoog als regiebehandelaar. De regiebehandelaar is tevens de behandelaar die het merendeel van de behandeling uitvoert. Ex Aequo heeft psychologen, gespecialiseerd in de verschillende leeftijdsgroepen: jeugd, volwassenen en ouderen.

### **ggz voor ouderen**

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:

In de generalistische basisGGZ wordt gewerkt met de GZ-psycholoog of Klinisch Psycholoog als regiebehandelaar. De regiebehandelaar is tevens de behandelaar die het merendeel van de behandeling uitvoert. Ex Aequo heeft psychologen, gespecialiseerd in de verschillende leeftijdsgroepen: jeugd, volwassenen en ouderen.

### **Anders, namelijk:**

Integrale, multifocale zorg: hierbij wordt naast GGZ ook zorg geleverd in het kader van de jeugdwet.

## **7. Behandelsettingen gespecialiseerde-ggz**

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling 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, klinisch psycholoog, psychotherapeut en GZ-psycholoog. Client wordt na aanmelding/verwijzing besproken in het wekelijks gestructureerd MDO met de regiebehandelaren binnen het team. Op basis van de vraag van de client wordt gekozen voor de best passende regiebehandelaar. Daarnaast wordt gekeken naar specifieke eisen op basis van polisvoorwaarden of contracten. In een aantal gevallen kunnen deze eisen, los van de zorginhoudelijke keuzes, leiden tot de inzet van de psychiater als hoofdbehandelaar.

### **Verslavingszorg**

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:

Psychiater, klinisch psycholoog, psychotherapeut en GZ-psycholoog. Client wordt na aanmelding/verwijzing besproken in het wekelijks gestructureerd MDO met de regiebehandelaren binnen het team. Op basis van de vraag van de client wordt gekozen voor de best passende regiebehandelaar. Daarnaast wordt gekeken naar specifieke eisen op basis van polisvoorwaarden of

contracten. In een aantal gevallen kunnen deze eisen, los van de zorginhoudelijke keuzes, leiden tot de inzet van de psychiater als hoofdbehandelaar.

### **Ggz voor ouderen**

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:

Psychiater, klinisch psycholoog, psychotherapeut en GZ-psycholoog. Client wordt na aanmelding/verwijzing besproken in het wekelijks gestructureerd MDO met de regiebehandelaren binnen het team. Op basis van de vraag van de client wordt gekozen voor de best passende regiebehandelaar. Daarnaast wordt gekeken naar specifieke eisen op basis van polisvoorwaarden of contracten. In een aantal gevallen kunnen deze eisen, los van de zorginhoudelijke keuzes, leiden tot de inzet van de psychiater als hoofdbehandelaar.

### **Anders, namelijk:**

Integrale, multifocale zorg: hierbij wordt naast GGZ ook zorg geleverd in het kader van de jeugdwet.

## **8. Structurele samenwerkingspartners**

Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling 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): Polypartners Service BV: nieuwe Herengracht 93, Amsterdam, [www.polypartners.nl](http://www.polypartners.nl), KvK Amsterdam nr. 62027247. Samenwerkingsverband voor kleinschalige zorgondernemers met full-service backoffice-dienstverlening. Deze samenwerking maakt het mogelijk een efficiënte en professionele bedrijfsvoering te organiseren, kennis te delen en tegelijkertijd te werken met een relatief lage overhead. De gezamenlijke dienstverlening richt zich op ICT/EPD, kwaliteitsmanagement (ISO), finance (inclusief boekhouding en ondersteuning jaarrekening), contractering, management- en beleidsinformatie, verantwoording, compliance, agility, onderzoek en innovatie. Daarnaast is er binnen het samenwerkingsverband een gezamenlijke vertrouwenspersoon, cliëntenraad en onafhankelijke klachtencommissie. Perspektiev BV: Spoorstraat 15, IJsselmuiden, [www.perspektiev.nl](http://www.perspektiev.nl). Perspektiev biedt jongeren perspectief door ze te ondersteunen bij effectief gedrag en indien van toepassing bij het behalen van een diploma. Perspektiev richt samen met jongeren en ouders trajecten in vanuit woningen waar 6 tot 8 jongeren met begeleiding verblijven. Deze samenwerking maakt het mogelijk dat jongeren die begeleid wonen bij Perspektiev vanuit Ex Aequo de juiste behandeling krijgen en dat jonge cliënten vanuit Ex Aequo snel een woning kunnen vinden als daar noodzaak toe bestaat. Hetzelfde geldt voor Meesterwerk BV: Diezerkade 12, Zwolle, [www.meesterwerkzwolle.nl](http://www.meesterwerkzwolle.nl). Meesterwerk biedt begeleid- en beschermd wonen. Binnen appartementencomplexen (zelfstandige appartementen) en wooninitiatieven bieden zij de woonbegeleiding zo intensief als nodig. Stichting Eilean: Geheim adres. [www.eilean.nl](http://www.eilean.nl). Eilean biedt meisjes en jonge vrouwen met traumatische ervaringen een veilige plek. De kracht van het zorgconcept is de kleinschaligheid, een huiselijke omgeving voor iedereen. De woonsituatie combineert privacy met gemeenschappelijke ruimte, ruimte voor dagbesteding en ondersteunende zorg. Een plek waar de jonge vrouwen zich thuis voelen. Deze samenwerking maakt het mogelijk dat deze getraumatiseerde meisjes in een veilige setting de juiste behandeling kunnen krijgen. K!ckstart. Een initiatief tussen Thorbecke scholengemeenschap ( Russenweg 3, Zwolle, [www.thorbecke-zwolle.nl](http://www.thorbecke-zwolle.nl)) en Van der Capellen Scholengemeenschap (Lassuslaan 230, Zwolle, [www.capellesg.nl](http://www.capellesg.nl)) om jongeren die dreigen uit te vallen de juiste begeleiding en behandeling te geven. De samenwerking maakt het mogelijk dat K!ckstart jongeren met voorrang aan kan melden bij Ex Aequo zodat schooluitval voorkomen of beperkt kan worden.

## **II. Organisatie van de zorg**

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

Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling ziet er als volgt op toe dat:

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

Alle zorgverleners, werkzaam binnen de GGZ, zijn HBO+ gekwalificeerd conform de beroepentabel (CONO). Binnen het kwaliteitssysteem is vastgelegd op welke wijze de werving en selectie, de personele dossiers en de beoordelingscyclus geregeld is. In de personele dossiers is minimaal aanwezig: kopie ID, CV, relevante diploma's, BIG-registratie, lidmaatschap beroepsvereniging en actueel VOG. In de selectieprocedure worden referenties opgevraagd bij eerdere werkgevers, en is er een gesprek met een collega die werkzaam is in een soortgelijk vakgebied/specialisme. Per client(-systeem) wordt de kwaliteit van de zorg en de zorgverlener geborgd door een aantal zaken. De instelling werkt met het '4-ogenprincipe', een (regie-)behandelaar neemt een belangrijke beslissing nooit alleen, maar legt deze voor aan een collega met vakkennis op betreffend gebied. Daarnaast is er een structureel MDO met betrokken (regie-)behandelaren (indien nodig gezamenlijk met externe collega's), en zijn er vaste momenten waarop een regiebehandelaar betrokken is bij de behandeling en de behandelaars. De regiebehandelaar geeft in het EPD, na controle op de dossiervorming (documenten, formulieren, activiteiten en dossiernotities) een digitaal akkoord bij start, diagnose/plan, evaluatie en einde zorgtraject. Voor nieuwe medewerkers is een introductie in de visie, werkwijze, procedures en processen beschikbaar. Daarnaast krijgt elke medewerker in de inwerkperiode een 'maatje' met een soortgelijke achtergrond, die fungeert als vraagbaak. Alle vitale processen, procedures, protocollen, formats, richtlijnen en zorgstandaarden zijn online beschikbaar voor medewerkers. In de jaarlijkse interne en externe audits (ISO) wordt beoordeeld of gewerkt wordt conform de afspraken, standaarden en richtlijnen. Waar nodig worden verbeterplannen ingezet.

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

Met de internationaal onderzochte en effectieve metamethode 'wraparound care' als basis voor de multidisciplinaire samenwerking wordt op basis van de diagnose, behandelindicatie, zorgvraag en specifieke situatie bepaald welke instrumenten, methoden en zorgprogramma's worden gehanteerd. Alle vitale processen, procedures, protocollen, formats, richtlijnen en zorgstandaarden zijn online beschikbaar voor medewerkers. In de jaarlijkse interne en externe audits (ISO) wordt beoordeeld of gewerkt wordt conform de afspraken, standaarden en richtlijnen. Waar nodig worden verbeterplannen ingezet. Alle zorgverleners nemen deel aan een gestructureerde vorm van intervisie. De instelling heeft een ervaren psychiater en een klinisch psycholoog die optreedt in de rol van beleidspsycholoog. Deze is actief in de ontwikkeling van het behandelbeleid, en is bij incidenten en calamiteiten actief in de keuzes en afstemming in- en extern.

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

Primair zijn zorgverleners zelf verantwoordelijk voor hun vakmatige en persoonlijke ontwikkeling. Zorgverleners zijn lid van een of meerdere beroepsverenigingen, gericht op hun eigen vakgebied, de instelling faciliteert dit. Onderlinge kennisdeling, herregistraties en bijbehorende opleidingen worden bewaakt en ondersteund vanuit de organisatie.

In de beoordelingscyclus worden afspraken gemaakt over de wijze waarop de medewerker werkt aan persoonlijke en vakmatige ontwikkeling. Hierbij wordt tevens bekeken welke bijdrage de instelling in tijd/geld kan leveren. Daarnaast is Ex Aequo ook zelf, in samenwerking met specialistische aanbieders en universiteiten/Hogescholen/kennisinstituten actief in kennisdelen, opleiding, onderzoek en ontwikkeling. Dit betreft met name de specialismes van Ex Aequo zelf: integrale zorg, ambulantisering, versterken en ondersteunen informele zorg, systeemgericht werken, veiligheidsissues, kwetsbaar ouderschap en kwetsbare ouderen.

## **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 Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:**

Deze zaken zijn uitvoerig beschreven in het kwaliteitssysteem en professioneel statuut. De instelling heeft een tweewekelijks gestructureerd MDO met de regiebehandelaren (inclusief psychiater), aangevuld met andere behandelaren waar nodig. Hier worden alle nieuwe cliënten besproken, en daarnaast ook cliënten waar bijzondere zaken, overdrachten of veiligheidsissues aan de orde zijn. Per cliënt wordt hier ook bepaald welke regiebehandelaar eindverantwoordelijk is voor het zorgtraject. Hierbij gaan wij uit van de beste match in persoon en expertise. Het kan evenwel zijn dat vanwege polisvoorwaarden of contracteisen afgeweken wordt van de inhoudelijke voorkeur. De regiebehandelaar wordt vastgelegd in het dossier (EPD). De regiebehandelaar doet zelf de intake (eventueel samen met een mede-behandelaar) of heeft in de eerste fase van zorg een direct contact met de cliënt. Indien de regiebehandelaar niet direct actief in de behandeling is ook een direct contact aanwezig bij afsluiting (bij trajecten langer dan 6 maanden). Diagnose en plan wordt in overleg met de cliënt gemaakt, en in mdo met het behandelteam vastgesteld. Deze MDO's worden per cliënt ingepland. Het zelfde gebeurt bij veranderingen in de situatie, evaluaties en bij einde traject. Verwijzers en andere betrokken worden geïnformeerd over de voortgang, waar nodig wordt advies gevraagd aan hen, of worden zij uitgenodigd bij MDO's/ behandelbesprekingen met cliënt. Met deze werkwijze is dus enerzijds het gestructureerd mdo geborgd, en kan anderzijds zorg op maat geleverd worden.

**10c. Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:**

In het tweewekelijks MDO met alle regiebehandelaren (bij start en bij bijzonderheden) en in MDO's per cliënt met het behandelteam (bij start, vaststellen diagnose, behandelindicatie en plan, inzet disciplines, of zorgprogramma's, stepped-care, (dreigende)uitval, crisis, incidenten, evaluaties en afsluitingen worden cliënten besproken. Diagnose en plan wordt in overleg met de cliënt gemaakt, en in mdo met het behandelteam vastgesteld. Deze MDO's worden per cliënt ingepland. Het zelfde gebeurt bij veranderingen in de situatie, evaluaties en bij einde traject. In het MDO vindt tevens besluitvorming plaats over op- en afschalen van het traject. Op deze wijze is maatwerk mogelijk, ook voor cliënten met complexe multiproblematiek.

**10d. Binnen Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:**

In uiterste instantie hebben individuele behandelaren de mogelijkheid om zich terug te trekken uit een individueel behandeltraject als zij het persoonlijk niet eens zijn met het beleid en de keuzes die gemaakt worden (of om andere redenen). Maar zover hoeft het niet te komen. Wij zoeken samen naar een oplossing in onderlinge dialoog. Allereerst zal de cliënt zelf gevraagd worden naar zijn/haar zienswijze. In principe zullen wij deze zienswijze volgen, behalve als de cliënt evident niet in staat is tot een gefundeerd oordeel. De regiebehandelaar, eventueel na overleg met de beleidspsychiater/geneesheer-directeur, is degene die knopen doorhakt bij verschil in inzicht. Indien er organisatorische kwesties (bijvoorbeeld in capaciteit, risico's of kosten) spelen zal de directie hier over besluiten. Deze kan ook bemiddelen tussen zorgverlener en cliënt. Bij onenigheid over de inhoudelijke lijn zal in het wekelijks gestructureerde MDO de situatie voorgelegd worden. Indien geen oplossing gevonden wordt zal de kwestie voorgelegd worden aan een externe deskundige. Bij grote risico's ook aan de inspectie. In het uiterste geval neemt de directie een gefundeerd besluit over de kwestie. Alle hierboven beschreven stappen worden vastgelegd in het dossier. Daarnaast wordt de melding van het visieverschil en de stappen in het escalatieproces vastgelegd binnen het kwaliteitsmanagementsysteem met een beschreven melding van het incident.

## **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. Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling 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: klachten@polypartners.nl

Contactgegevens: Polypartner Service, Nieuwe herengracht 93B, Amsterdam

**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: De geschillencommissie zorg

Contactgegevens: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

**De geschillenregeling is hier te vinden:**

Link naar geschillenregeling: <https://www.degeschillencommissiezorg.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 –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: <http://www.exaequo.care/aanpak-en-werkwijze/hoe-werken-we/>

### **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):**

Zowel clienten als verwijzers kunnen zich melden (telefonisch, per mail of via de website). De aanmeldfunctionaris (= degene die de aanmelding aanneemt) is tijdelijk contactpersoon voor de client, bewaakt de voortgang en draagt over zodra de intaker bekend en het contact gelegd is. Binnen 3 werkdagen wordt de informatie over het gevolg gedeeld met degene die aanmeldt: de beschikbaarheid en eisen aan de verwijzing, de werkwijze en overleg over de datum intake en specifieke wensen van de client. Binnen een week wordt de client besproken in het wekelijks gestructureerd MDO met regiebehandelaren. Hier wordt besloten wie de intake zal doen. indien dit niet de regiebehandelaar is wordt direct ook afgesproken welke regiebehandelaar de eindverantwoordelijkheid heeft. Dit wordt gecommuniceerd met de verwijzer en/of de client (afhankelijk van de informatie). De wachttijd voor een intake is, vanuit de instelling, nooit langer dan

twee weken (de client kan uiteraard wel andere wensen hebben). De intaker zorgt dat alle informatie beschikbaar is bij de intake, en overlegt waar nodig (via de client en met toestemming) extra informatie op. In deze fase wordt ook de verwijzing gecontroleerd, en is er waar nodig overleg met de verwijzer. Doelstelling; bij het intakegesprek is alle beschikbare informatie aanwezig, zodat de behandeling na intake direct kan starten. alle informatie wordt vastgelegd in het EPD (documenten, start formulieren, zakelijke afspraken, tijdsregistratie en bijbehorende dossiernotities).

**14b. Binnen Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling 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 Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling 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):

Persoonlijk contact staat centraal in de werkwijze. Onze klanten (multiproblematiek met grote lijdensdruk) hebben veelal moeite hulp te accepteren en de formele zaken te regelen. Zowel klanten als verwijzers kunnen zich melden (telefonisch, per mail of via de website). De aanmeldfunctionaris (= degene die de aanmelding aanneemt) is tijdelijk contactpersoon voor de client, bewaakt de voortgang en draagt over zodra de intaker bekend en het contact gelegd is. Binnen 3 werkdagen wordt de informatie over het gevolg gedeeld met degene die aanmeldt: de beschikbaarheid en eisen aan de verwijzing, de werkwijze en overleg over de datum intake en specifieke wensen daarbij van de client. Ook wordt de client in deze fase binnen een week besproken in het wekelijks gestructureerd MDO met regiebehandelaren. Hier wordt besloten wie de intake zal doen. Indien dit niet de regiebehandelaar is, wordt direct ook afgesproken welke regiebehandelaar de eindverantwoordelijkheid heeft. Dit wordt geïmmuniceerd met de verwijzer en/of de client (afhankelijk van de informatie). De wachttijd voor een intake is, vanuit de instelling, nooit langer dan twee weken (de client kan uiteraard wel andere wensen hebben over de planning, hiermee houden wij rekening). De intaker zorgt dat alle informatie beschikbaar is bij de intake, en overlegt waar nodig (via de client en met toestemming) extra informatie op. In deze fase wordt ook de verwijzing gecontroleerd, en is er waar nodig overleg met de verwijzer. Doelstelling bij het intakegesprek is alle beschikbare informatie aanwezig, zodat de behandeling na intake direct kan starten. alle informatie wordt vastgelegd in het EPD (documenten, start formulieren, zakelijke afspraken, tijdsregistratie en bijbehorende dossiernotities). Tijdens de intake wordt door de intaker ook gesproken over de werkwijze van de instelling ('algemene voorwaarden'), en worden noodzakelijke documenten (WGBO-overeenkomst zorg, evt aanvullende documenten) getekend. in de intake zelf of een vervolgesprek wordt de diagnose en behandelindicatie besproken met de client en evt andere betrokkenen, en vastgesteld. In het EPD wordt door de regiebehandelaar elke fase (start, diagnose/plan, evaluatie, einde traject) vastgelegd middels een digitaal akkoord. in de intakefase worden ook de passende vragenlijsten ingevuld door klanten en behandelaren (ROM) en wordt de verwijzer geïnformeerd met de 'brief in zorg'. Na de intake wordt door de regiebehandelaar besloten wat het vervolg zal zijn. indien er vragen zijn wordt overleg gevoerd met de verwijzer en/of de client opnieuw besproken in het wekelijk MDO. Waar nodig wordt de verwijzing opnieuw overlegd of anders ingezet. indien degene die de behandeling gaat doen zelf geen regiebehandelaar is wordt direct een afspraak gemaakt voor een gesprek (direct contact) met de client.

## **16. Behandeling**

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

Op basis van de intake, ingevulde vragenlijsten (ROM) en eventuele aanvullende informatie van derden, wordt door het behandelteam in MDO-verband (regiebehandelaar, andere betrokken behandelaren en eventuele externe betrokkenen) de behandelindicatie en het plan (doelen) besproken. De behandelaar gaat samen met de client (+ het systeem) daarna het plan maken. Dit wordt vastgelegd in het EPD. Het plan bevat concrete doelen, afspraken over de inzet van instrumenten en methoden en meetmomenten. In het EPD wordt het akkoord van de behandelaar, de regie behandelaar en de client vastgelegd.

**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):**

In reguliere zorgtrajecten is de regiebehandelaar tevens aanspreekpunt tijdens de behandeling. Bij complexe zorgvragen, multifocale zorg en zeer intensieve trajecten is de contactpersoon/coach voor de client (en het systeem) de primaire aanspreekpersoon voor cliënten. De regiebehandelaar is altijd bekend bij de client, en kan ook altijd benaderd worden. Maar de vaste coach/contactpersoon is 24/7 bereikbaar voor de client en is op de hoogte van alle ontwikkelingen. Voor cliënten is dit vaak een prettige oplossing.

**16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):**

In het kwaliteitssysteem zijn alle vitale processen beschreven. Het betrokken behandelteam heeft toegang tot het dossier per client. Hiervoor geldt een privacybeschermende, heldere bevoegdhedenstructuur, die bekend is bij alle medewerkers en binnen het EPD wordt gemonitord. Binnen het EPD worden alle vitale stappen en processen gemonitord. De ROM-meting bij start en einde zorgtraject vormen hier integraal onderdeel van. De registratie is tijdig, volledig en juist. De regiebehandelaar controleert inhoudelijk de dossiervorming. De directie is verantwoordelijk voor de tijdsplanning, processturing en formele aspecten. Waar nodig worden medewerkers aangespoord en aangesproken om de voortgang vast te leggen. Bij afsluiting van het dossier is de registratie en rapportage foutloos. Cliënten hebben ten alle tijde het recht om hun dossier in te zien. Waar mogelijk en gewenst wordt de registratie en dossiervorming besproken en inzichtelijk gemaakt voor cliënten.

**16.d Binnen Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling 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):**

Het behandelplan wordt samen met de client vastgesteld, maximaal 3 maanden na datum aanmelding. Aan het einde van het traject (en minimaal eens per zes maanden) wordt het plan en de bijbehorende doelstelling geevalueerd. Waar nodig wordt overlegd met de verwijzer en andere betrokkenen over de keuzes in de voortgang of beëindiging. Bij afsluiting wordt de clienttevredenheid gemeten (ROM en gesprekken met cliënten). Tevens wordt een brief 'uit-zorg' gestuurd aan de verwijzer.

**16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):**

De clientwaardering wordt gemeten bij einde traject, middels de CQ-index, ROM en evaluerende gesprekken met cliënten en andere betrokkenen. Mogelijk wordt deze meting gerealiseerd tijdens of direct na het laatste gesprek (evaluatie). Dit lukt niet altijd. Zo nodig nemen wij na het laatste gesprek contact op (telefonisch of per mail) over onze wens tot meting van tevredenheid. Hierbij leggen wij uit dat het voor ons als zorginstelling en zorgverleners belangrijk is dat wij weten hoe onze zorg gewaardeerd wordt. Als het goed gaat zijn we extra gemotiveerd voor een volgende client, als er kenpunten zijn willen we die graag oplossen zodat we het een volgende keer nog beter doen.

**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):**

In de afsluiting van een zorgtraject wordt bekeken of de resultaten voldoende zijn, of vervolghulp noodzakelijk is en zo ja, of dit binnen en/of buiten onze instelling het beste gerealiseerd kan worden. Bij beëindiging rapporteren wij de verwijzer in de 'brief uit zorg' over de ervaringen, de resultaten en eventueel noodzakelijke vervolgstappen. Indien een client bezwaren heeft met betrekking tot de inhoud of wijze van informeren van verwijzers en andere betrokkenen gaan we hierover in overleg. Hierbij baseren wij ons op de wettelijke grenzen, en op de toestemmingen die de client ons initieel verleend heeft ten aanzien van het delen van informatie. Hierbij zullen wij ons altijd richten op het bespreken van het belang voor clienten zelf rond uitwisseling van informatie. Alleen als zorgverleners intensief samenwerken (ook als zij actief zijn in verschillende organisaties) kunnen wij optimale resultaten bereiken. Indien er geschillen zijn bespreken wij dit in alle openheid met clienten. We zullen uitleggen dat wij een professionele verantwoordelijkheid hebben, maar dat clienten ook recht hebben op een andere mening. Vanuit Familysupporters hebben wij met deze transparante werkwijze eigenlijk nooit problemen. Mocht dat onverhoopt wel het geval zijn, dan hebben wij een goede regeling voor vertrouwenskwesaties en klachten. Wij zullen een client nooit veroordelen als deze daar gebruik van maakt.

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

3-6 maanden na afsluiting is in onze werkwijze en processen vastgesteld dat wij een 'follow-up' doen. Wij nemen dan (telefonisch of per mail) contact op met de client, de verwijzer en eventuele andere betrokkenen en informeren over de huidige situatie. Gaat het goed, kan het beter en/of heb je hulp nodig? Waar nodig gaan wij in overleg over een herstart, vervolg of inzet van andere hulp. Daarnaast is het voor clienten altijd mogelijk direct contact op te nemen met de behandelaar (of een van de leden van het behandelteam) als er vragen of problemen zijn. Clienten weten dit, het wordt besproken bij de evaluatie van het zorgtraject. 'Je hebt mijn 06 en mijn mail', zeggen we dan... het is onze ervaring dat clienten met deze laagdrempelige werkwijze goed uit de voeten kunnen. zij vragen hulp als ze dat nodig hebben. Dat vinden wij heel belangrijk.

## IV. Ondertekening

**Naam bestuurder van Ex Aequo Centrum voor Psychodiagnostiek & Behandeling:**

Jan Punter

**Plaats:**

Zwolle

**Datum:**

28-11-2016

**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);

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 escalatie-procedure in is opgenomen.