



# **KWALITEITSSTATUUT**

## Inleiding

Dit kwaliteitsstatuut beschrijft de normen waaraan een zorgaanbieder moet voldoen om de integrale zorg rond de individuele cliënt te organiseren. In het bijzonder geeft het een beschrijving van de rollen van de betrokken zorgverleners in verschillende onderdelen van het zorgproces. De nadruk ligt daarbij op de rol van indiceren, coördineren en reflecteren van de behandeling en begeleiding.

Dit kwaliteitsstatuut is gebaseerd op publieke regelgeving en is te raadplegen via de website van Lionarons GGZ ([www.lionarons-ggz.nl](http://www.lionarons-ggz.nl)).

## Definities

**Bekwaamheid:** de zorgverlener dient voldoende kennis en ervaring te hebben ten aanzien van zijn werkzaamheden om die naar behoren te verrichten en binnen zijn grenzen van zijn wettelijk omschreven deskundigheidsgebied.

**Bevoegdheid:** de zorgverlener dient zijn werkzaamheden uit te voeren binnen een wettelijk toegekende bevoegdheid om bepaalde handelingen of verrichtingen uit te voeren.

**BIG beroepen art 3:** basisarts, GZ-psycholoog, psychotherapeut, verpleegkundigen, orthopedagoog generalist.

**BIG beroepen art 14:** medisch specialisten (psychiater, specialist ouderengeneeskunde), verpleegkundig specialist en klinisch psycholoog.

**BIG-registratie:** beoefenaren van de BIG-beroepen kunnen zich in het BIG-register laten inschrijven indien zij voldoen aan de wettelijke opleidingseisen die voor hun beroep gelden en er voor hun inschrijving geen weigeringsgronden van toepassing zijn.

**Integrale zorg:** het geheel van activiteiten die tot doel hebben alle processen van een zorgaanbieder (in het geval van ketenzorg van meerdere zorgaanbieders) die van invloed zijn op de kwaliteit van de zorg, zodanig te sturen en te borgen dat de zorg de kwaliteit heeft die men met elkaar nastreeft.

**Generalistische Basis GGZ:** diagnostiek en behandeling van lichte tot matige, niet-complexe psychische problemen of stabiele chronische problematiek.

**Gespecialiseerde GGZ:** diagnostiek en specialistische behandeling van (zeer) complexe psychische aandoeningen.

**Hoogcomplexe problematiek:** ernstige psychische problemen waarbij het niet direct duidelijk is welke behandeling of begeleiding nodig is. Vaak spelen er meerdere psychische problemen, waarbij de interactie tussen die problemen op de voorgrond staat.

**Hoogcomplex zorgaanbod:** interventies die van dynamische aard zijn, waarbij het beloop niet goed voorspelbaar is. Vaak gaat het om multidisciplinaire interventies van langere duur, die met elkaar interacteren en die voortdurend een adaptief leervermogen vergen.

**Intervisie:** een georganiseerd gesprek tussen beroepsbeoefenaren op hetzelfde vakgebied met het doel om de deskundigheid te vergroten en de kwaliteit van het handelen te verbeteren.

**Laagcomplexe problematiek:** psychische problemen waarbij na zorgvuldig ontrafelen goed is te voorzien welke behandeling of begeleiding nodig is.

**Laagcomplex zorgaanbod:** eenduidige vormen van behandeling of begeleiding, waarbij het beloop redelijk voorspelbaar is.

**Medebehandelaar:** alle behandelaren betrokken bij de behandeling van de cliënt, in casu niet zijnde de indicerende of coördinerende regiebehandelaar.

**Professioneel handelen:** de beroepsbeoefenaar handelt met de deskundigheid en zorgvuldigheid die van hem in deze situatie verwacht mag worden.

**Professioneel netwerk :** de samenwerking tussen verschillende zorgprofessionals, al dan niet binnen dezelfde zorgaanbieder.

**Professionele standaard:** richtlijnen, beroepsrichtlijnen, gedragscodes, (veld)normen, zorgstandaarden dan wel organisatiebeschrijvingen die betrekking hebben op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en die vastleggen wat noodzakelijk is om vanuit het perspectief van de cliënt goede zorg te verlenen.

**Regiebehandelaar:** de zorgverlener die de regie voert over het zorgproces van een cliënt. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een indicerende regiebehandelaar en een coördinerende regiebehandelaar.

**Supervisie:** begeleiding, toezicht en feedback op de concrete werkzaamheden van iemand die in opleiding is of diens supervisor in de rol van werkbegeleider.

**Toestemming:** gerichte toestemming tot enig handelen die een cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger aan een behandelaar geeft, nadat deze de aard, de bedoeling, de mogelijke consequenties en de reikwijdte van dat handelen expliciet duidelijk heeft gemaakt.

**Veldafpraak:** een handelingsinstructie voor zorgvuldig en professioneel handelen in de zorg. Dergelijke veldafspraken worden opgesteld door het veld zelf om aan te geven welke normen zij onderling of in hun betrekkingen met derden in acht zullen nemen en fungeren als toetssteen.

**Zorgaanbieder:** de rechtspersoon of individueel persoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

**Zorgverlener:** de voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

## I. Algemene informatie

### 1. Gegevens GGZ-aanbieder

<i>Naam instelling</i>	Lionarons GGZ Volwassenen en Ouderen B.V.
<i>Hoofdadres</i>	Schaesbergerweg 84 6415 AJ Heerlen
<i>Telefoonnummer</i>	088 – 166 11 00
<i>Website</i>	<a href="http://www.lionarons-ggz.nl">www.lionarons-ggz.nl</a>
<i>KvK nummer</i>	14085031
<i>AGB-code</i>	73733115

### 2. Gegevens contactpersoon

<i>Naam</i>	Mevrouw Sacha van Dongen
<i>E-mailadres</i>	<a href="mailto:s.vandongen@lionarons-ggz.nl">s.vandongen@lionarons-ggz.nl</a>
<i>Telefoonnummer</i>	088 – 166 11 00

### 3. Onze locaties vindt u hier: <https://www.lionarons-ggz.nl/locaties>

### 4. Beschrijving zorgaanbod

Lionarons GGZ biedt hoogwaardige geestelijke gezondheidszorg aan volwassenen en ouderen op het gebied van diagnostiek, behandeling en begeleiding. Om de geboden zorg zo efficiënt mogelijk te maken worden zorgpaden gevolgd. Een zorgpad beschrijft de onderdelen waaruit de diagnostiek en/of de behandeling bestaat. Er worden zowel individuele als groepsbehandelingen aangeboden. Waar mogelijk wordt eHealth aanvullend ingezet.

Cliënten met de volgende diagnoses kunnen bij Lionarons GGZ terecht:

- Angststoornissen
- Trauma en stressor-gerelateerde stoornissen
- Depressieve stoornissen
- Persoonlijkheidsstoornissen
- Obsessieve-compulsieve stoornissen
- Neurobiologische ontwikkelingsstoornissen
- Neurocognitieve stoornissen
- Somatisch-symptoomstoornis en verwante stoornissen
- Overige psychische stoornissen

Lionarons GGZ biedt geen hoogspecialistische ggz.

## **5. Beschrijving professioneel netwerk**

Het professioneel netwerk van Lionarons GGZ bestaat uit andere zorgaanbieders met wie er structurele samenwerkingsafspraken bestaan in het kader van de behandeling.

Het professioneel netwerk van Lionarons GGZ bestaat uit:

- Huisartsen en Praktijk Ondersteuners Huisartsen-GGZ (POH-GGZ)
- Andere GGZ-instellingen en vrijgevestigden
- Ziekenhuizen
- Zorgtrajectbegeleiders
- Verpleeghuizen
- Woonzorgcentra
- Gemeenten
- Algemeen Maatschappelijk Werk
- Sociaal Domein
- Politie
- Wijkteams
- Belangenverenigingen

## **6 Indeling zorgaanbod en de rol van de indicerende en coördinerende regiebehandelaar.**

In de GGZ wordt (nu nog) onderscheid gemaakt tussen generalistische basis GGZ en gespecialiseerde GGZ. Dit ziet op de mate van complexiteit van de problematiek; leidend hierbij is of de cliënt meerdere stoornissen heeft die invloed op elkaar hebben (interfererende co-morbiditeit) en/of er sprake is van crisisgevoeligheid.

In het Landelijk Kwaliteitsstatuut wordt hier vanaf 2022 aan toegevoegd een beoordeling van de complexiteit van de behandeling; is de benodigde behandeling goed overzichtelijk en voorspelbaar, of moet telkens worden bijgestuurd.

In het format van het Landelijke Kwaliteitsstatuut wordt voor elke combinatie van complexiteit in problematiek met complexiteit in behandelaanbod aangegeven welke zorgprofessional in welke situatie de juiste kwalificaties heeft om regiebehandelaar te zijn. Daarbij wordt tevens onderscheid gemaakt tussen indicerend en coördinerend regiebehandelaar. Echter, in ons kwaliteitsstatuut hanteren wij de “Veldafpraak tijdelijke invulling regiebehandelaarschap 2022” (hierna: ‘Veldafpraak’) zo lang deze geldt, om te bepalen welke zorgprofessional bij onze organisatie wordt ingezet als (indicerend en/of coördinerend) regiebehandelaar.

Binnen het zorgproces kunnen namelijk twee centrale onderdelen worden onderscheiden:

1. de probleemanalyse, indicatiestelling met het vaststellen van een diagnose, de best passende behandeling en begeleiding en reflectie daarop;
2. de behandeling en begeleiding zelf, waarbij goede coördinatie, reflectie en laagdrempelige bereikbaarheid van belang zijn.

Deze twee onderdelen van het zorgproces hangen nauw met elkaar samen en kunnen overlappen, maar kennen eigen kwaliteitsaspecten die voor de regievoering verschillende competenties vereisen.

Bij deze twee centrale onderdelen van het zorgproces horen twee regierollen:

**1. De indicerende rol.** De indicerend regiebehandelaar analyseert het probleem, op basis van professionele kennis en ervaring, samen met de cliënt en eventueel met gebruik van deskundigheid van andere zorgverleners. Hij maakt een probleemanalyse, stelt een diagnose en maakt een behandelplan op hoofdlijnen voor behandeling en eventueel begeleiding. Tijdens de latere behandelfase wordt hij betrokken bij vastgelegde reflectiemomenten. Ook wordt hij betrokken bij ingrijpende wijzigingen in complexiteit van de situatie of vastlopen van de behandeling en begeleiding en stelt hij waar nodig een nieuw behandelplan op.

**2. De coördinerende rol.** De coördinerend regiebehandelaar zorgt voor goede afstemming en coördinatie van het zorgaanbod en samenwerking tussen de betrokken zorgverleners uit verschillende disciplines. Waar nodig werkt de coördinerend regiebehandelaar het behandelplan op meer gedetailleerd niveau uit. Daarnaast reflecteert hij regelmatig samen met de cliënt (en bij ingrijpende veranderingen ook met de indicerend regiebehandelaar) op de behandeling en begeleiding, stelt hij waar nodig het behandelplan bij of beëindigt hij het behandelplan. De coördinerend regiebehandelaar is ook het centrale aanspreekpunt voor de cliënt.

Deze rollen gaan gepaard met verschillende taken en verantwoordelijkheden die elkaar aanvullen en versterken. Daarom zullen deze twee rollen vaak door twee verschillende zorgverleners worden ingevuld. In bepaalde gevallen kunnen beide rollen door één persoon worden ingevuld, bijvoorbeeld op verzoek van de cliënt of als deze zorgverlener over competenties voor beide rollen beschikt. Het is voor het uitvoeren van beide rollen essentieel dat de indicerend regiebehandelaar en coördinerend regiebehandelaar in direct contact een vertrouwensrelatie opbouwen met de cliënt.

### **Medebehandelaar**

Met de medebehandelaar wordt bedoeld de zorgverlener die uitvoering geeft aan (een deel van) de behandeling en begeleiding van een cliënt. Hij vervult daarbij niet de rol van indicerend of coördinerend regiebehandelaar, maar speelt wel een cruciale rol bij het indiceren, coördineren en uitvoeren van de behandeling en begeleiding. Hij voert zijn aandeel in de behandeling en begeleiding uit zoals vooraf vastgelegd in het individuele behandelplan.

## **6A de regiebehandelaar binnen de generalistische basis ggz en de gespecialiseerde GGZ.**

### *Generalistische Basis GGZ*

In de Generalistische Basis GGZ vindt diagnostiek en behandeling plaats van cliënten met lichte tot matige, niet complexe psychische problemen, en er vindt behandeling plaats van cliënten met stabiele chronische problematiek.

Onderstaande beroepsgroepen kunnen conform de Veldafspraken zowel als indicerend als coördinerend regiebehandelaar optreden:

- klinisch psycholoog
- specialist ouderengeneeskunde
- psychotherapeut
- verpleegkundig specialist GGZ
- GZ-psycholoog

- spv
- orthopedagoog generalist

Er is altijd een psychiater beschikbaar voor advies of consultatie.

#### *Gespecialiseerde GGZ*

De Gespecialiseerde GGZ richt zich op diagnostiek en behandeling van cliënten met ernstige of complexe psychische problemen.

Onderstaande beroepsgroepen kunnen conform de Veldafspraak zowel als indicerend als coördinerend regiebehandelaar optreden:

- klinisch psycholoog
- psychiater
- specialist ouderengeneeskunde
- psychotherapeut
- verpleegkundig specialist GGZ
- GZ-psycholoog
- spv
- orthopedagoog generalist
- physician assistant

## **6B. Zorgaanbod in categorieën van complexiteit van situatie**

Lionarons GGZ biedt zorg in de volgende categorieën:

### **Categorie A**

In deze categorie gaat het om situaties waarbij zowel de problematiek als het zorgaanbod laagcomplex zijn.

### **Categorie B**

In deze categorie gaat het om situaties met hoogcomplexe problematiek en een laagcomplex zorgaanbod. Het kan ook gaan om situaties waar hoogcomplexe problematiek aanvankelijk een hoogcomplex zorgaanbod vereiste, maar waar de situatie na verloop van tijd enigszins is gestabiliseerd, en het zorgaanbod een redelijk voorspelbaar beloop krijgt.

### **Categorie C**

In deze categorie gaat het om situaties met hoogcomplexe problematiek en een hoogcomplex zorgaanbod.

Wij nemen geen cliënten aan die bij verwijzing voldoen aan **categorie D**. In deze categorie gaat het om ernstige acute crisissituaties waarbij direct situatief-reactief handelen vereist is. Het kan wel voorkomen dat cliënt tijdens de behandeling in crisis geraakt en daarmee voldoet aan categorie D.

Voor zolang deze geldt volgen wij de “Veldafspraak tijdelijke invulling regiebehandelaarschap 2022” voor wat betreft de inzet van regiebehandelaren (zie 6A).



## **7. Structurele samenwerkingspartners**

Lionarons GGZ werkt ten behoeve van de behandeling van cliënten samen met andere instanties, te weten:

### **Diverse platforms GGZ**

Functie van de deelname door Lionarons GGZ aan de diverse platforms voor GGZ in de regio is het vaststellen van het regionale en strategisch beleid inzake de GGZ en nieuwe ontwikkelingen in de regio. Afhankelijk van de agenda en problematiek kunnen ook andere ketenpartners deelnemen aan de platforms GGZ (zoals huisartsen, POH's, vrijgevestigde GGZ-aanbieders).

Lionarons GGZ neemt deel in:

*Platform GGZ Noord-Midden-Limburg: [Platform NML GGZ en OGGZ](#)*

*Platform GGZ Westelijke Mijnstreek*

*HOZL Stuurgroep GGZ*

*Regionale Taskforces Wachttijden*

### **Diverse hometeams**

Functie van de deelname aan hometeams is het bieden van een structurele consultatie op het gebied van GGZ voor de huisarts en de POH-GGZ. Momenteel nemen wij deel in onderstaande hometeams:

Hometeam Huisartsen Medisch Centrum Landgraaf

<https://mcputstraat.uwartsonline.nl/>

Hometeam Medisch Centrum Mosae Forum

<http://mcmf.nl/>

Hometeam Medisch Centrum Kerkrade West

<https://mcwk.uwartsonline.nl>

Hometeam Medisch Centrum Caberg Maastricht

<https://medischcentrumcaberg.nl/>

<http://www.hulpbijdementie.nl/>

<http://www.envida.nl/>

### **Platform dementie regio Maastricht**

Functie van de deelname aan het platform dementie is het vaststellen van het beleid ten aanzien van dementie en de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dementiezorg.

Participerende partijen:

*Zorgtrajectbegeleider (Hulp bij Dementie)*

<http://www.hulpbijdementie.nl/>

*Envida thuiszorg*

<http://www.envida.nl/>

*Novicare Limburg*

<https://www.novicare.nl/>

### Crisisdienst

Functie van de samenwerking met de crisisdienst, is het bieden van directe zorg indien de crisis dermate ernstig is dat gespecialiseerde hulp op dat vlak direct nodig is.

Participerende partijen crisisdienst:

*Mondriaan GGZ*

John F. Kennedylaan 301

6419 XZ Heerlen

<https://www.mondriaan.eu/>

*MET-GGZ*

Buitenop 8

Roermond

<https://www.metggz.nl>

*Vincent van Gogh*

Stationsweg 46

5803 AC Venray

<http://www.vvgi.nl/>

## **8. Lerend netwerk**

Ons uitgangspunt is dat de indicierend en coördinerend regiebehandelaren op cruciale momenten gezamenlijk reflecteren. Vooral wanneer beide rollen door één regiebehandelaar worden ingevuld, is het van belang dat deze regiebehandelaar waar nodig een andere zorgverlener raadpleegt, als de zorg niet verloopt zoals in het behandelplan is vastgelegd. Om in dat geval de reflectie op het zorgproces te garanderen, is deel uitmaken van een lerend netwerk nodig. Wederzijds vertrouwen is daarbij cruciaal. Niet alleen de reflectie op het zorgproces en de behandeling en begeleiding is noodzakelijk, maar ook reflectie op het eigen handelen als indicierend of coördinerend regiebehandelaar. Alle indicierend en coördinerend regiebehandelaren zijn verbonden aan een lerend netwerk waarbij zij op systematische wijze op hun handelen reflecteren.

Lionarons GGZ geeft invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren door periodiek een regiebehandelaren overleg te organiseren waar verschillende disciplines gezamenlijk kunnen reflecteren.

## II. Organisatie van de zorg

### 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

De bij Lionarons GGZ werkzame zorgverleners dragen in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van de geleverde zorg door de organisatie. Het is daarom belangrijk dat de zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn (én blijven) voor de uitoefening van hun beroep en dat zij handelen volgens de voor hen geldende zorgstandaarden en richtlijnen.

Onderstaand is het beleid van Lionarons GGZ uitgewerkt ten aanzien van de bevoegdheid, bekwaamheid en deskundigheid van de zorgverleners en het handelen volgens de zorgstandaarden en richtlijnen door de zorgverleners.

#### *Bevoegdheid en bekwaamheid*

De bij Lionarons GGZ werkzame zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam voor de uitoefening van hun beroep. De beoordeling of de zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn, vindt bij Lionarons GGZ plaats vóór de daadwerkelijke indiensttreding van de betreffende zorgverlener. Daardoor is Lionarons GGZ in staat om uitsluitend door bevoegde en bekwaame zorgverleners zorg aan te bieden.

Eén van de manieren om dit te kunnen garanderen is controle van de BIG-registratie van de daartoe in aanmerking komende beroepsgroepen. Zorgprofessionals die zich kunnen registreren in het BIG-register dienen geregistreerd te zijn én te blijven.

De eerste controle van deze registratie vindt plaats vóór indiensttreding van de zorgverlener. Gedurende de daaropvolgende perioden vindt er door het declaratiesysteem dat Lionarons GGZ gebruikt bij elke declaratie automatisch een controle plaats op (onder andere) een geldige AGB-code die samenhangt met de BIG-registratie van de zorgverlener.

Daarnaast is een eenmalige inschrijving in het BIG-register onvoldoende. Alle in het BIG-register geregistreerde beroepsgroepen dienen elke vijf jaar een verzoek tot herregistratie in te dienen. Aan dit verzoek tot herregistratie zijn voorwaarden verbonden. Wordt er door de daartoe in aanmerking komende zorgverlener géén verzoek tot herregistratie ingediend, dan vervalt de inschrijving in het BIG-register en is de zorgverlener niet langer bevoegd om de aan het BIG-register verbonden titel te voeren.

Een andere manier om bevoegdheid en bekwaamheid te kunnen garanderen, is het certificaat van de gevolgde opleiding. Vóór de indiensttreding wordt van alle zorgverleners een certificaat van de gevolgde opleiding opgevraagd en gecontroleerd.

Op deze manier wordt geborgd dat ook de zorgverleners voor wie registratie in het BIG-register niet tot de mogelijkheid behoort, bevoegd en bekwaam zijn voor de uitoefening van hun beroep.

Tenslotte dienen alle zorgverleners vóór indiensttreding een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te kunnen overleggen. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van de zorgverlener in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.

De screeningsautoriteit van het Ministerie van Veiligheid en Justitie screent de personen die een VOG aanvragen en geeft de VOG af.

### *Handelen volgens de zorgstandaard en richtlijnen*

De bij Lionarons GGZ werkzame zorgverleners handelen volgens de zorgstandaarden, de richtlijnen en wet- en regelgeving. Daartoe dient de zorgverlener de zorgverlening uit te voeren binnen de normen van bepaalde richtlijnen, protocollen, werkafspraken en wetten, bijvoorbeeld de beroepscode NIP, het Professioneel Statuut, het crisisprotocol, de AVG, Wkkgz en de WGBO.

Lionarons GGZ bewaakt systematisch de kwaliteit van de gehanteerde werkafspraken, protocollen, richtlijnen en wet- en regelgeving door deze tenminste eenmaal per jaar te reviseren/screenen op ontwikkelingen op het terrein van wet- en regelgeving en kennisontwikkeling.

De kwaliteit van het professioneel handelen van de zorgverleners (inclusief gedrag en bejegening) wordt getoetst in het wekelijkse teamoverleg en tijdens periodieke super- en intervisiebijeenkomsten. Hoe de cliënt de bejegening door de zorgverlener heeft ervaren, wordt geëvalueerd door middel van het cliënttevredenheidsformulier. De resultaten hiervan worden periodiek teruggekoppeld aan de zorgdirecteur en zo nodig opgepakt met de desbetreffende zorgverlener of afdeling.

### *Deskundigheid*

Met de vele veranderingen die momenteel spelen in de zorgsector, vindt Lionarons GGZ dat de bij haar werkzame zorgverleners bij dienen te blijven en alert dienen te zijn. Tijden veranderen en wie niet op de hoogte blijft van de laatste ontwikkelingen, krijgt uiteindelijk moeite om de functie naar behoren te kunnen vervullen en kwalitatief goede zorg te kunnen bieden.

Er wordt daarom waarde gehecht aan de deskundigheidsontwikkeling van de zorgverleners en er wordt op toegezien dat de deskundigheid op peil wordt gehouden.

De deskundigheidsbevordering bestaat o.a. uit:

- Kennisdeling, waarbij ervaren zorgverleners kennis overdragen aan hun minder ervaren collega's, bijvoorbeeld in de vorm van meekijken tijdens gesprekken en supervisie
- Intervisie
- Werkbegeleiding en stages
- Scholing/onderwijs/themamiddagen/congressen
- Opleidingen die leiden tot erkenning door een beroepsorganisatie- of vereniging.
- Opleidingen die leiden tot een BIG-registratie.

Het is de verantwoordelijkheid van de zorgdirecteur om de organisatiedoelstellingen ten aanzien van de deskundigheid te vertalen naar de betreffende afdeling en in kaart te brengen waar de vaardigheden en competenties van de individuele zorgverleners liggen en de vraag of deze eventueel verbeterd of vergroot moeten worden. Samen met de individuele zorgverlener kan indien nodig het pad worden uitgestippeld om te komen tot het gewenste competentieniveau.

Daarnaast ziet Lionarons GGZ ook een verantwoordelijkheid bij de zorgverlener zélf om zich te blijven ontwikkelen. Deze ontwikkeling ligt op zowel het vakinhoudelijke als ook op het persoonlijke vlak. Van zorgverleners wordt verwacht dat zij investeren in hun eigen toekomst en bij blijven.

## **10. Samenwerking**

### ***Professioneel statuut***

De samenwerking tussen behandelaren is door Lionarons GGZ neergelegd in het Professioneel Statuut van Lionarons GGZ.

### ***Multidisciplinair en bilateraal overleg***

De samenwerking en kennisoverdracht tussen de indicierend en coördinerend regiebehandelaar en de andere betrokken behandelaren is geborgd door middel van het periodieke multidisciplinaire of bilaterale overleg. Centraal in dit overleg staat de bespreking van de in behandeling zijnde cliënten.

De behandelaar die een cliënt voordraagt voor bespreking tijdens het overleg draagt er zorg voor dat voorafgaand aan het overleg een schriftelijk verslag wordt gemaakt van de te bespreken onderwerpen. Dit verslag wordt na afloop van het overleg bijgewerkt door de behandelaar waarbij wordt beschreven wat er is besproken ten aanzien van de cliënt en de daaruit voortvloeiende afspraken. Het verslag wordt toegevoegd aan het dossier van de cliënt.

### ***Op- en afschalen van de zorgverlening***

Wanneer een zorgverlener of cliënt knelpunten in de zorgverlening ervaart, waardoor het vermoeden ontstaat dat op- of afschaling van de zorgverlening op zijn plaats is, dan wordt dit besproken in een gesprek tussen de regiebehandelaar en de cliënt.

De regiebehandelaar koppelt de knelpunten terug in het MDO en er wordt vastgesteld welke vorm van zorg beter passend is (opschalen, afschalen of continueren van de zorgverlening).

De regiebehandelaar koppelt tenslotte het resultaat van de overleggen terug aan cliënt en gezamenlijk met cliënt worden de nieuwe afspraken rondom de zorgverlening vastgelegd. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd mits cliënt hier toestemming voor heeft gegeven.

### ***Escalatieprocedure***

Indien er verschil van inzicht bestaat tussen de bij een zorgproces betrokken zorgverleners dan wordt de escalatieprocedure gevolgd.

Allereerst bespreken de beide zorgverleners het verschil van inzicht in het multidisciplinair overleg. De daaruit voortvloeiende afspraken worden vastgelegd.

Indien onvoldoende overeenstemming gevonden kan worden, volgt er een gezamenlijk overleg met de betrokken zorgverleners en de zorgdirecteur om tot een gedragen beleid te komen.

De regiebehandelaar koppelt de resultaten vervolgens terug naar de cliënt, en in onderling overleg met cliënt wordt het beleid vastgelegd.

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

Cliënt wordt om toestemming gevraagd bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Lionarons GGZ de daartoe geldende richtlijnen, zoals de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld het stappenplan materiële controle en Lionarons GGZ vraagt het controleplan op bij de zorgverzekeraar.

Lionarons GGZ gebruikt de privacyverklaring als cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan de zorgverzekeraar/ NZa.

## **12. Klachten en geschillenregeling**

De klachtenregeling van Lionarons GGZ is te vinden op de [website](#) van Lionarons GGZ.

### *Geschillenregeling*

Lionarons GGZ is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg.

De geschillenregeling van De Geschillencommissie Zorg is te vinden op hun website:

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

### **III. Het zorgproces dat de cliënt bij Lionarons GGZ doorloopt**

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

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via de website (<https://www.lionarons-ggz.nl/wachttijden>) en kunnen deze daarnaast telefonisch opvragen. De informatie is, indien het onderscheid van toepassing is, per zorgverzekeraar en diagnose.

#### **14. Aanmelding en intake**

##### *Verwijzing en pré-intake*

Alvorens cliënt in te schrijven wordt de verwijzing en het resultaat van een eventueel screeningsinstrument beoordeeld op de aard en de ernst van de klachten. Dit noemen we de pré-intake. Dit ter voorkoming van mismatches met de behandelmogelijkheden bij Lionarons GGZ. Mocht er twijfel bestaan of er passend zorgaanbod is binnen Lionarons GGZ, dan wordt contact gezocht met de verwijzer, om meer duidelijkheid te verkrijgen op basis waarvan de verwijzer tot de betreffende verwijzing is gekomen.

##### *Inschrijving en intake*

Past de problematiek van cliënt bij de behandelmogelijkheden van Lionarons GGZ, dan wordt cliënt door het secretariaat ingeschreven en wordt een dossier geopend. Cliënt en verwijzer ontvangen over de inschrijving en eventuele wachttijd bericht. Mocht cliënt de wachttijd, indien deze er is, te lang vinden dan wordt verwezen naar zorgbemiddeling van zijn zorgverzekeraar.

Zodra het intakegesprek gepland kan worden neemt het secretariaat telefonisch contact op met cliënt. Gedurende dit gesprek komt een aantal onderwerpen aan bod zoals uitleg over de intake en documenten die cliënt voorafgaand zal ontvangen of dient mee te nemen naar de eerste afspraak. Tevens wordt cliënt gewezen op de cliëntenfolders op de website.

Indien Lionarons GGZ geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van cliënt, wordt cliënt in de pré-intake fase terugverwezen naar de verwijzer, indien mogelijk met een passend advies.

#### **15. Indicatiestelling**

Tijdens de beoordeling van de verwijzing (de pré-intake) wordt reeds vastgesteld bij wie het eerste intakegesprek kan worden ingepland, wie als indicierend regiebehandelaar kan worden ingezet en in welke setting deze cliënt wordt gezien.

De diagnostiekfase bestaat uit het intakegesprek en eventueel verder onderzoek. De cliënt en eventueel de naasten gaan na of Lionarons GGZ voldoet aan de verwachting en passende hulp kan bieden. Lionarons GGZ van haar kant gaat in ieder geval na of er een effectief en doelmatig aanbod kan worden geformuleerd dat aansluit op de zorgbehoefte, wensen en mogelijkheden van cliënt.

Tijdens de diagnostiekfase wordt bepaald wie verantwoordelijk is voor de zorg aan cliënt en de dossiervoering en wie als centraal aanspreekpunt fungeert in de periode tussen het eerste intakecontact en de aanvang van de behandeling. Dit is in deze fase de indicierend regiebehandelaar.

Met cliënt wordt besproken hoe te handelen wanneer in deze periode de toestand van cliënt verergert.

De indicierend regiebehandelaar heeft de volgende taken in het kader van het vaststellen van het best passende zorgaanbod:

- Afwegen of de zorgvraag van cliënt past bij het zorgaanbod van Lionarons GGZ. Indien dit niet het geval is verwijst hij/zij terug naar de huisarts of adviseert een andere zorgaanbieder met een passender zorgaanbod.
- Het vaststellen van de diagnose.
- Het in samenspraak met de cliënt en medebehandelaren vaststellen van de contouren van het behandelplan, waarin o.a. de behandeldoelen die cliënt wil bereiken worden opgenomen en welke behandelaars verantwoordelijk zijn voor de verschillende onderdelen van de behandeling (waaronder de coördinerend regiebehandelaar).

Verder wordt tijdens de diagnostiekfase de HONOS+ ingevuld door of op verzoek van de indicierend regiebehandelaar om de zorgvraagtypering te bepalen. Deze kan eventueel samen met de cliënt worden ingevuld. Ook wordt de setting definitief bepaald.

## **16. Behandeling en begeleiding**

### *Multidisciplinair of bilateraal overleg*

Het behandelvoorstel wordt besproken in het multidisciplinair overleg (in geval van S-GGZ) of in het bilateraal overleg (GB-GGz).

Het adviesgesprek is het eerste behandelgesprek met cliënt, waarin het behandelvoorstel wordt voorgelegd aan cliënt, die hier aanvullingen of wijzigingen bij kan voorstellen. Van belang is dat het definitieve plan gedragen wordt door zowel de cliënt als de behandelaars. Indien nodig is een second opinion bij een andere regiebehandelaar mogelijk. De verwijzer ontvangt, met toestemming van cliënt, een brief over de vermoedelijke diagnose en het behandelplan.

Na het vaststellen van het behandelplan volgt het uitvoeren van de daadwerkelijke behandeling en/of begeleiding. Het centraal aanspreekpunt voor cliënt tijdens de behandeling is de coördinerend regiebehandelaar. Dat kan dezelfde persoon zijn als de indicierend regiebehandelaar zijn, maar ook een andere regiebehandelaar.

### *Voortgang behandeling*

De coördinerend regiebehandelaar evalueert periodiek de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling met cliënt, eventueel zijn naasten en medebehandelaren. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van:

- ROM vragenlijsten en de zorgvraagtyperingstool (HoNOS+);
- tussentijdse evaluaties met cliënt;
- bespreking tijdens het multidisciplinair of bilateraal overleg.

Voor aanvang van de behandeling wordt een eerste ROM en HoNOS+ vragenlijst afgenomen waardoor er een 'nulmeting' ontstaat met betrekking tot het klachtenbeeld van cliënt.



Gedurende de behandeling worden deze vragenlijsten herhaald. Gestreefd wordt om, afhankelijk van de duur van de behandeling, om de 4-6 behandlesessies te evalueren. Bij cliënten met een langdurend behandeltraject, kan de tijd tussen de evaluaties langer zijn. De evaluatiefrequentie wordt met cliënt besproken bij het opstellen van het behandelplan.

Tijdens de evaluaties wordt de behandeling met cliënt geëvalueerd op de tot dan toe bereikte resultaten en de tevredenheid van cliënt met de gang van zaken tijdens de behandeling. Dit is tevens het moment waarop de uitslagen van de tussentijdse vragenlijsten besproken kunnen worden. Het resultaat van de evaluatie wordt opgenomen in het dossier, waarna –indien de resultaten van de evaluatie daartoe aanleiding geven- het behandelplan bijgesteld wordt.

Telkens indien de regiebehandelaar dit nodig acht, wordt de behandeling in het multidisciplinair overleg geëvalueerd op de tot dan bereikte resultaten en de tevredenheid van de cliënt met de gang van zaken en de prognose van het aantal behandlesessies dat nog nodig is voor het realiseren van de behandeldoelen. Het verslag van dit overleg wordt toegevoegd aan het dossier van de cliënt.

Aan het eind van de behandeling wordt de behandeling, het behandelplan en de behandeldoelen geëvalueerd met de cliënt en vindt er een nameting plaats.

De resultaten van de behandeling worden, indien cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven, aan de huisarts/verwijzer toegestuurd.

#### *Cliënttevredenheid*

De tevredenheid van cliënten krijgt binnen Lionarons GGZ op verschillende momenten aandacht. Tussentijds door evaluatiemomenten met de behandelaar, waardoor zaken waarover de cliënt ontevreden is nog tussentijds bijgestuurd kunnen worden. En na afloop van de behandeling door het invullen van een cliënttevredenheidsvragenlijst. In deze vragenlijst staan, naast items over het verloop van de behandeling, vragen opgenomen over bijvoorbeeld de bejegening, samen beslissen en de mate van informed consent.

De uitkomsten van bepaalde punten uit de vragenlijst worden ieder kwartaal besproken met de zorgdirecteur. De resultaten hiervan worden teruggekoppeld aan behandelaar uit het oogpunt van kwalitatieve verbetering.

Tenslotte is er een cliëntenraad ingesteld die periodiek feedback geeft. Deze wordt door de organisatie betrokken bij beslissingen die relevant zouden kunnen zijn voor cliënten. Zij spelen ook een belangrijke adviesrol in het te bepalen beleid door de organisatie.

## **17. Afsluiting/nazorg**

Het voornemen tot afsluiting van de behandeling wordt in overleg met de cliënt besproken, nadat de regiebehandelaar met de cliënt, en eventueel zijn naasten, de resultaten van de behandeling en mogelijke vervolgstappen heeft besproken.

Na het overleg met cliënt wordt het voornemen in het multidisciplinair of eventueel bilateraal overleg besproken en geverifieerd.

Het voornemen tot afsluiting kan zowel vanuit cliënt geïnitieerd worden als vanuit de behandelaar.

Leidend daarbij zijn de verschillende evaluatiemomenten over de voortgang van de behandeling die gedurende de behandeling plaatsvinden.

#### *Informereren verwijzer*

De verwijzer wordt van de afsluiting in kennis gesteld, mits cliënt daar toestemming voor heeft gegeven. In deze berichtgeving aan de verwijzer worden de (eventuele) vervolgstappen die met cliënt zijn besproken toegelicht.

#### *Vervolgbehandeling*

Indien vervolgbehandeling nodig is, wordt hierover gericht advies gegeven aan de verwijzer. Is de vervolgbehandeling gericht op praktische ondersteuning, dan wordt cliënt over de verschillende mogelijkheden geïnformeerd.

De vervolgbehandelaar wordt, indien relevant en bekend, in kennis gesteld over het verloop van de behandeling en de behaalde resultaten in een vervolgadvis, mits cliënt hier toestemming voor gegeven heeft.

Indien er sprake is van bepaalde risico's bij nazorg en/of doorverwijzing, dan worden deze vermeld in het dossier van cliënt.

De cliënt heeft ten aanzien van de vervolgbehandeling keuzevrijheid. Het staat de cliënt vrij al dan niet gebruik te maken van de mogelijkheid tot vervolgbegeleiding en in welke vorm.

#### *Terugval*

Wanneer er bij cliënt na afsluiting van de behandeling sprake is van een crisis of terugval, kan cliënt en/of diens naasten contact opnemen met de huisarts/ POH-GGZ. Deze zal in overleg met Lionarons GGZ besluiten welke zorg gewenst is. Cliënten worden van deze procedure op de hoogte gesteld bij het afsluiten van het dossier van de cliënt. Tevens wordt er in veel gevallen een persoonlijk Doorpakplan opgesteld met cliënt waarin handvatten staan hoe verder te gaan met het geleerde in de behandeling en wat te doen bij een eventuele terugval.

## IV. Ondertekening

Lionarons GGZ verklaart dat de bij haar werkzame zorgverleners zich houden aan de wettelijke kaders van de beroepsuitoefening, handelen conform het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ en dat dit Kwaliteitsstatuut naar waarheid is ingevuld.

L. Essed

Bestuurder van Lionarons GGZ Volwassenen en Ouderen B.V.

Heerlen,

april, 2022

### **Bijlagen aangeleverd bij Kwaliteitsstatuut**

- Kopie van het kwaliteitscertificaat HKZ;
- Algemene leveringsvoorwaarden;
- Professioneel statuut Lionarons GGZ