



Kwaliteitsstatuut 4.0

Datum vaststelling	september 2025
Vastgesteld door	CMT Instemming door Centrale Cliëntenraad
Datum invoering	1 januari 2026
Evaluatiedatum	1 juli 2027
Van toepassing voor	Ambulante behandeling VZ en klinische zorg Eleos
Proceseigenaar	Geneesheer-directeur
Auteurs	Beleidsadviseur kwaliteit, geneesheer directeur

Inhoud

I.	Algemene informatie	2
1.	Gegevens ggz-aanbieder.....	2
2.	Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:	2
3.	Locaties	2
4.1	Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod	2
4.2	Cliënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht:	3
4.3	Biedt Eleos hoogspecialistische ggz (3 ^e lijns ggz)?	3
4.4	Heeft Eleos nog overige specialismen?	3
5.	Beschrijving professioneel netwerk	3
6.1	Regiebehandelaarschap.....	4
7.	Structurele samenwerkingspartners.....	5
8.	Lerend netwerk	6
II.	Uitvoering van zorg	6
9.	Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	6
10.	Samenwerking.....	7
11.	Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens.....	8
12.	Klachten- en geschillenregeling	9
III.	Het zorgproces.....	9
13.	Wachttijd voor intake en behandeling	9
14.	Aanmelding en intake.....	9

15. Indicatiestelling.....	10
16. Behandeling	10
17. Afsluiting/nazorg	11
IV. Ondertekening	12

I. Algemene informatie

1. Gegevens ggz-aanbieder

Eleos

Zuiderinslag 4C
3871 MR Hoevelaken
T: 088 8920250

E: info@eleos.nl, I: www.eleos.nl

AGB-code(s): 06290613

KvK-nummer: 32078404

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:

Hanneke de Putter, beleidsadviseur kwaliteit,

Mail: kwaliteit@eleos.nl, tel: 088-8921054

3. Locaties

Onze locaties vindt u hier:

[Overzicht van Eleos-locaties. Hier kun je ons vinden. - Eleos](#)

4.1 Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod

Eleos is specialist in christelijke ggz en biedt begeleiding en behandeling aan mensen met psychische problematiek. Vanuit onze christelijke identiteit werken we met hen en hun netwerk aan hoop en herstel van het gewone leven. Een groot deel van onze cliënten heeft een christelijke achtergrond. Wij bieden ook zeker hulp aan cliënten die geen christelijke achtergrond hebben. Naasten hebben een belangrijke rol in onze behandeling. Wij betrekken hen nauw, volgens de ggz richtlijnen. Gedurende de hele behandeling kan e-health worden ingezet, al te starten bij de wachtlijstperiode.

Eleos heeft aanbod binnen behandeling in de setting 2, 3 en 5: ambulante behandeling monodisciplinair, multidisciplinair en klinische zorg. Binnen begeleiding bieden wij beschermd wonen en ambulante specialistische begeleiding

thuis aan.

4.2 Cliënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht:

- Angststoornissen
- Bipolaire stemmingsstoornissen
- Depressieve stemmingsstoornissen
- Neurobiologische ontwikkelingsstoornissen
- Obsessieve-compulsieve en verwante stoornissen
- Persoonlijkheidsstoornissen
- Schizofreniespectrum- en andere psychotische stoornissen
- Trauma en stress gerelateerde stoornissen

4.3 Biedt Eleos hoogspecialistische ggz (3^e lijns ggz)?

Nee

4.4 Heeft Eleos nog overige specialismen?

Wij hebben specialistische kennis over het grensvlak van christelijk geloof, zingeving en psychiatrie en religieuze problematiek in relatie tot psychopathologie.

5. Beschrijving professioneel netwerk

Professioneel netwerk gaat om andere zorgaanbieders met wie er structurele samenwerkingsafspraken bestaan in het kader van de behandeling. De belangrijkste samenwerkingsverbanden waarin Eleos participeert (deze lijst is niet uitputtend):

- De Hoop
- Yulius
- Emergis
- [Samenwerking Christelijke Jeugdhulp](#)
- FACT-teams Rivierenland en Foodvalley
- [PEERpoint herstelacademie DordrechtGewoonThuis](#) Regionale opschaling in zake crisiszorg met regionale ggz instellingen.
- Afstemming KETAS (SaS/Terwille/Eleos/KK/AZ)
- Proeftuinen (in samenwerking met Dimence)
- Qura (Pieter Zandt en omliggende gemeenten)
- Klaver4you
- Siloah
- EBC Zorg
- De Vluchtheuvel
- Progress
- POH ggz en samenwerking met huisartsen
- SOH/SOJ samenwerkingen vanuit de Jeugdwet met gebiedsteams of huisartsen vanuit gemeenten
- RefSvo met betrekking tot de Combi in Ede

Daarnaast heeft Eleos zeer veel onderaannemers waarmee wij samenwerkingsafspraken aangaan zoals zorgboerderijen en dagbestedingscentra.

6.1 Regiebehandelaarschap

Er is sprake van een overgangssituatie waarbij we zowel werken met een onderscheid in generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz als een indeling naar settings van het Zorgprestatie-model. In de toekomst zal het eerste onderscheid komen te vervallen.

Eleos heeft aanbod in de volgende settings van het Zorgprestatie-model:

Setting 2 (ambulant - monodisciplinair) / generalistische basis ggz

Hiervoor kunnen de volgende type beroepsbeoefenaren als regiebehandelaar optreden en zijn de voorwaarden ten aanzien van de indicerende en coördinerende rol als volgt ingevuld.

- **Klinisch Psycholoog**
- **Psychotherapeut**
- **Verpleegkundig specialist;** voor advies en consultatie is een specialist (psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut) beschikbaar binnen het team;
- **GZ psycholoog;** voor advies en consultatie is een specialist (psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut) beschikbaar binnen het team;

Bovenstaande disciplines kunnen zelfstandig een indicerende rol vervullen.

Orthopedagoog generalist; bij diagnostiek en indicatiestelling betreft de orthopedagoog-generalist een GZ-psycholoog, psychotherapeut, klinisch psycholoog of verpleegkundig specialist.

Setting 2 (ambulant - monodisciplinair) / gespecialiseerde ggz

Hiervoor kunnen de volgende type beroepsbeoefenaren als regiebehandelaar optreden en zijn de voorwaarden ten aanzien van de indicerende en coördinerende rol als volgt ingevuld.

- **Psychiater**
- **Klinisch Psycholoog**
- **Psychotherapeut**
- **Verpleegkundig specialist;** voor advies en consultatie is een specialist (psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut) beschikbaar binnen het team

Bovenstaande disciplines kunnen zelfstandig een indicerende rol vervullen.

- **GZ psycholoog;** bij diagnostiek en indicatiestelling betreft de GZ-psycholoog, psychotherapeut, klinisch psycholoog of psychiater.
- **Orthopedagoog generalist;** bij diagnostiek en indicatiestelling betreft de orthopedagoog-generalist een psychotherapeut, klinisch psycholoog of psychiater.

Het betrekken van een andere discipline kan via direct contact, of via een MDO of bilaterale afstemming.

Setting 3 (ambulant - multidisciplinair)

Hiervoor kunnen de volgende type beroepsbeoefenaren als regiebehandelaar optreden en zijn de voorwaarden ten aanzien van de indicerende en coördinerende rol als volgt ingevuld.

Bij diagnostiek en indicatiestelling is voor alle hieronder genoemde beroepsbeoefenaren een psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut betrokken. Bespreking vindt plaats in het MDO en de betrokken discipline is lid van het MDO. De bij de diagnostiek en indicatiestelling betrokken discipline wordt in het dossier van de cliënt vastgelegd.

Het MDO bepaalt of het gezien de zorgvraag van de cliënt nodig is dat een psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut direct contact heeft met de cliënt.

De regiebehandelaar draagt er zorg voor dat evaluatie minimaal éénmaal per jaar, en indien noodzakelijk of bij ernstige stagnatie in de behandeling vaker, plaatsvindt en in het MDO wordt afgestemd en getoetst. Tijdens deze evaluatie wordt tevens beoordeeld of de rol van regiebehandelaar door de passende discipline wordt uitgevoerd.

- Psychiater
- Klinisch Psycholoog
- Psychotherapeut
- Verpleegkundig specialist
- GZ-psycholoog
- SPV
- Orthopedagoog specialist

Setting 5 (klinisch exclusief forensische en beveiligde zorg)

Hiervoor kunnen de volgende type beroepsbeoefenaren als regiebehandelaar optreden en zijn de voorwaarden ten aanzien van de indicerende en coördinerende rol als volgt ingevuld.

- Psychiater
- Klinisch Psycholoog
- Psychotherapeut
- Verpleegkundig specialist
- GZ-psycholoog
- SPV

Bij diagnostiek en indicatiestelling is voor alle hierboven genoemde beroepsbeoefenaren een psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut betrokken. Bespreking vindt plaats in het MDO en de betrokken discipline is lid van het MDO. De bij de diagnostiek en indicatiestelling betrokken discipline wordt in het dossier van de cliënt vastgelegd.

Binnen de klinische setting is direct contact met een psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut altijd geïndiceerd.

De regiebehandelaar draagt zorg voor dat regelmatige evaluatie plaatsvindt en in het MDO wordt afgestemd en getoetst. Tijdens deze evaluatie wordt tevens beoordeeld of de rol van regiebehandelaar door de passende discipline wordt uitgevoerd.

7. Structurele samenwerkingspartners

Eleos werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van cliënten onder andere samen met:

- Gewoon Thuis Gouda en Krimpenerwaard; samenwerking met Leger des Heils, Kwintes en Eleos.
- Samenwerking Christelijke jeugdhulp; deelnemers: [Driestar educatief](#) / [Siloah](#) / [Helpende Handen](#) / [Talenta](#) / [Eleos](#) / [Schutse](#) / [Adullam](#) / [Stichting Schuilplaats](#) / [Leliezorggroep](#) / [KOC Diensten](#) / [Hoornebeek Connect](#) / [Stichting De Vluchtheuvel](#) / [CJH](#); [Over ons \(christelijkejeugdhulp.nl\)](#)

8. Lerend netwerk

Samen leren en verbeteren is cruciaal voor het verlenen van goede kwaliteit van zorg. De indicerende en coördinerende regiebehandelaren nemen deel aan intervisie. Vanuit de methodiek Kracht van Kort neemt iedere regiebehandelaar één keer per twee weken deel aan intervisie. Hierbij zijn meerdere disciplines uit het team aanwezig. Aan de hand van casuïstiek wordt gereflecteerd op o.a. de rol van regiebehandelaar en verloop van de behandeling.

Minimaal 2 x per jaar neemt iedere regiebehandelaar deel aan een lerend netwerk. Dit lerende netwerk bestaat uit tenminste vier andere regiebehandelaren. In dit lerende netwerk kunnen bijvoorbeeld casuïstiek, complicaties, benchmarks en inhoudelijke thema's aan de orde komen. Deelname aan het lerende netwerk wordt vastgelegd.

II. Uitvoering van zorg

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Bevoegd en bekwaamheid medewerkers

- Voor indiensttreding, bij het opmaken van de arbeidsovereenkomst, controleert de afdeling HRM of de nieuwe medewerker is ingeschreven in het openbare BIG-register en of er geen beperking m.b.t. de registratie is opgelegd.
- Medewerker voor wie de BIG-registratie geldt, verstrekken voorafgaand aan hun indiensttreding een kopie van de BIG-registratie aan HRM. Hierop is de vervaldatum van de BIG-registratie aangegeven. Deze datum wordt ingevoerd in het personeelsinformatiesysteem.
- Nieuwe medewerkers en stagiaires lopen mee met ervaren collega's. De verpleegkundig specialist wordt geacht zich te houden aan een beperkt medicatieprotocol onder supervisie van een psychiater.
- De regiebehandelaar ziet er middels werkbegeleiding en supervisie op toe dat uitvoerend behandelaren voldoende bekwaam zijn.

Handelen volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen

Eleos heeft de afgelopen jaren zorgprogramma's doorontwikkeld en geïmplementeerd. Er zijn 7 zorgprogramma's ontwikkeld voor de zorg aan volwassen cliënten:

- [Zorgprogramma Angst](#)
- [Zorgprogramma Bipolaire stoornissen](#)
- [Zorgprogramma Depressie](#)
- [Zorgprogramma Ontwikkelingsstoornissen](#)
- [Zorgprogramma Persoonlijkheidsstoornissen](#)
- [Zorgprogramma Psychotische stoornissen](#)
- Zorgprogramma Trauma

In deze zorgprogramma's zijn de meest actuele ggz standaarden en richtlijnen verwerkt. Er is een structuur van zorgprogrammaleiders en zorgprogrammaspecialisten die de zorgprogramma's actueel houden en dit bekendmaken onder de teams. Sinds 2024 kent elk team een klinisch leider die er op toeziet dat volgens de zorgvisie van Eleos wordt gewerkt. Deze zorgvisie kent 4 pijlers: christelijke identiteit, Kracht van Focus, herstelvisie en zorgprogramma's.

Door het werken via een zorgprogramma wordt geborgd dat zorgverleners volgens deze standaarden werken. De werkwijze wordt ondersteund door het Elektronisch Patiëntendossier. De keuzes

omtrent de behandeling worden gezamenlijk met verschillende disciplines binnen het zorgprogramma gemaakt.

Deskundigheid op peil houden

Op het moment dat de BIG-registratie verloopt, is de medewerker er zelf verantwoordelijk voor om een herregistratiebewijs te uploaden via Youforce en de nieuwe vervaldatum in te voeren. HRM zorgt jaarlijks in de maand december voor een signaleringslijst waaruit blijkt of er in het volgende kalenderjaar BIG-registraties aflopen. Bij die medewerker waarvan blijkt dat de registratie in het daaropvolgende kalenderjaar aflopend is, wordt de direct leidinggevende daarvan op de hoogte gesteld zodat dit bespreekbaar gemaakt kan worden met de betreffende medewerker.

Daarnaast hebben diverse disciplines verschillende herregistratie vereisten, waarvoor zij zelf verantwoordelijk zijn. Psychiaters krijgen een periodieke controle vanuit de Nederlandse Vereniging Voor Psychiaters (NVVP). Vanuit de herregistratie eisen komt ook verplichte bijscholing naar voren.

Eleos heeft zelf op diverse terreinen verplichte scholing ingesteld zoals op het gebied van suïcidepreventie, christelijke ggz. In de teamopleidingsplannen kan aanvullende scholing worden aangevraagd. Middels de jaargesprekken, het persoonlijk ontwikkelingsplan en de 360 graden feedback wordt tevens de deskundigheid van de medewerkers gemonitord.

10. Samenwerking

De samenwerking binnen Eleos is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut.

Uitvoering multidisciplinaire overleggen

Binnen Eleos is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen indicierend en coördinerend regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:

Team MDO screening:

Met iedere cliënt die zich aanmeldt bij Eleos wordt binnen 2 weken een telefonische screening uitgevoerd. Vervolgens worden alle gescreende personen van de afgelopen periode - na het laatste TMDO screening - besproken. De TMDO screening is gericht op duidelijkheid die nodig is in de intakefase:

- Risicotaxatie;
- Is dit een herstellvraag voor de ggz en voor Eleos in het bijzonder?
- Is er een advies t.a.v. hulp vanuit ander domein (ook Informele Kerkelijke Zorg)?
- Zijn er naasten betrokken?
- Kan deze persoon gebruikmaken van internetbehandeling/voorzorggroep?
- Wat zijn eigen mogelijkheden de wachttijd te overbruggen tot intake?

Vervolgens volgt besluitvorming of cliënt geholpen kan worden door Eleos, bepaling van ZPM-setting en of cliënt op versnelde intake komt of op de wachtlijst.

Bij het MDO screening zijn de screener en regiebehandelaar aanwezig.

MDO-intake

Tijdens het MDO intake worden alle intakes besproken van de afgelopen periode na het laatste MDO intake. Aanwezig zijn regiebehandelaar, intaker, specialist (psychiater, klinisch psycholoog en/of psychotherapeut) psycholoog, SPV'er of systeemtherapeut.

Dit MDO resulteert in toetsing van een voorlopige en helder verwoorde probleemformulering, met aansluitend een behandelvoorstel in termen van Zorgprogramma's en modules. De zorgvisie van Eleos is hierin leidend. Hierbij worden heldere doelen gesteld voor de behandeling en een inschatting van hoe lang/hoeveel sessies de behandeling zal duren.

MDO-lopende behandelingen en afsluiting behandeling

Bij de MDO's lopende behandeling en bij het MDO afsluiten behandeling zijn in elk geval regiebehandelaar en uitvoerend behandelaar aanwezig. Het is niet verplicht dat een specialist aanwezig is. Wel moet een specialist beschikbaar zijn voor advies en consultatie. De MDO's vinden plaats op momenten die zijn aangegeven in de verschillende zorgprogramma's zoals tijdens evaluatiemomenten (herstelgesprekken). Beoordeeld wordt in hoeverre de doelen zijn of worden behaald en of bijsturing nodig is. Bij crisis komt een spoedteam bij elkaar die terugkoppelt aan de regiebehandelaar.

Van alle MDO's vindt verslaglegging plaats in het EPD.

Op- en afschaling van de zorgverlening

In overleg tussen regiebehandelaar en uitvoerend behandelaar wordt bij het naderen van het einde van de behandeling besproken hoe het vervolgtraject eruit zou zien. Wanneer de doelen zijn behaald wordt de behandeling afgesloten. Is dit niet het geval, dan wordt besproken of een laagfrequente vervolghandeling of afschaling naar (chronische) basis ggz. Indien noodzakelijk wordt de zorg opgeschaald. Dit wordt besproken in de overleggen tussen specialist, uitvoerend behandelaar en regiebehandelaar. Indien meer zorg nodig is kan worden doorverwezen naar de interne kliniek of extern. Bij afschaling wordt doorverwezen naar de huisarts. De inhoudelijke criteria hiervoor staan beschreven in de verschillende zorgprogramma's. Eleos werkt bij dit alles vanuit de kwaliteitsstandaarden, op basis van een met cliënt en naasten overeengekomen plan.¹

Escalatieprocedure

In alle (multidisciplinaire) overlegsituaties betreffende de individuele hulpverlening wordt tenminste gestreefd naar consensus tussen degenen die direct bij een hulpverleningstraject betrokken zijn.

De regiebehandelaar neemt hierin een leidende rol. Waar nodig kan de indicierend regiebehandelaar de kwestie ook voorleggen aan een niet-betrokken specialist of de klinisch leider, die hierop kan adviseren.

Blijft er een probleem bestaan dan schaalde de regiebehandelaar voor advies op naar de regiopsycholoog/regiopsychiater. Wanneer alsnog niet tot overeenstemming is gekomen wordt de geneesheer-directeur ingeschakeld die een uiteindelijk besluit zal nemen. Wanneer het verschil van inzicht verplichte zorg betreft, wordt direct opgeschaald naar de geneesheer-directeur.

11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

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

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Eleos 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).

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

¹ Eleos gebruikt hiervoor de methode 'Kracht van Kort', waarin alle behandelaren getraind zijn. Hierbij wordt altijd kritisch gekeken naar het verloop van de behandeling, met inachtneming van de richtlijnen en het plan.

12. Klachten- en geschillenregeling

- patiënten/cliënten kunnen de klachtenregeling hier vinden: [klachten - Eleos, specialist in christelijke ggz - Eleos](#)
- patiënten/cliënten kunnen met geschillen over de behandeling en begeleiding terecht bij [Geschilleninstantie vermelden waarbij u bent aangesloten] en de geschillenregeling is hier te vinden: [link naar website of upload van bestand] - Marco

III. Het zorgproces

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Patiënten/cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling en begeleiding via [wachttijden - Eleos, specialist in christelijke ggz - Eleos](#) en kunnen deze telefonisch opvragen. Op de website van Eleos worden de verschillende wachttijden genoemd. Vanwege de beperkte schaalgrootte van Eleos is het niet haalbaar om per zorgverzekeraar of diagnose wachttijden op de website te benoemen. Mede omdat meerdere behandelaren meerdere soorten zorg leveren en er geen wachtlijst per zorgprogramma bestaat

14. Aanmelding en intake

De aanmeldprocedure is binnen Eleos als volgt geregeld:

Een cliënt van Eleos meldt zich online aan. Na administratieve verwerking wordt op basis van eerste informatie beoordeeld of deze cliënt door Eleos geholpen kan worden. De cliënt krijgt vervolgens een triage vragenlijst binnen (via het digitale portal) met daarop een uitvraag over klachten, invloed van klachten op het leven en overige problemen. Daarnaast kan de cliënt ook welkomstmodule 1 online volgen.

Aan de hand van deze triage vragenlijst wordt binnen 2 weken een telefonisch screeningsgesprek gevoerd met de cliënt. Tijdens de screening worden risicofactoren uitgevraagd, doorgevraagd op triage vragenlijst en vragen gesteld om te kunnen bepalen of deze cliënt geholpen kan worden door Eleos.

Na screening volgt een MDO over de screening, waarbij de uitkomst kan zijn:

- geen indicatie voor behandeling (evt wel voor begeleiding, MW, oid) advies wordt hierover gegeven
- behandeling bij Eleos is mogelijk: indicatie voor intake en mate van spoed
- inzet van e-health modules ter voorbereiding van de intake of omgang met klachten.
- Eventueel voorzorggroep

Tijdens de intakefase - indicierend regiebehandelaar beslist uiteindelijk - wordt een beoordeling gemaakt van zowel de complexiteit, de ernst en de duur van de klachten als van de weerbaarheid van de cliënt. Steunbronnen worden hierbij in kaart gebracht evenals de invloed en betrokkenheid van naasten. Motivatie en wens tot verandering worden bepaald en gezien welke modules van welk zorgprogramma van toepassing zijn. Bij het gezamenlijk met de cliënt samenstellen van het behandelplan vormt de herstelbenadering onze leidraad. Na intake volgt een brief aan de huisarts.

De exclusiecriteria zijn terug te vinden op de website van Eleos.

Binnen Eleos wordt de patiënt/cliënt doorverwezen naar een andere zorgaanbieder met een passend zorgaanbod. Indien cliënt niet in aanmerking komt voor behandeling in de ggz of er geen passende doorverwijzing kan plaatsvinden, verwijst Eleos terug naar de huisarts/verwijzer met een advies voor passend vervolg.

15. Indicatiestelling

De intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen Eleos is als volgt geregeld.

Na de screening vindt een MDO screening plaats (zie paragraaf 10). Tijdens screening wordt gewezen op het kunnen volgen van zelfhulpmodules door de cliënt. Cliënt ontvangt welkomstmodule 2. Wanneer deze cliënt op de wachtlijst wordt geplaatst, ontvangt cliënt enkele weken voor intake welkomstmodule 3. Tot slot vindt de intake plaats met de regiebehandelaar. Aan de hand van de HONOS+ vragenlijst die de behandelaar invult wordt de cliënt aan een zorgvraagtypering gekoppeld. Er wordt door de indicierend regiebehandelaar een passend zorgprogramma gekozen samen met de cliënt, waarna het pad van het zorgprogramma verder wordt gevolgd. Er worden duidelijke doelen beschreven evenals de behandelduur van de behandeling.

De verschillende beslistmomenten via MDO's en de aanwezige disciplines staan beschreven in paragraaf 10.

16. Behandeling

Het behandelplan wordt als volgt opgesteld: als de diagnose en na te streven doelen helder zijn wordt in overleg met de cliënt een individueel behandelplan opgesteld. In de Specialistische ggz wordt dit plan vastgesteld in het multidisciplinair overleg (MDO) waar ook een psychiater of een klinisch psycholoog bij betrokken is. Tenzij anders overeengekomen vormt een persoonlijk stabiliteitsplan een vast onderdeel van de specialistische behandeling.

Als het passend is in het zorgplan vindt overleg plaats met meerdere disciplines, bijvoorbeeld een relatie- of gezinstherapeut.

Het centraal aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar. Met de regiebehandelaar worden met regelmaat herstelgesprekken gehouden om te bezien of er voldoende vooruitgang wordt geboekt en/of dat het behandelplan c.q. stabiliteitsplan aangepast moet worden. Dit proces wordt ondersteund door het invullen van vragenlijsten die de mate van herstel op meerdere domeinen kunnen meten. Bij deze evaluaties wordt de regiebehandelaar face-to-face of schriftelijk betrokken, waarbij gebruik wordt gemaakt van de ROM-uitkomsten.

De regiebehandelaar blijft tijdens het gehele (zorg)proces het aanspreekpunt voor cliënt, familie of andere extern betrokkenen, tenzij anders wordt afgesproken. Daarbij zorgt de regiebehandelaar dat het focus en voortgang van behandeling helder blijft in afstemming met evt meerdere betrokken behandelaren. Ook worden doelen geëvalueerd. Bij dit alles zijn de principes van de kwaliteitsstandaarden leidend: de in het behandelplan gemaakte afspraken over methodiek, duur, intensiteit en doelen van behandeling worden nagekomen waarbij eventueel dreigende afwijkingen van afspraken in intervisie door betrokken behandelaar(s) besproken worden.

Conform het professioneel statuut worden specialisten als de psychiater, de klinisch psycholoog, psychotherapeut of de verpleegkundig specialist op indicatie betrokken bij de behandeling.

Voortgang behandeling monitoren

Eleos verzamelt Eleos data om de effectiviteit van de door Eleos geleverde zorg te meten door middel van ROM-metingen. De vragenlijsten SQ48 en een door Eleos ontwikkelde ROM vragenlijst Existentieel Herstel worden periodiek uitgezet onder cliënten (voor intake en vervolgens voorafgaand aan een herstelgesprek). De behandelaar gebruikt deze informatie bij bespreking van de voortgang van de behandeling; de organisatie gebruikt deze gegevens om van te leren en te verbeteren. Ook voor onderzoeksdoeleinden wordt deze data geanonimiseerd gebruikt. Daarnaast kunnen er per zorgprogramma specifieke ROM-vragenlijsten worden uitgezet om de voortgang te monitoren.

De voortgang van de behandeling wordt periodiek teruggekoppeld aan de huisarts, bij langer durende behandelingen volgt minimaal één keer per jaar een voortgangsbericht richting huisarts

De voortgang wordt ook tijdens de intervisiemomenten besproken volgens de door Eleos gebruikte methodiek 'Kracht van Focus'. In de intervisie wordt aan de hand van casussen besproken hoe een behandeling verloopt, waarom deze nog gaande is, of nog aan behandeldoelen wordt gewerkt etc. Op deze manier wordt periodiek een reflectie op de behandeling uitgevoerd.

Reflectie behandelaar en cliënt

De regiebehandelaar reflecteert tijdens de zogenaamde herstelgesprekken (één keer in de drie maanden) op de voortgang van de behandeling, doelmatigheid en effectiviteit. Daarbij worden de behandeldoelen besproken en aangegeven of deze zijn behaald, of wijziging nodig is of dat nieuwe doelen worden gesteld. Dit wordt vastgelegd in het behandelplan van de cliënt in het EPD.

De uitkomsten van de ROM-vragenlijsten (SQ48, ROM vragenlijst Existentieel Herstel en eventueel zorgprogramma specifieke vragenlijsten) worden gebruikt als input voor de herstelgesprekken. De uitkomsten laten zien wat het verloop is van de behandeling bij de cliënt, waarover het gesprek vervolgens wordt gevoerd.

Cliënttevredenheid

Voor ambulante behandeling volwassenenzorg en klinische zorg wordt de CQ-index gebruikt, een gestandaardiseerde methodiek om ervaringen van cliënten te meten en te analyseren. Dankzij de systematische toepassing van deze algemene meetstandaard, worden ervaringen met de zorg op een betrouwbare, eenduidige manier gemeten en openbaar gemaakt. Hierdoor is het mogelijk om prestaties van verschillende zorgaanbieders met elkaar te vergelijken.

Voor Eleos levert de informatie aanknopingspunten op om de kwaliteit van zorg en dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Elk team kan de cliënttevredenheid van haar cliënten raadplegen via het teamdashboard.

17. Afsluiting/nazorg

Het behandelplan wordt met de cliënt afgesloten met een preventieplan op maat. Dit vindt plaats tijdens het afsluitende herstelgesprek. Vervolgens wordt de verwijzers schriftelijk geïnformeerd en indien gewenst mondeling. Samen met de cliënt wordt besproken welke informatie naar de verwijzer (huisarts) gaat en welk advies aan de verwijzer wordt gegeven.

In de afsluitbrief aan de huisarts wordt benoemd wat te doen bij welke klachten, en dat de huisarts bij verergering van de klachten weer contact met Eleos kan opnemen.

Wanneer cliënten bezwaar hebben tegen het voorstel dan hecht Eleos er grote waarde aan om met de cliënt in gesprek te gaan over het waarom van het bezwaar. Het doel is samen een oplossing te vinden om de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van zorg veilig te stellen.

Indien noodzakelijk kan in uitzonderlijke situaties kan met instemming van bestuurder en financiers, van de richtlijnen worden afgeweken op een passende, toereikende wijze met in achtname van borging van kwaliteitseisen.

Wanneer cliënten terugvallen in klachten of in een crisissituatie geraken, dan kan in overleg met de cliënt en huisarts de cliënt weer in zorg worden genomen. Een andere mogelijkheid is dat de cliënt bij een ketenzorgpartner de behandeling (tijdelijk) vervolgt.

IV. Ondertekening

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ en dat ik dit Kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld

- Abwin Luteijn
- Hoevelaken
- [datum]

Bij het openbaar maken van het Kwaliteitsstatuut voegt Eleos de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.GGZkwaliteitsstatuut.nl toe:

- een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI of ander keurmerk);
- zijn algemene leveringsvoorwaarden;
- het binnen de instelling geldende professioneel statuut.