



Kwaliteitsstatuut Eleos

Addendum Jeugd

Datum vaststelling	2 september 2020
Vastgesteld door	CMT
Datum invoering	3 september 2020
Evaluatiedatum	September 2021
Van toepassing voor	Heel Eleos
Proceseigenaar	Geneesheer-directeur
Auteurs	LIO aandachtsfunctionaris jeugd, beleidsadviseur kwaliteit, geneesheer directeur

Inhoud

1 Algemene informatie	2
1.1 Gegevens ggz-aanbieder	2
1.2 Gegevens contactpersoon / aanspreekpunt	2
1.3 Locaties Eleos.....	2
1.4.1 Zorgvisie.....	2
1.4.2. Visie op kwaliteit	3
1.5 Aanbod: behandeling	3
1.5.1 Behandelsettings generalistische basis ggz	4
1.5.2 Behandelsettings gespecialiseerde ggz	4
1.5.3 De rol van de regiebehandelaar voor een cliënt	4
1.6 Aanbod: begeleiding	5
1.7 Structurele samenwerkingspartners.....	5
2 Zorgstandaarden en opleidingen	5
2.1 Initiatief van Eleos en De Hoop: Kennisinstituut Christelijke GGZ	6
2.2 Samenwerking.....	6
2.2 Klachten- en geschillenregeling.....	8
3 Het Behandelproces	9
3.1 Wachtijd voor intake en behandeling	9
3.2 Aanmelding en intake	9
3.3 Diagnose.....	9
3.4 Behandeling.....	9

3.5 Afsluiting/nazorg	10
4. Ondertekening	11

1 Algemene informatie

1.1 Gegevens ggz-aanbieder

Eleos
Printerweg 21- 35
3821 AP Amersfoort
T: 088 8920250
E: info@eleos.nl
I: www.eleos.nl
AGB-code(s): 06290613
KvK-nummer: 32078404

1.2 Gegevens contactpersoon / aanspreekpunt

Hanneke de Putter, beleidsadviseur kwaliteit,
Mail: kwaliteit@eleos.nl, tel: 088-8921054

1.3 Locaties Eleos

Onze locaties vindt u hier: <http://www.eleos.nl/Contact/Vestigingen>

1.4 Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

Eleos is een ggz-instelling die vanuit haar christelijke identiteit behandeling en begeleiding biedt aan kinderen, jongeren en volwassenen met psychiatrische problematiek. Dit statuut heeft betrekking op de zorg aan kinderen, jongeren en hun ouders/netwerk.

De algemene visie van Eleos is:

Eleos is specialist in christelijke ggz en biedt begeleiding en behandeling aan mensen met psychische problematiek. Vanuit ons christelijk geloof werken we met hen en hun netwerk aan hoop en herstel van het gewone leven.

Eleos heeft aanbod in het jeugdzorg domein in de vormen van ambulante behandeling in de generalistische basis-ggz en de gespecialiseerde ggz en deeltijdbehandeling, Binnen begeleiding biedt zij beschermd wonen voor jongeren met een autisme spectrum stoornis en specialistische begeleiding thuis.

1.4.1 Zorgvisie

Eleos werkt vanuit de herstel ondersteunende visie aansluitend op de vraag van de cliënt. Binnen behandeling en begeleiding wordt in afstemming met de cliënt zorg geboden op de verschillende hersteldomeinen. Afgeleid van de algemene visie, is de zorgvisie van Eleos als volgt:

In deze wereld hebben we te maken met lijden en gebrokenheid. Eleos wil met haar specifieke kennis, vaardigheden en attitude mensen vanuit het christelijk geloof helpen met hun psychische problematiek. Wij geloven dat werken aan herstel verder gaat dan alleen het terugdringen of genezen van de ziekte. Binnen de mogelijkheden die de cliënt

heeft, wordt daarom gewerkt aan persoonlijk herstel en gezocht naar nieuw perspectief. Geloof, hoop en liefde zijn belangrijke perspectieven in onze gesprekken.

Eleos kiest er met nadruk voor om existentieel herstel een duidelijke plaats te geven in de zorgverlening. Van daaruit wordt recht gedaan aan de geloofsbeleving/levensbeschouwing van haar cliënten en wordt deze op een professionele en verantwoorde wijze geïntegreerd in de hulpverlening. Eleos werkt hiervoor samen met het Kennisinstituut christelijke ggz, Kicg. Het Kicg houdt zich bezig met onderzoek, innovatie en het door ontwikkelen van onze zorgmethoden vanuit het perspectief van het christelijk geloof. Opgedane kennis wordt toegepast in onze zorg en begeleiding en gedeeld met personen die werkzaam zijn binnen het pastoraat. Als kinderen en jongeren met psychisch lijden belemmerd raken in hun functioneren, heeft dat effect op hun eigen ontwikkeling, maar ook op de relatie met ouders en belangrijke anderen in hun netwerk (bijvoorbeeld school, kerk, vereniging). Wij gaan samen met het kind/de jongere en hun systeem (het netwerk) op zoek naar veerkracht om zo het herstelproces te begeleiden. Wij doen dit vanuit een christelijke levensovertuiging, waarbij we aansluiten bij de eventuele (religieuze) levensvragen van het kind/de jongere of het systeem. We betrekken zo mogelijk alle relevante relaties: familie, leeftijdsgenoten, netwerk (school, kerk) en de relatie met God. Dit sluit aan bij de waarden van onze doelgroep: het gezin als 'hoeksteen van de samenleving'.

1.4.2. Visie op kwaliteit

De zorgvragen van cliënten van Eleos zijn in veel gevallen complex. Ook de organisatie van zorg om de cliënt heen is daarmee vaak complex. Protocollen en procedures bieden hierin kaders. De zorgverlener past de kaders op die manier toe, zoals hij of zij denkt dat voor goede zorg nodig is. Deze praktische toepassing van zorg (binnen de kaders) kan verschillen per situatie. Daarmee is zorg vaak 'spontaan' en een vorm van *improviseren*. De context is ook *dynamisch* en voortdurend *in beweging*. Er kan sprake zijn van *onvoorspelbare* situaties waarop moet worden ingespeeld.

Kwaliteit is niet iets wat je kunt zien en aanraken; kwaliteit ontstaat omdat wij *waarde* geven aan wat we zien. Kwaliteit ontstaat pas als we het met elkaar bespreken. Dat betekent dat kwaliteit een intersubjectief, relationeel concept is, en ook moreel geladen. **Kwaliteit is 'dat wat we samen goede zorg vinden'**. Eleos onderscheidt drie belangrijke kenmerken van kwaliteit:

1. Relationeel zorgverlenen;
2. Kwaliteitsbewustzijn;
3. Praktische wijsheid van professionals

Centraal in de visie op kwaliteit staat de dialoog: in de dialoog bespreken zorgverleners, zorgontvangers en de zorgontvangers wat zij goede zorg vinden. Zowel kwantitatieve data (meldingen, klachten, cliënttevredenheid, ROM) als kwalitatieve data (ervaringen) vormen input voor dit gesprek. De grondhouding waarbinnen die dialoog plaatsvindt is 'vertrouw me, ik wil samen leren'.

1.5 Aanbod: behandeling

Eleos heeft aanbod in behandeling van in het jeugdzorg domein m.b.t.:

- ontwikkelingsstoornissen
- angst- en stemmingsstoornissen
- trauma
- zich ontwikkelende persoonlijkheidsproblematiek

- systeemproblematiek met focus op de transculturele aspecten (christelijke context) van autonomie en identiteitsontwikkeling

1.5.1 Behandelsettingen generalistische basis ggz

Bij lichte tot matige psychische aandoeningen zoals licht tot matige depressieve klachten of angstklachten wordt behandeling binnen de basis-ggz aangeboden. Ook bieden wij langer durende laagfrequente zorg aan voor meer chronische aandoeningen, waarbij op specifieke hersteldomeinen nog verbetering wordt nagestreefd.

1.5.2 Behandelsettingen gespecialiseerde ggz

Eleos biedt crisisbeoordeling en -behandeling binnen kantoor tijden. Binnen de eigen crisisregio's van diverse vestigingen kan in samenwerking met regionale partners zo nodig outreachend zorg worden verleend. Zo nodig wordt samen gewerkt met regionale partijen, zoals de huisarts en de regionale crisisdienst.

Binnen de mogelijkheden die tot beschikking staan van Eleos wordt uitvoering gegeven aan de Wet verplichte ggz.

Binnen de gespecialiseerde ggz bieden wij hulp bij meer ernstige en complexe psychische aandoeningen als ontwikkelingsstoornissen, persoonlijkheidsstoornissen, angst- en stemmingsstoornissen en psychotische stoornissen, zowel in diagnostiek en behandeling.

1.5.3 De rol van de regiebehandelaar voor een cliënt

Indien meerdere zorgprofessionals als zorgverleners betrokken zijn bij de zorgverlening aan een cliënt is het van belang dat één van hen het zorgproces coördineert en het centrale aanspreekpunt is voor de cliënt en zijn naasten en/of wettelijk vertegenwoordiger. Dit is de regiebehandelaar. Indien de zorg door één zorgverlener wordt verleend, is deze per definitie ook de regiebehandelaar. Voor praktische zaken is de uitvoerende behandelaar vaak het eerste aanspreekpunt voor de cliënt. De uitvoerende behandelaar betreft de regiebehandelaar bij wijziging van het behandelplan, bij diagnostische vragen en in het geval van een crisis.

Op elke hoofdlocatie is een regiebehandelaar aanwezig, die de brede GGZ problematiek (enkelvoudig/ complexe problematiek) kan bedienen en de verantwoordelijkheid hiertoe kan dragen binnen de kaders van de gemeente. Deze regiebehandelaar zal als een autonome professional functioneren. Zij zal zelf bepalen wanneer ze gebruik wil maken van het multidisciplinaire team.

Binnen de ambulante zorg door Eleos kunnen de volgende zorgprofessionals als regiebehandelaar fungeren:

- *psychiater*;
De psychiater is een medisch specialist die zich richt op de diagnostiek en medische behandeling van complexe psychiatrische problematiek bij de cliënten. De psychiater werkt nauw samen met de ggz-arts/anios en de sociaal psychiatrisch verpleegkundige die zorg dragen voor delen van de behandeling, waarbij de psychiater zich vergewist van de bekwaamheid van de behandelaars die in goede samenwerking ook delen van de communicatie met / rondom de cliënt kunnen vormgeven.
- *klinisch psycholoog*;
De klinisch psycholoog is een specialist die zich richt op diagnostiek en psychologische behandeling van meervoudige psychiatrische problematiek, vaak in combinatie met persoonlijkheidsproblematiek.
- *psychotherapeut*;

De psychotherapeut is een professional die zich richt op de behandeling van de cliënt met veelal meervoudige problematiek, waaronder persoonlijkheidsproblematiek.

- *gz-psycholoog of orthopedagoog-generalist;*

De gz-psycholoog of orthopedagoog-generalist is een professional die psychische problemen van cliënten zoals depressieve klachten, angst- en dwangklachten behandelt, gericht op afname van de klachten met behulp van psychologische interventies zoals o.a. cognitieve gedragstherapie en EMDR.

- *verpleegkundig specialist;*

De verpleegkundig specialist is een professional die zich richt op hoog complex verpleegkundige en laag complex medische behandelingen van cliënten, inclusief farmacotherapie.

In iedere regio zijn meerdere disciplines aanwezig, zodanig dat de volgende domeinen zijn 'gedekt': medische kinder- en jeugdpsychiatrie, kinder- en jeugd psychologie, orthopedagogiek, psychotherapie en systeemtherapie l.v.m. de huidige schaarste aan de discipline van specialist (KPO en KJP), SPV en arts zullen deze werken op de regionale hoofdvestiging. Als bepaalde disciplines schaars zijn in de regio is het van belang de vervanging verantwoord te laten verlopen en te beschrijven hoe vervangen wordt, waarbij het vertrekpunt is dat dit zo efficiënt mogelijk verloopt. Ook hier geldt dat conform het professioneel statuut alle betrokken professionals hun eigen verantwoordelijkheid hebben in het zorgproces. Een aantal overstijgende producten is vanuit de regionale hoofdvestiging beschikbaar: telefonische consultatie (inhoud), crisisbegeleiding (door SPV gericht op jeugd, zo nodig in samenwerking met de Dagdienst Acute Zorg (DAZ) nadat eerst de regiebehandelaar is betrokken ()), en groepsbehandelingen. In regio zuid en midden is er bovendien een Deeltijdbehandeling voor jongeren 12-18 jaar aanwezig. Daarnaast participeert Eleos in de regio Midden in FACT-teams in samenwerking met andere ggz-instellingen.

SBT-jeugd teams moeten een beroep kunnen doen op multidisciplinaire expertise.

1.6 Aanbod: begeleiding

Eleos biedt begeleiding aan voor jongeren met een ernstig psychosociaal of psychiatrisch probleem die (tijdelijk) niet zelfstandig kunnen wonen. Eleos heeft een christelijke begeleide woonvorm voor wonen met persoonlijke begeleiding, Juventum. Juventum is geschikt voor jongeren van 12 tot 22 jaar en is gespecialiseerd in het begeleiden van jongeren met autisme.

Daarnaast biedt Eleos ook Specialistische Begeleiding Thuis (SBT) aan. Dit is persoonlijke begeleiding en systemische begeleiding aan kinderen en jongeren en hun naasten in de thuissituatie door middel van gesprekken. Dit wordt jeugdbegeleiding genoemd.

1.7 Structurele samenwerkingspartners

Eleos werkt waar nodig en ten behoeve van de zorg van de cliënten samen met diverse samenwerkingspartners. Op de website van Eleos staat een overzicht met actuele samenwerkingspartners. www.eleos.nl/samenwerking

2 Zorgstandaarden en opleidingen

Eleos ziet er op toe dat zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn, handelen volgens zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen en hun deskundigheden op peil houden. Onderstaand is beschreven hoe dit vormgegeven wordt.

Vanuit de missie en visie van Eleos zijn kernwaarden geformuleerd als motivatie en richtlijn voor onze hulpverlening: bewogen, verbonden, deskundig, gelijkwaardig en open. Deze kernwaarden hebben als functie een brug te slaan tussen de visie van Eleos en de dagelijkse praktijk. Eleos hecht

veel waarde aan opleiding en bijscholing van haar professionals. Het belangrijkste uitgangspunt bij het opleiden in relatie tot onze visie en de daarmee samenhangende kernwaarden, is dat het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg nauw samenhangt met de kwaliteit/professionalisering van de medewerkers en het management.

Eleos biedt instrumenten en faciliteiten die professionalisering bevorderen. Hierbij gaat het niet alleen om deskundigheidsbevordering met een noodzakelijk of wettelijk verplicht karakter, maar ook om niet-verplichte (bij)scholing en faciliteiten in het kader van persoonlijke ontwikkeling. Eleos is aangesloten bij de GGZ Ecademy waar veel digitale scholing van wordt afgenomen.

Het opleidingsbeleid wordt jaarlijks omgezet naar een scholingsplan per team waarin zijn opgenomen:

- De verplichte professionaliseringsactiviteiten; denk aan BIG herregistratie, noodzakelijke certificaten t.b.v. een gezond financieel beleid, medicatieverstrekking, BHV, omgaan met agressie en geweld, etc.
- Eleosbrede professionaliseringsactiviteiten vanuit strategische keuzes/ behorende bij de rol die onze levensbeschouwelijke identiteit heeft binnen onze beroepen en praktijkorganisatie én om proactief in te kunnen spelen op externe ontwikkelingen.
- Elementen uit het interne opleidingsprogramma tot specialist in christelijke ggz.
- Individuele professionaliseringsactiviteiten.

De regiodirectie is eindverantwoordelijk voor het opstellen van het scholingsplan per team, ook wel teamontwikkelplan (TOP) genoemd. De teams zijn zelf verantwoordelijk voor plannen van teamleren, coachen, intervisie en supervisie. De leden van ieder team zijn vervolgens zelf verantwoordelijk voor het op orde houden van diploma's en registratie.

Eleos is een erkende praktijkinstelling voor P-opleidingen, de psychiater opleiding en opleiding VS-ggz. Eleos beoogt de kwaliteit als praktijkopleidingsinstelling voort te zetten en te verbeteren en blijvend opleidingsplaatsen aan te bieden. Dit is belangrijk om enerzijds het eigen bestand van BIG geregistreerde werknemers op peil te houden, vanuit het streven dat Eleos binnen de 2e en 3e lijn uitsluitend wil werken met BIG geregistreerde professionals. Anderzijds biedt de opleiding een voortdurende kwaliteitsinput binnen de organisatie. Tenslotte bestaat er voor Eleos ook een maatschappelijk belang, omdat Eleos inmiddels een belangrijk opleidingsinstituut is geworden.

2.1 Initiatief van Eleos en De Hoop: Kennisinstituut Christelijke GGZ

Eleos en De Hoop willen recht doen aan het geloof en de geloofsbeleving van hun cliënten en dit op een professionele en verantwoorde wijze integreren in de hulpverlening. Hiervoor is (wetenschappelijk) onderbouwd inzicht nodig over de interactie tussen christelijke geloof en psychische gezondheid. Het Kicg initieert dit onderzoek en voert het uit. Ook houdt het Kicg zich bezig met innovatie en het door ontwikkelen van behandelmethodiek vanuit het perspectief van het christelijk geloof.

Opgedane kennis wordt toegepast in behandeling en begeleiding en gedeeld met professionals in de ggz en personen die werkzaam zijn binnen het pastoraat.

2.2 Samenwerking

Samenwerking binnen onze organisatie en met anderen vinden wij erg belangrijk binnen Eleos. Juist vanwege de herstelgerichte zorg die wij bieden is samenwerking tussen behandelaars, begeleiders, vrijwilligers en informele (kerkelijke) zorgaanbieders essentieel.

Voor de basis-ggz betekent dit een goede samenwerking tussen behandelaar en de huisarts en evt. praktijkondersteuner. Zo nodig kan een psychiater of klinisch psycholoog geconsulteerd worden. De optie tot samenwerking met begeleiding, andere betrokken zorgverleners of informele zorgpartners wordt actief besproken.

In de gespecialiseerde ggz bij Jeugd is bij de intakeprocedure zo nodig en mogelijk (i.p.v. 'altijd') een psychiater of klinisch psycholoog betrokken. In overleg met de regiebehandelaar wordt een individueel zorgprogramma vastgesteld (zie onder behandelproces). Vanuit onze herstelvisie en de richtlijnen behandelen en begeleiden wij zo kort als mogelijk en zo lang als noodzakelijk. Ons gehele zorgaanbod is erop gericht om zo nodig tijdens en na behandeling begeleiding te bieden die de cliënt ondersteunt in herstel van sociale relaties en het maatschappelijk meedoen, het hervinden van vitaliteit en eigen bewustzijn en balans in zingeving. Om dit te kunnen verwerkelijken zoeken wij indien nodig en gewenst actief samenwerking tussen behandelaars, begeleiders en zij die informele zorg bieden, als (kerkelijk georganiseerde) mantelzorgers, (cliënten)verenigingen, familie en pastores.

Met de cliënt worden vaste overlegmomenten afgesproken. De regiebehandelaar delegeert de verantwoordelijkheid hiervoor aan de uitvoerend behandelaar. Specialisten als de psychiater, de klinisch psycholoog en de verpleegkundig specialist worden bij de behandeling betrokken conform de regels beschreven in het professioneel statuut. Minimaal één keer per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats waarbij de regiebehandelaar aanwezig is. Wanneer meerdere hulpverleners betrokken zijn wordt Minimaal één keer per jaar, en bij belangrijke overgangsmomenten in het zorgtraject, een zorgafstemmingsgesprek (ZAG) georganiseerd met cliënt, zijn/haar netwerk en alle betrokken hulpverleners. Het doel van dit gesprek is afspraken te maken over de onderlinge samenwerking rondom de zorg aan de cliënt.

Evaluatie van behandeling vindt plaats zo vaak als voor de kwaliteit en continuïteit van de behandeling nodig is waarbij altijd overwogen wordt het netwerk te betrekken. Variatie is hier uiteraard in mogelijk. Op basis van de evaluatie met de cliënt en eventueel in afstemming met andere betrokkenen wordt binnen het multidisciplinair team, dwz minimaal in afstemming met de regiebehandelaar, besloten om de behandeling voort te zetten, dan wel af te ronden en/of op te schalen naar een intensievere vorm van behandeling in de regio, dan wel bij de behandelkliniek van Eleos, de fontein.

De cliënt wordt aangemeld bij de fontein volgens een reguliere procedure. Regulier en zo vaak als nodig vindt overleg tussen de regiebehandelaar en behandelaar in de kliniek plaats. Als een cliënt wordt opgenomen wordt de duur van de opname besproken en vastgelegd in het behandelplan.

Voor ontslag stemt de behandelaar af met de regiebehandelaar om een (warme) overdracht te garanderen als de cliënt zijn ambulante behandeling voortzet, bij Eleos dan wel bij een andere instelling (ZAG). Mocht een cliënt zijn opgenomen in een andere kliniek, dan wordt ook door de regiebehandelaar actief contact onderhouden om een eventuele voortzetting ambulant soepel te laten verlopen.

Als er meerdere hulpverleners betrokken zijn bij het zorgtraject van een cliënt kan er verschil van mening en inzicht ontstaan over de juiste aanpak. Binnen Eleos kennen we dan de zogenoemde escalatieprocedure, die is opgenomen in ons professioneel statuut. Deze procedure heeft als doel gerezen verschillen in inzicht tot een goed einde te brengen, zodat de cliënt verzekerd kan zijn van deskundige en betrouwbare zorg.

2.3 Samenwerking met scholen en met de gemeente

We betrekken actief scholen bij de behandeling van kinderen en jongeren. Zij kennen en observeren de cliënt immers in een heel andere, relevante context voor de ontwikkeling van het kind. Schoolweigering is een groot probleem waarvoor landelijk veel aandacht is. De Deeltijdbehandeling in Ede en in Dordrecht in samenwerking met De Hoop ggz sluit hier goed op aan voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar. Er zal expertise worden opgebouwd over deze problematiek en nauw worden samen gewerkt met diverse scholen. Ook vereist het een flexibele benadering (individueel maatwerk) waaruit nieuwe samenwerkingsvormen met scholen ontstaan. We zetten ons ook in om goed samen te werken met de gemeente, zeker wanneer zij optreden als verwijzer. Hoe deze samenwerking er precies uit ziet, verschilt per cliëntsituatie en per gemeente. Ruim op tijd voor het aflopen van de beschikking qua tijd of het overschrijden van de beschikking qua budget overleggen we met de cliënt en zo nodig met de gemeente over het vervolg (behandeling voortzetten of afronden).

2.4 Dossiervorming en omgang met cliëntgegevens

Eleos borgt en bewaakt dat zorgverleners binnen en buiten de instelling die bij de behandeling betrokken zijn, voldoen aan hun wettelijke dossierplicht en toegang hebben tot relevante gegevens van de cliënten.

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

In uitzonderlijke situaties kan het beroepsgeheim doorbroken worden. Eleos handhaaft hier de landelijke richtlijnen. Daarnaast heeft Eleos een aantal procedures opgesteld, waarin is aangegeven hoe per situatie gehandeld wordt.

- Reglement dossierbeheer
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Eleos gebruikt de privacy verklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar / DIS.
- Binnen Eleos vindt doorlopend onderzoek plaats onder coördinatie van het Kennisinstituut christelijke ggz. Behandelgegevens kunnen alleen geanonimiseerd, niet herleidbaar tot personen gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek. Voor verzameling van extra gegevens buiten het behandelproces wordt toestemming van de betreffende personen én van een medisch-ethische toetsingscommissie gevraagd. Ook dan blijft geanonimiseerd gebruik de norm.

2.2 Klachten- en geschillenregeling

In het Klachtenreglement Eleos is opgenomen hoe en waar cliënten terecht kunnen met klachten over Eleos.

3 Het Behandelproces

3.1 Wachtijd voor intake en behandeling

Cliënten kunnen informatie over wachttijden voor intake en behandeling via de website www.eleos.nl inzien of telefonisch opvragen. Spoedverwijzingen worden onmiddellijk in behandeling genomen in afstemming met de verwijzer.

3.2 Aanmelding en intake

In de aanmeldprocedure is beschreven hoe de cliënt zich kan aanmelden bij Eleos en dat voor aanmelding een verwijsindicatie nodig is van de gemeente, de huisarts of een medisch specialist. De cliënt kan zich via de website (www.eleos.nl) aanmelden. Na aanmelding wordt binnen twee weken een telefonisch triage gedaan. Naar aanleiding daarvan wordt besloten of wordt overgegaan tot de intake. Indien mogelijk is de beschikking afgegeven op het moment van de intake. De beschikking moet rond zijn voor de behandeling of de begeleiding start. Zonder beschikking wordt niet gestart.

Tijdens de intakefase wordt er een beoordeling gemaakt van zowel de complexiteit, de ernst en de duur van de klachten als van de weerbaarheid van de cliënt. Bij het gezamenlijk met de cliënt samenstellen van het zorgprogramma vormt de herstelbenadering onze leidraad. Binnen Eleos wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer -indien mogelijk met een passend advies en eventuele overbruggingszorg - indien Eleos geen passend aanbod heeft op de zorgvraag voor de cliënt.

3.3 Diagnose

Tijdens het intake- en onderzoeksproces worden de aard en beleving van de klachten geïnventariseerd en welke factoren tot de aanmelding hebben geleid. Onderzocht wordt hoe ernstig de klachten zijn, hoe de klachten reactief zijn op de omgeving in het dagelijks leven, hoe de symptomen impact hebben op elkaar en interfereren met psychische functies als aandacht, geheugen etc. Het is uitdrukkelijk de bedoeling om naast de kwetsbaarheid (symptomen, ziekte) de weerbaarheid en krachtbronnen van iemand in kaart te brengen, waarbij nadrukkelijk naar verschillende domeinen van functioneren wordt gekeken. Samen met cliënt en betrokkenen (ouders, schoolbegeleiders of anderszins) wordt gepoogd helder te krijgen wat deze graag zouden willen bereiken. Er wordt gekeken op welke domeinen van functioneren de vragen liggen en of de vragen opgepakt worden door de behandeling of begeleiding.

3.4 Behandeling

Als de diagnose en na te streven doelen helder zijn wordt in overleg met de cliënt een individueel behandelplan en -programma opgesteld.. Moet hier ook het begeleidingsplan bij?

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

Eleos is verantwoordelijk voor een goede kwaliteit van hulp- en dienstverlening aan zijn cliënten. Dat geldt zeker ook voor de hulp- en dienstverlening aan cliënten die (vermoedelijk) te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling. Van iedereen die werkzaam is bij Eleos wordt verwacht dat hij in alle contacten met cliënten alert is op signalen die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling en daarop effectief reageert. Hierbij maakt Eleos gebruik van de

verplichte Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld. Elk team heeft een team-aandachtsfunctionaris meldcode en er is een landelijke aandachtsfunctionaris werkzaam bij Eleos. Wanneer er signalen en/of zorgen zijn over een gezonde en veilige ontwikkeling van een jongere, start de afweging om te gaan signaleren in de Verwijsindex. Professionals binnen Eleos dienen in ieder geval een registratie in de verwijsindex te overwegen als er sprake is van een hoge mate van dreiging en/of verstoring van de ontwikkeling van kinderen van een cliënt of van een kind/ jongere (tot 23 jaar) dat/die in behandeling is en/of voor hun broer of zus.

Met de cliënt worden met regelmaat evaluatiegesprekken gehouden minimaal na elke zes maanden behandeling om te bezien of er voldoende vooruitgang wordt geboekt en/of dat het zorgprogramma aangepast moet worden. Als de behandeling alleen bestaat uit laagfrequente medicatiecontacten is één keer per jaar evalueren voldoende. Van dit evaluatiegesprek wordt een verslag geschreven. In overleg met de regiebehandelaar wordt besloten of deze bij het evaluatiegesprek aanwezig is. De regiebehandelaar ziet de cliënt in ieder geval één keer per jaar. De uitvoerend behandelaar betreft de regiebehandelaar altijd bij wijziging van het behandelplan, bij diagnostische vragen en in het geval van een crisis (zie ook 1.6.1).

Dit proces van evalueren wordt ondersteund door het invullen van vragenlijsten die de mate van herstel op meerdere domeinen kunnen meten.

De regiebehandelaar blijft tijdens het gehele (zorg)proces het centrale aanspreekpunt voor cliënt, familie of andere extern betrokkenen.

Conform het professioneel statuut kunnen specialisten als de psychiater of de klinisch psycholoog op indicatie worden betrokken bij de behandeling.

Omdat Eleos veel belang hecht aan de mening van cliënten over de behandeling/begeleiding wordt aan iedere cliënt gevraagd om zijn/haar ervaringen te delen op Zorgkaart Nederland of op ikzoekchristelijkehulp.nl.

Ook verzamelt Eleos data om de effectiviteit van de door Eleos geleverde zorg te meten, zodat de organisatie kan leren van de ervaringen van cliënten en zichzelf kan verbeteren. Voor onderzoeksdoeleinden worden de data geanonimiseerd.

Jaarlijks wordt een cliënt ervaringsmeting op basis van een CQI meting uitgevoerd.

De CQ-Index is een gestandaardiseerde methodiek om ervaringen van cliënten te meten en te analyseren. Dankzij de systematisch 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.

3.5 Afsluiting/nazorg

De behandeling wordt met de cliënt afgesloten met zo nodig een preventieplan op maat.

Besproken wordt welke informatie naar de verwijzer gaat en welk advies aan de verwijzer wordt gegeven, tenzij de cliënt hiertegen bezwaar maakt.

Bij bezwaar van cliënt hecht Eleos er grote waarde aan om met de cliënt in gesprek te gaan over het waarom van het bezwaar en samen een oplossing te vinden om voor de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van zorg voor de cliënt verantwoordelijk te zijn.

Als 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. Als de heraanmelding plaats vindt binnen een jaar (of half jaar?), wordt het contact met de cliënt zonder plaatsing op de wachtlijst weer voortgezet. Voorwaarde is wel dat de financiering van de zorg op orde is.

3.6 Begeleiding bij locaties voor begeleid wonen en SBT Jeugd

Binnen het begeleidingsproces wonen is aandacht voor herstelgerichte begeleiding, een systemische aanpak en ketensamenwerking met locaties voor ambulante behandeling Jeugd locaties. Kinderen en jongeren worden gestimuleerd tot het van behalen van schooldiploma's of maatschappelijke participatie. Herstel doelen en ZRM matrix worden gebruikt. Bij Juventum wordt het meetinstrument INVRA gebruikt. Afstemming en samenwerking met wijkteam is erg belangrijk.

Een beschikking voor wonen of SBT Jeugd kan zelfstandig worden aangevraagd worden door de gemeente of het wijkteam, als extra ondersteuning van de ambulante of deeltijd behandeling of als nazorg na de ambulante of deeltijdbehandeling.

Ook bij SBT Jeugd en locaties voor begeleid wonen wordt de cliënttevredenheid gemeten middels de CQ-Index.

4. Ondertekening

Dit kwaliteitsstatuut is naar waarheid ingevuld.

Amersfoort, 2 september 2020

-