



Kwaliteitsstatuut Eleos

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	Beleidsadviseur kwaliteit, geneesheer directeur

Inhoud

1 Algemene informatie	3
1.1 Gegevens ggz-aanbieder	3
1.2 Gegevens contactpersoon / aanspreekpunt	3
1.3 Locaties Eleos.....	3
1.4 Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk.....	3
1.4.1 Zorgvisie	3
1.4.2 Visie op kwaliteit	4
1.5 Aanbod	4
1.6 Behandelingen generalistische basis-ggz.....	4
1.6.1 De rol van de regiebehandelaar voor een cliënt	4
1.7 Behandelingen gespecialiseerde ggz.....	5
1.7.1 De rol van de regiebehandelaar voor een cliënt	5
1.7.2 (Dag)Kliniek de fontein	6
1.8 Woonbegeleiding	6
1.9 Structurele samenwerkingspartners	6
2 Organisatie van de zorg	7
2.1 Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen.....	7
2.1.1 Initiatief van Eleos en De Hoop: Kennisinstituut Christelijke GGZ	7
2.2 Samenwerking	8
2.3 Dossiervorming en omgang met cliëntgegevens	9

2.4 Klachten en geschillen regeling	9
3 Het Behandelproces.....	10
3.1 Wachtijd voor intake en behandeling	10
3.2 Aanmelding en intake	10
3.3 Diagnose	10
3.4 Behandeling	10
3.5 Afsluiting/nazorg.....	11
4 Ondertekening	12

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 en volwassenen met psychiatrische problematiek. Dit statuut heeft betrekking op zorg verleend aan volwassenen. 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 binnen behandeling in de generalistische basis-ggz en de gespecialiseerde ggz in de vormen ambulante behandeling, deeltijdbehandeling en opname in de kliniek. Binnen begeleiding biedt zij beschermd wonen en ambulante en specialistische begeleiding thuis aan.

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.

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.

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

Eleos heeft aanbod in:

- Generalistische basis-ggz
- Gespecialiseerde ggz
- Woonbegeleiding

Kinderen en volwassenen met psychiatrische problematiek zijn welkom bij Eleos.

1.6 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.

1.6.1 De rol van de regiebehandelaar voor een cliënt in de basis-ggz

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

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

Het is uiteraard zo dat conform het professioneel statuut andere betrokken professionals hun eigen verantwoordelijkheid hebben voor hun aandeel in het zorgproces.

1.7 Behandelsettingen gespecialiseerde ggz

Eleos biedt crisisbeoordeling en -behandeling binnen kantoortijden. Binnen de eigen crisisregio's van diverse vestigingen kan in samenwerking met regionale partners zo nodig en op beperkte schaal outreachend zorg worden verleend. 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, risicovolle en complexe psychische aandoeningen als ontwikkelingsstoornissen, persoonlijkheidsstoornissen, angst- en stemmingsstoornissen en psychotische stoornissen, zowel in diagnostiek en behandeling.

1.7.1 De rol van de regiebehandelaar voor een cliënt in de gespecialiseerde ggz

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 eerste 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 regiebehandelaar¹.

De volgende zorgprofessionals kunnen als regiebehandelaar optreden:

- *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 persoonlijkheids-problematiek.
- *gz-psycholoog;*
De gz-psycholoog 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 cognitieve gedragstherapie en emdr.

¹ In goede afstemming kan deze taak ook gedelegeerd worden aan de uitvoerend behandelaar

- *verpleegkundig specialist;*

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

Ook hier geldt dat conform het professioneel statuut andere betrokken professionals hun eigen verantwoordelijkheid hebben in het zorgproces.

1.7.2 (Dag)Kliniek de fontein

De fontein is onderdeel van Eleos waar *klinische en dagklinische behandeling* wordt geboden aan volwassenen vanaf 18 jaar.

Bij *klinische behandeling* verblijft de cliënt zowel overdag als 's nachts in de kliniek. Er is een medische noodzaak tot opnamen, thuis blijven wonen gaat (tijdelijk) niet meer. De (kliniek) fontein heeft twee afdelingen: De Bedding en De Spreng. De opnameduur kan variëren van enkele dagen tot enkele maanden en hangt af van de opnamereden.

Dagklinische behandeling is een intensieve vorm van behandeling en duurt ongeveer negen tot twaalf maanden. De cliënt blijft thuis wonen en komt een of meer dagen per week naar de dagklinik de fontein.

De behandeling wordt ingezet wanneer gesprekken bij de ambulante behandeling onvoldoende zijn, of als er na een klinische opname verdere behandeling nodig is.

De kliniek biedt ook '*bed op recept*' en '*geschakelde zorg*'/'*zorg op maat*'.

Crisisgevoelige cliënten in de ambulante zorg of de dagklinische behandeling kunnen gebruik maken van een bed op recept. Deze voorziening is bedoeld voor cliënten bij wie geen sprake is van een crisis, maar die een overnachting nodig hebben om een crisis te voorkomen.

Geschakelde zorg en zorg op maat zijn bestemd voor de cliënten die na hun klinische opname tijdelijk meer nazorg nodig hebben dan alleen ambulante gesprekken. Het programma bevat een aantal onderdelen uit de cliënt-specifieke klinische behandeling. Het biedt de mogelijkheid de reeds ingezette ontwikkeling uit te bouwen of te verstevigen. Bij geschakelde zorg ligt het accent op overbrugging vanuit de fontein naar een andere behandelsetting, zorg op maat is een aanvulling op een ambulante behandeling.

1.8 Woonbegeleiding

Eleos biedt woonbegeleiding aan voor cliënten met een ernstig psychosociaal of psychiatrisch probleem die (tijdelijk) niet zelfstandig kunnen wonen. Eleos heeft tien voorzieningen voor beschermd wonen met persoonlijke begeleiding, voor zowel volwassenen als jongeren.

Begeleiding aan huis (SBT: specialistische begeleiding thuis) van Eleos biedt cliënten persoonlijke begeleiding thuis/aan huis door middel van gesprekken, zowel voor volwassenen als jeugd (jeugdbegeleiding genoemd).

1.9 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 (zie www.eleos.nl/samenwerking).

2 Organisatie van de zorg

2.1 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.

Eleos hecht veel waarde aan opleiding en bijscholing van haar professionals. 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 binnen de hiervoor geldende kaders. 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 het eigen bestand van BIG geregistreerde werknemers op peil te houden. Daarnaast biedt de opleiding een voortdurende kwaliteitsinput binnen de organisatie. Tenslotte bestaat er voor Eleos ook een maatschappelijk belang, omdat Eleos verantwoordelijkheid neemt om opleidingsmogelijkheden binnen de organisatie beschikbaar te maken, ook voor professionals buiten Eleos.

2.1.1 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.

Oppedane 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 herstelondersteunende zorg die wij bieden is samenwerking tussen behandelaars, begeleiders en vrijwilligers/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 is bij de intakeprocedure altijd een psychiater of klinisch psycholoog betrokken en wordt in overleg een individueel behandelplan vastgesteld (zie onder behandelproces). Vanuit onze herstelvisie en de richtlijnen behandelen en begeleiden wij zo kort als mogelijk en zo lang als noodzakelijk. Rekening houdend met de impact van psychische klachten op meerdere levensgebieden bieden wij zo nodig tijdens en na behandeling begeleiding 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 verwerklijken 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. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de regiebehandelaar. 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, en bij belangrijke overgangsmomenten in het zorgtraject, wordt 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.

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.

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.

Aanmelding bij de fontein verloopt 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.

Deze samenwerking is erop gericht te profiteren van de verschillende inzichten en invalshoeken, om zo in samenspraak met de cliënt te komen tot goede begeleiding en behandeling. Wanneer er zodanig verschil van inzicht ontstaat dat de behandeling of begeleiding van de cliënt stagneert, kennen we bij Eleos de zogenoemde escalatieprocedure, die is opgenomen in ons professioneel statuut. Deze procedure heeft als doel ontstane verschillen in inzicht tot een goed einde te brengen, zodat de cliënt verzekerd kan zijn van deskundige en betrouwbare zorg.

2.3 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 direct 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.

2.4 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. De informatie is gerangschikt naar generalistische basis-ggz en/of gespecialiseerde ggz, en -indien het onderscheid van toepassing is- per zorgverzekeraar en per diagnose. 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 verwijzing nodig is van een huisarts of van een andere ggz-behandelaar. De cliënt kan zich via de website (www.eleos.nl) aanmelden.

Binnen 2 weken na aanmelding wordt er een telefonisch contact gelegd met de cliënt door een inhoudelijk professional voor screening of pre-intake. De formele verantwoordelijkheid blijft echter bij de huisarts liggen totdat er sprake is van een behandelingsovereenkomst conform de WGBO.

Tijdens de intakefase wordt er een beoordeling gemaakt van zowel de complexiteit, de ernst en de duur van de klachten - waarbij de mate van suïcidaliteit een belangrijk item is - als van de weerbaarheid van de cliënt. Bij het gezamenlijk met de cliënt samenstellen van het behandelplan vormt de herstelbenadering onze leidraad.

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

Binnen Eleos wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer -indien mogelijk met een passend advies- indien Eleos geen passend aanbod heeft op de zorgvraag voor de cliënt.

3.3 Diagnose

Tijdens het intakeproces 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 de cliënt in kaart te brengen, waarbij nadrukkelijk naar verschillende domeinen van functioneren wordt gekeken. Samen met de cliënt en bij voorkeur iemand uit het netwerk van de cliënt, wordt gepoogd helder te krijgen wat deze graag zou willen bereiken in de behandeling cq begeleiding en op welke domeinen van functioneren nu de vragen liggen.

3.4 Behandeling

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.

Met de behandelaar worden met regelmaat herstelgesprekken gehouden om te bezien of er voldoende vooruitgang wordt geboekt en/of dat het behandelplan cq 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. Conform het professioneel statuut worden specialisten als de psychiater, de klinisch psycholoog of de verpleegkundig specialist op indicatie 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. Ook verzamelt Eleos data om de effectiviteit van de door Eleos geleverde zorg te meten door middel van ROM-metingen. 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. Voor onderzoeksdoeleinden worden de data geanonimiseerd.

Periodiek wordt een cliëntervaringsmeting uitgevoerd. Voor ambulante behandeling volwassenzorg 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.

3.5 Afsluiting/nazorg

Het behandelplan wordt met de cliënt afgesloten, zonodig met een preventieplan op maat.

Besproken wordt welke informatie naar de verwijzer (huisarts) 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 om samen een oplossing te vinden om de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van zorg veilig te stellen.

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.

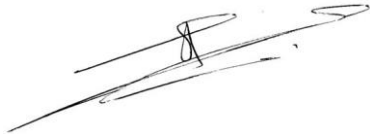
Indien noodzakelijk kan in uitzonderlijke situaties kan met instemming van bestuur en financiers, van de richtlijnen worden afgeweken op een passende, toereikende wijze met in achtname van borging van kwaliteitseisen.

4 Ondertekening

Dit kwaliteitsstatuut is naar waarheid ingevuld.

Amersfoort, 9 september 2020

E. de Jong
geneesheer-directeur / psychiater

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name 'E. de Jong'.

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen toe:

- een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat: Certificaat CIO
- algemene leveringsvoorwaarden
- het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatieprocedure in is opgenomen.