

Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

I. Algemene informatie

1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling: MEMO BV

Hoofd postadres straat en huisnummer: Meilustweg 31

Hoofd postadres postcode en plaats: 4614 EC Bergen op Zoom

Website: www.praktijk-memo.nl

KvK nummer: 59305363

AGB-code(s): 22220676

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Ivo Uijt de Haag

E-mailadres: i.uijtdehaag@praktijkmemo.nl

Telefoonnummer: 0164243413

3. Onze locaties vindt u hier

Link: <http://praktijk-memo.nl/contact-42.html>

4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk:

http://praktijk-memo.nl/praktijk_memo-1.html Zorgaanbod; - psychiatrisch onderzoek en psychodiagnostiek - behandeling in het kader van generalistische basis-ggz - behandeling in het kader van specialistische ggz - preventie - partnerrelatietherapie - ouderbegeleiding / opvoedondersteuning - coachende gesprekken - individuele begeleiding en behandeling - groepsbegeleiding - logeeropvang/respijtzorg voor kinderen en jeugd - arbeidsmatige dagbesteding - wonen met zorg Professioneel netwerk, onder andere; <http://praktijk-memo.nl/organisatie-43.html> GGZWNB, Mentaal beter, Het Lindeke, Emergis, K&J, Trivers Spring, MEE, SDW, Huisartsen, Jeugdzorg, Viersprong Inkooporganisatie Zeeland jeugd Inkooporganisatie West Brabant West jeugd Inkooporganisatie West Brabant Oost jeugd eigenlijk alle voorkomende zorgaanbieders in de regio West Brabant en Zeeland

5. MEMO BV heeft aanbod in:

de generalistische basis-ggz

de gespecialiseerde-ggz

6. Behandelsettingen generalistische basis-ggz

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij MEMO BV terecht en deze instelling biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden (indien relevant met toelichting):

Ambulante zorg

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

Psychotherapeut of GZ psycholoog, als psychotherapie of een psychologische behandelmethode het referentiekader zijn in de behandeling en waar geen focus is op biologische factoren van de psychische stoornis. Verpleegkundig specialist als er sprake is van het behandelen van de gevolgen van een stoornis, als er sprake is van rehabilitatie of protocollaire behandelmethoden. In het multidisciplinaire overleg is een psychiater aanwezig, deze kan regiebehandelaar zijn, maar is in principe niet de eerste keus als regiebehandelaar, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden zoals crisis, somatische problematiek of verdenking daarvan

7. Behandelsettingen gespecialiseerde-ggz

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij MEMO BV terecht en deze instelling biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden (indien relevant met toelichting):

Ambulante zorg

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

Psychotherapeut of GZ psycholoog, als psychotherapie of een psychologische behandelmethode het referentiekader zijn in de behandeling en waar geen focus is op biologische factoren van de psychische stoornis. Verpleegkundig specialist als er sprake is van het behandelen van de gevolgen van een stoornis, als er sprake is van rehabilitatie of protocollaire behandelmethoden. In het multidisciplinaire overleg is een psychiater aanwezig, deze is geen regiebehandelaar in principe maar wordt dat in geval er sprake is van gevaar voor de cliënt (Suicide gevaar) of diens omgeving, er specifieke behandelingen ingezet worden zoals ECT, Middelen & Maatregelen, geven geneeskundige verklaring bij BOPZ-indicatie, indien er sprake is/lijkt van somatische problematiek, indien er euthanasie wensen zijn, wanneer er sprake is van non-respons op de behandeling. In dergelijke situaties wordt in de keten contact gemaakt om de zorg over te dragen indien dat nodig is omdat Memo in een aantal van deze situaties niet kan faciliteren.

Waar dit voor de verdere invulling van het format relevant is, vragen we u de genoemde zorgvormen apart te beschrijven:

In de behandelingen van jongeren onder 18 jaar, met uitloop naar 23 jaar, wordt met regelmaat de kinder en jeugdarts betrokken. Deze voert somatische screenings uit en onderzoekt welke somatische factoren van invloed (kunnen) zijn op het welbevinden van de cliënt. In gevallen dat de somatische aandoening de boventoon voert en psychische klachten veroorzaakt zal de Kinder en jeugdarts de regiebehandelaar zijn, omdat de somatiek dan de boventoon voert. In veel gevallen zal de Kinder en jeugdarts vooral de jongere medicamenteus ondersteunen, als er meer begeleiding/behandeling is dan wordt er een andere regie behandelaar aangewezen. De Kinder en jeugdarts heeft zitting in het MDO, waar ook de psychiater onderdeel van is.

8. Structurele samenwerkingspartners

MEMO BV werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met de volgende partners (beschrijf ook de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website):

-GGZWNB; Hoofdlaan 8, Halsteren, www.ggzwnb.nl -De Viersprong; de Beeklaan 2, Halsteren, www.devierversprong.nl -K&J psychologen; Bovendonk 5, Roosendaal, www.kj-psychologen.nl -Trivers, Parklaan 7, Roosendaal, www.trivers.nl -Spring (jeugdzorgprofessionals); Langdonk 1, Roosendaal, www.springjeugd.nl -Emergis; Oostmolenweg 101, Kloetinge, www.emergis.nl -Mentaal Beter; Burgemeester Stulemeijerlaan 1, Bergen op Zoom, www.mentaalbeter.nl/Items/nl-NL/Praktijken/Algemeen/Mentaal-Beter-Bergen-op-Zoom -Lindeke; Dorpsstraat 101, Halsteren, www.hetlindeke.nl -Alle huisartspraktijken in de regio's west Brabant en oost Zeeland - Allen; Onderlinge verwijzingen in jeugdzorg, volwassenen zorg, beschermd wonen, ambulante zorg . Specifiek - GGZWNB, crisisopvang / interventie middels protocol, bestuurlijk geregeld. Gezamenlijke klachtencommissie - K&J en Trivers; samenwerking in gezamenlijke bv te weten InPetto (www.inpetto-jeugdggz.nl) , samenwerking in diagnostiek en behandeling door psychologen, GZ psychologen kinder en jeugd, gezamenlijke GZ-opleidingsplaatsen - GGZWNB, MentaalBeter, Lindeke, Emergis, K&J samenwerking in intervisiegroep met GZ-psychologen -Viersprong, gezamenlijke uitvoer van zorg arrangementen in jeugdzorg, gezamenlijke klachtencommissie

II. Organisatie van de zorg

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

MEMO BV ziet er als volgt op toe dat:

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

Alle medewerkers hebben een VOG Alle medewerkers, ook ondersteunende diensten, ondertekenen het professioneel statuut dat geldt binnen Memo en waarin geldende richtlijnen zijn opgenomen en rechten/plichten voor het onderhouden van de bekwaamheid. Hierin ook de escalatie procedure, sanctie (of verbeter)beleid, jaargesprekken cyclus, privacy en dossier/verslaglegging. Van alle medewerkers zijn er kopieën van het originele diploma's, registraties en certificaten in hun personeelsdossier aanwezig, die getoetst worden bij de aanstelling op echtheid. In de bestaande registers, zoals BIG-register, of opleidingsinstituten (bv CGT, EMDR) wordt gekeken of de nieuwe medewerker daar geregistreerd is. Waar nodig/mogelijk worden referenties opgevraagd bij eerdere werkgevers

9b. Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

Jaargesprekkencyclus met daarin terugblik en vooruitblik, wekelijks behandelplanbesprekingen in multidisciplinair overleg, wekelijks Management team overleg met van iedere behandelgroep een afgevaardigde, lidmaatschappen van de medewerkers van hun beroepsverenigingen, kwaliteitshandboek, professioneel statuut, Intervisie en supervisie intern en extern met samenwerkingspartners ROM/CQ-i

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

Jaarlijks scholingsbeleid en budget. In jaargesprek is dit vast onderdeel van gesprek en wordt afgesproken wat nodig is Verantwoordelijkheid van wg en wn, vastgelegd in het professioneel statuut Deelnemen aan werkgroepen en intervisie groepen Gezamenlijke referaten met eerder genoemde samenwerkingspartners Bezoek van symposia door de verschillende werknemers GZ-opleiding in samenwerking met ketenpartner

10. Samenwerking

10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut:

Upload van uw professioneel statuut op www.ggzkwaliteitsstatuut.nl

10b. Indien de organisatie gespecialiseerde-ggz levert: Binnen MEMO BV is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:

Wekelijks is er een multidisciplinair overleg (MDO) van anderhalf uur waarbij alle behandelaren, (SPV, MW, Psychotherapeut, GZ-psycholoog, basispsycholoog, (kinder/jeugd) psychiater, kinderarts, verpleegkundige, SPH) aanwezig zijn. Voor het jeugd team, het volwassen team en het WMO team zijn er elk afzonderlijke overleggen. Gemiddeld zijn er 6 professionals per overleg aanwezig. Een secretaresse notuleert de overleggen en zet de bevindingen in de desbetreffende EPD's van de teams. De regiebehandelaar koppelt terug aan de cliënt.

10c. MEMO BV hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

In het wekelijks MDO wordt nagegaan in hoeverre de behandeling gevorderd is en wat nodig is. Op- en afschalen horen bij deze bespreking. Zowel extern als intern kan dit. In punt 8 staan de structurele samenwerkingspartners. Maar op of afschalen kan naar alle partners in de keten

10d. Binnen MEMO BV geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

In professioneel statuut wordt beschreven dat de regiebehandelaar alle betrokken medewerkers hoort en uiteindelijk bij verschil van inzicht het beleid bepaald in overleg of verlengde van hetgeen de cliënt wil. Borging ligt in het MDO en professioneel statuut

11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

11a. Ik vraag om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:

Ja

11b. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en ik vraag het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle):

Ja

11c. Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar:

Ja

11d. MEMO BV levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark ggz (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking:

Ja

12. Klachten en geschillenregeling

12a. Patiënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij

Naam instelling: MEMO heeft een zelfstandige procedure met een klachtenfunctionaris en een externe procedure i.s.m. GGZWNB / de Viersprong. Klachtenprocedure op website en in upload.

Externe overeenkomst op te vragen bij Memo.

Contactgegevens: Meilustweg 31, Bergen op Zoom

De klachtenregeling is hier te vinden:

Upload van uw klachtenregeling op www.ggzkwaliteitsstatuut.nl

12b. Patiënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Stichting geschillencommissie

Contactgegevens: De geschillencommissie, Bordewijklaan 46, Den Haag

De geschillenregeling is hier te vinden:

Upload van uw geschillenregeling op www.ggzkwaliteitsstatuut.nl

III. Het behandelproces - het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Patiënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is gerangschikt naar generalistische basis-ggz en/of gespecialiseerde ggz, en –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: http://praktijk-memo.nl/aanmelding_en_wachttijd-48.html

14. Aanmelding en intake

14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (zoals: wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de patiënt):

Na aanmelding via de verwijzer of de website, neemt het secretariaat binnen twee werkdagen contact op met de cliënt en wordt verzocht de benodigde gegevens in te vullen om het dossier aan te maken. De casuïstiek wordt op de agenda geplaatst van het wekelijks MDO. De intake coördinator bedeed de casuïstiek, na bespreking in het MDO, toe aan de (regie)behandelaar. Deze bespreekt met het secretariaat wanneer de cliënt voor de eerste maal komt, doorloopt de intake procedure

met de cliënt, koppelt het te volgen traject terug in het MDO en bespreekt vervolgens met de cliënt het te volgen traject. Hierin kan ook nog diagnostiek zitten, mocht dat nodig zijn. Zie ook de website van praktijk Memo en het professioneel statuut

14b. Binnen MEMO BV wordt de patiënt/cliënt terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt:
Ja

15. Diagnose

Beschrijf hoe de intake en diagnose binnen MEMO BV is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de patiënt/cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met patiënt/cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de regiebehandelaar indien deze wel/niet zelf de diagnose stelt):

De procedure rondom diagnostiek is gelijk aan de aanmeld procedure, met dat verschil dat de diagnostiekaanvraag ook vanuit intern kan komen. De gevraagde gegevens zijn dan al aanwezig. Maar ook in deze procedure is de regiebehandelaar en het MDO betrokken en gaat het in overleg met de cliënt. Zie ook hier de website en het professioneel statuut

16. Behandeling

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

Het behandelplan wordt samen met de cliënt opgesteld. Na de intakeprocedure volgt een MDO en een overleg met de cliënt over het MDO. Gezamenlijk wordt dan het beleid bepaald en de mogelijkheden besproken. Het MDO denkt mee en kijkt mee met de (regie)behandelaar en geeft gevraagd en ongevraagd advies. De Regiebehandelaar koppelt de adviezen terug aan zijn cliënt.

16b. Het aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars):

De regiebehandelaar zet de lijn uit, dit kan naar de eerder genoemde disciplines zijn als zijnde medebehandelaren of het kan een basispsycholoog zijn, een senior of junior begeleider bij Wonen met zorg, een ambulante begeleider of Maatschappelijk werker.

16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen MEMO BV als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):

Driemaandelijks behandelplanoverleg bij MDO, behandelplanoverleg met cliënt, ROM begin, Rom tussentijds en ROM eind, gebruik vragenlijsten OQ, UCL, CQ via NETQ

16.d Binnen MEMO BV evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt (toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):

Resultaten worden besproken aan de hand van de gestelde doelen. Dit gebeurt driemaandelijks in het MDO en met de cliënt. Doelen die behaald zijn worden afgesloten of daar waar nodig bijgesteld. Naast de voortgangsgesprekken met de cliënt wordt er ook bij start, tussentijds en bij einde behandeling gemeten middels de ROM

16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen MEMO BV op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):

Via een onafhankelijk bureau, NetQ, worden de cliënt tevredenheid en de behandelresultaten gemeten. Ieder kwartaal is hierop een terugkoppeling aan het bestuur van Memo. Klanttevredenheid wordt driemaal gemeten; aan het begin, in het midden en aan het einde van een behandeling, middels ROM lijsten. Hiervoor worden de volgende testen gebruikt; OQ, UCL, CQ

17. Afsluiting/nazorg

17a. De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, hoe handelt instelling als patiënt/cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):

De ROM wordt standaard besproken met de cliënt, naast het bespreken van de behandeldoelen en de resultaten daarvan. Dit gebeurt door de regiebehandelaar en de cliënt.

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

Het terugvalpreventieplan raadplegen dat gemaakt is bij de afsluiting van de behandeling, de regiebehandelaar consulteren en in overleg met hem besluiten voor vervolgbehandeling of crisisinterventie

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van MEMO BV:

P.F. Steenkist

Plaats:

Bergen op Zoom

Datum:

4 oktober 2016

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het model kwaliteitsstatuut en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld:

Ja

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.ggzkwaliteitsstatuut.nl toe:

Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk);

Een kopie van de overeenkomst met SBG voor aanlevering van ROM-gegevens;

Zijn algemene leveringsvoorwaarden;

Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.