



*Kwaliteitsstatuut  
Mediant GGZ*

*Gewoon  
Goede Zorg*



**Mediant**  
geestelijke  
gezondheidszorg

## **Inleiding**

Het kwaliteitsstatuut beschrijft de wijze waarop Mediant de zorg voor de individuele cliënt heeft georganiseerd, in het bijzonder de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van betrokken zorgverleners. Het kwaliteitsstatuut draagt ertoe bij dat de juiste hulp, op de juiste plaats, door de juiste zorgprofessionals binnen een professioneel en kwalitatief verantwoord netwerk wordt geleverd. Mediant bevordert daarmee gepaste zorg. Het kwaliteitsstatuut wordt gedragen door de beroeps- en brancheverenigingen in de GGZ en is daarmee een veldnorm. Dit kwaliteitsstatuut is van kracht per 1-1-2017.

Het kwaliteitsstatuut heeft drie doelen:

1. Het maakt voor de cliënt en diens familie/naastbetrokkenen inzichtelijk hoe Mediant aan minimale kwaliteitsaspecten vorm en inhoud geeft. Het kwaliteitsstatuut stelt de cliënt zo in staat een weloverwogen keuze te maken voor een bepaalde zorgaanbieder en te participeren in de besluitvorming met betrekking tot hun individuele behandelproces;
2. Het dient als kader voor werkafspraken binnen Mediant en/of het professionele netwerk;
3. Het stelt financiers, toetsende en toezichthoudende instanties in de gelegenheid om zich een oordeel te vormen over de kwaliteit van zorg zoals die door Mediant wordt geboden.

## Inhoudsopgave

1. Algemene informatie .....	4
2. Beschrijving behandelaanbod en professioneel netwerk .....	4
3. Het behandelproces .....	5
3.1 Aanmelding en intake .....	5
3.2 Diagnose.....	6
3.3 Behandeling.....	6
3.4 Afsluiting/nazorg .....	8
4. Behandelsettings .....	8
4.1 Behandelsettings generalistische basis GGZ.....	8
4.2 Behandelsettings gespecialiseerde GGZ .....	9
5. Structurele samenwerkingspartners.....	9
6. Organisatie van de zorg .....	11
6.1 Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen.....	11
6.2 (interne) Samenwerking.....	12
7. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens .....	13
8. Klachten en geschillenregeling .....	14

## 1. Algemene informatie

<b>Naam rechtspersoon</b>	Mediant Stichting voor Geestelijke Gezondheidszorg Oost- en Midden Twente
Adres	Broekheurnering 1050
Postcode	7546 TA
Plaats	Enschede
Telefoonnummer	053-4755 755
Nummer Kamer van Koophandel	06089356
AGB-code	06-290404
E-mailadres	<a href="mailto:info@mediant.nl">info@mediant.nl</a>
Website	<a href="http://www.mediant.nl">www.mediant.nl</a>

Mediant heeft verschillende locaties. Op de [website](#) vindt u het overzicht van alle locaties met adressen en andere contactgegevens.

## 2. Beschrijving behandelaanbod en professioneel netwerk

Mediant is een organisatie voor geestelijke gezondheidszorg, die behandeling, rehabilitatie, herstel, verblijf, verpleging, preventieve activiteiten en begeleiding biedt aan mensen met psychische en psychiatrische problemen. Dat kunnen licht tot matige, niet complexe klachten zijn, maar ook complexe, ernstige klachten. Waar mogelijk biedt Mediant kortdurende, eenvoudige hulp en waar nodig meer intensieve en/of langdurende hulp, ofwel van generalistische basis GGZ tot specialistische GGZ. Mediant beschikt over afdelingen voor kinderen en jongeren, volwassenen en ouderen en enkele specialistische centra. Mediant biedt de zorg zoveel mogelijk dicht bij u in de buurt. Dat kan betekenen dat we de zorg leveren vanuit een gezondheidscentrum, bij de cliënt thuis of bij een locatie van Mediant in de buurt. Op de [website](#) van Mediant staat het actuele behandelaanbod.

Mediant werkt voor de behandeling van cliënten samen met veel instellingen en instanties. Hieronder een aantal voorbeelden:

- In de jeugdzorg ligt de regie bij de gemeenten. Mediant werkt hiervoor samen met alle gemeenten in Twente, en met veel van de jeugdzorgaanbieders. Met Jarabee, Ambiq en Jeugd GGZ werkt Mediant samen in FACT Jeugd voor jongeren van 12 tot en met 27 jaar met meerdere ernstige problemen. Een gezamenlijk team met verschillende deskundigheden ondersteunt de jongeren.
- Samen met Tactus Verslavingszorg heeft Mediant de afdeling bemoeizorg. Dit team werkt samen met alle gemeenten in Midden- en Oost Twente. Bemoeizorg is gericht op mensen met ernstige problemen, die moeite hebben om daarvoor hulp te vragen. In dit team wordt expertise over verslavingsproblematiek en psychiatrie gebundeld.
- Eén medewerker vanuit het bemoeizorgteam neemt als vaste deelnemer deel aan de overleggen vanuit het Veiligheidshuis Twente. Deze medewerker matcht eventuele aanvragen voor onderzoek, consultatie of behandeling met het meest passende aanbod binnen Mediant.
- Bij RIBW Groep Overijssel wonen veel cliënten van Mediant. De organisaties hebben goede samenwerkingsafspraken om de, voor de mensen waar ze samen voor klaar staan, zorg goed af te stemmen.
- Mediant maakt deel uit van het kernteam Psychosociale Hulp bij Ongevallen en Rampen (PSHOR). Samen met partnerorganisaties verzorgt Mediant psychosociale opvang bij grootschalige ongelukken en rampen.

- Met Carintreggeland werkt Mediant samen voor cliënten die naast de behandeling bij Mediant ook een begeleidingsbehoefte hebben. Het Sociaal psychiatrisch zorgteam (SPZ) bestaande uit allochtone medewerkers van Carintreggeland voor allochtone cliënten die bij Mediant in behandeling zijn. Gezinsbegeleiding door Carintreggeland na Intensieve Psychiatrische Gezinsbegeleiding (IPG) door Mediant.
- Mediant werkt samen met de Twentse Huisartsen Onderneming Oost-Nederland (THOON) om de kwaliteit van de huisartsenzorg ten aanzien van GGZ-vragen te borgen en daarmee verbinding met de eerste lijn, in het bijzonder de POH-GGZ, te versterken.
- Mediant en Ziekenhuis Groep Twente (ZGT) werken met elkaar samen om mensen met zowel een lichamelijke als een psychische zorgvraag nog beter van dienst te zijn. Zo is samenwerking gezocht tussen de afdeling Jeugd van Mediant en de Kinderafdeling van ZGT en is in samenwerking binnen het ZGT een ADHD poli opgezet.
- Mediant wil borgen dat de kwaliteit van het geleverde werk voldoet aan erkende standaarden en zich ontwikkelt naar de nieuwste inzichten. Mediant doet dit onder andere middels wetenschappelijk onderzoek dat zich richt op kwaliteit en effectiviteit van zorg die aan cliënten wordt geleverd. Mediant heeft daarbij aansluiting gezocht bij het Rob Giel Onderzoekcentrum (RGOc) en participeert binnen verschillende wetenschappelijke onderzoeken.
- Mediant biedt ondersteuning, hulp en zorg aan asielzoeker(s) bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van onder andere psychische problemen en stoornissen en gedragsproblemen. Mediant werkt hierbij samen met de betreffende Asielzoekerscentra.

### **3. Het behandelproces**

#### **3.1 Aanmelding en intake**

Aanmelden bij Mediant gaat via een erkend verwijzer. Meestal is dit de huisarts. De huisarts kan een verwijzing digitaal (eVerwijzen, Zorgmail) of schriftelijk (fax, brief) indienen. De medische administratie ontvangt en verwerkt de verwijzing administratief, maakt een zorgdossier aan en nodigt cliënt binnen twee weken uit voor een screening- en/of een intakegesprek.

Daarnaast beschikt Mediant over acute hulpverlening, zoals het Aanmeldbureau & Centrum voor Crisisinterventie die in geval van crises 24 uur per dag, zeven dagen per week ingeschakeld kan worden voor o.a. een inschatting maken van de noodzaak tot verdere hulpverlening, een (gedwongen) opneming daaronder begrepen of het geven van consultatie en/of advies aan de verwijzers.

De screening is een inhoudelijke beoordeling of de cliënt bij Mediant aan het juiste adres is en welke zorg (generalistische basis GGZ of gespecialiseerde GGZ en welk zorgprogramma) geëigend is.

In het intakegesprek wordt de zorgvraag verder geobjectiveerd en diagnostische informatie verzameld. Soms is er naast de informatie uit het intakegesprek nog behoefte aan aanvullend onderzoek.

#### *Wachttijd voor intake en behandeling*

Clienten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling op de [website](#) van Mediant of kunnen deze telefonisch opvragen. De informatie is gerangschikt naar generalistische basis GGZ en/of gespecialiseerde GGZ. Mediant maakt bij wachttijden geen onderscheid in Zorgverzekeraar.

### **3.2 Diagnose**

De aanmelding door de huisarts of andere erkende verwijzer komt binnen bij het Aanmeldbureau, of als de verwijzer een specifiek circuit of zorgprogramma heeft aangegeven bij het secretariaat van dat circuit of zorgprogramma. De cliënt krijgt binnen twee weken een uitnodiging voor het eerste gesprek/intake.

Komt de cliënt bij het Aanmeldbureau, dan is de regiebehandelaar een professional van het Aanmeldteam: Gezondheidszorg psycholoog, klinisch (neuro) psycholoog, psychotherapeut, verpleegkundig specialist en psychiater.

Is de verwijzing direct ingestuurd bij een zorgprogramma of een circuit, dan zal een regiebehandelaar van dat zorgprogramma of dat circuit als zodanig optreden. Regiebehandelaars kunnen zijn: Gezondheidszorg psycholoog, klinisch (neuro) psycholoog, psychotherapeut, verpleegkundig specialist en psychiater. Bij het Circuit Ouderen kan het ook een klinisch geriater, of specialist ouderengeneeskunde zijn; bij het Circuit Jeugd kan ook de kinder- en jeugdpsycholoog (BIG) regiebehandelaar zijn.

De regiebehandelaar:

- Zal de cliënt in de diagnostiekfase zien.
- Draagt er zorg voor dat het intakegesprek wordt gehouden.
- Is aanspreekbaar voor de cliënt, ook als een andere professional het intakegesprek voert.
- Bewaakt de voortgang van de intake.
- Doet op basis van intake, verwijzing en screening een voorstel voor diagnose en behandeling.
- Indien de regiebehandelaar niet zelf de diagnose stelt of het voorstel voor behandelplan opstelt, draagt hij er zorg voor dat dit gebeurt.
- Bespreekt dit in multidisciplinair overleg en stelt zo nodig bij.
- Draagt er zorg voor dat de cliënt voor de juiste behandeling wordt aangemeld.
- Blijft aanspreekbaar voor cliënt tot de behandeling daadwerkelijk is gestart.

### **3.3 Behandeling**

Het voorstel voor het behandelplan wordt ingebracht in het intakeoverleg. Hierbij zijn in elk geval aanwezig:

- De regiebehandelaar.
- De intaker.
- Een klinisch psycholoog of psychiater.

Op basis van deze bespreking stelt de regiebehandelaar de diagnose vast en formuleert een definitief behandelvoorstel, of zorgt ervoor dat dit gebeurt. De cliënt en de (regie)behandelaar hebben een adviesgesprek waarin het behandelvoorstel (met eventuele aanpassingen) wordt vastgesteld.

Het aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar.

De regiebehandelaar bewaakt de voortgang van de behandeling. Op de evaluatiemomenten, of als hij daartoe een signaal krijgt van bijvoorbeeld behandelaar of cliënt, neemt hij kennis van de voortgang. In overleg met behandelaar en met cliënt, stelt hij vast of het behandelplan aangepast moet worden. Deze afstemming met cliënt en behandelaar vindt soms plaats in een behandelplanbespreking (dat is bij veel klinische afdelingen zo), of in een evaluatiegesprek, voorafgaand aan de behandelplanbespreking. In de behandelplanbespreking zijn in elk geval aanwezig:

- De regiebehandelaar.
- De behandelaar.
- Een klinisch psycholoog of psychiater.

Als het nieuwe behandelplan na de bespreking met cliënt niet meer is aangepast, is het daarmee akkoord. In andere gevallen bespreekt de (regie)behandelaar het nogmaals met cliënt. De cliënt heeft gedurende de behandeling hoofdzakelijk contact met de behandelaar. Als cliënt er buiten de evaluatiemomenten behoefte aan heeft met de regiebehandelaar te overleggen, kan hij rechtstreeks contact opnemen.

De voortgang van de behandeling wordt binnen Mediant GGZ als volgt gemonitord. In ambulante settings bespreken cliënt en (regie)behandelaar tijdens de evaluatie of het behandelplan aangepast moet worden. De (regie)behandelaar brengt dit in in de behandelplanbespreking. In dit gesprek wordt het voorstel voor aanpassing van het behandelplan geformuleerd. Hierbij zijn in elk geval aanwezig:

- De regiebehandelaar.
- De behandelaar.
- Een klinisch psycholoog of psychiater.

Als het behandelplan naar aanleiding van de behandelplanbespreking niet verder wordt aangepast, kan het worden vastgesteld. Als er wel aanpassingen voorgesteld worden, bespreekt de (regie)behandelaar die met de cliënt. Na instemming van cliënt is het behandelplan vastgesteld.

In veel deeltijd- of klinische settings is het gebruikelijk dat de cliënt (en soms ook naastbetrokkenen) zelf deelnemen aan de behandelplanbespreking. In de behandelplanbespreking wordt het behandelplan geformuleerd en vastgesteld. Hierbij zijn in elk geval aanwezig:

- Cliënt.
- De regiebehandelaar.
- De behandelaar.
- Een klinisch psycholoog of psychiater.

Bij klinische en ambulante behandeling vindt in elk geval aan het begin en eind van elke DBC een effectmeting (ROM) plaats. In de zorgpaden is aangegeven in welke frequentie verdere ROM-metingen worden uitgevoerd. De ROM-meting wordt als indicatie voor de voortgang van de behandeling ingezet.

Binnen Mediant GGZ evalueert de (regie)behandelaar samen met de cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt: Periodiek is er een behandelplanbespreking. In de kliniek is dat ten minste één keer per half jaar, ambulant ten minste één keer per jaar, of zoveel vaker als nodig of afgesproken is. Dit is het belangrijkste evaluatiemoment.

Ten minste eens per jaar wordt de voortgang met een vragenlijst in kaart gebracht (ROM-meting) en met de cliënt besproken.

Eenmaal per jaar, of bij afsluiting van de behandeling, vindt een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Cliënten (en in sommige behandelsettings ook naastbetrokkenen) ontvangen een vragenlijst om in te vullen.

### **3.4 Afsluiting/nazorg**

Als de zorgdoelstellingen zijn gehaald, of als andere zorg nodig is, kan de zorg worden afgesloten. Hierbij kan de cliënt worden doorverwezen naar een andere zorgverlener, kan de zorg beëindigd worden, of kan de cliënt in aanmerking komen voor vervolgzorg.

De regiebehandelaar heeft samen met cliënt een afrondend gesprek waarin de actuele situatie en de eventuele vervolgstappen worden besproken. Op basis hiervan worden eventuele medebehandelaars geïnformeerd over het afronden van de behandeling en de eventuele vervolgstappen.

De (regie)behandelaar stuurt de verwijzer een brief met een samenvatting van de behandeling en het eventuele noodzakelijke vervolg. Hij maakt hierin duidelijk welke eventuele acties hij van de verwijzer verwacht en welke hij zelf onderneemt.

*Cliënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval*

In het signaleringsplan is vastgelegd welke stappen cliënt of diens naastbetrokkenen kunnen nemen als er sprake is van terugval. Als er geen signaleringsplan is, kan cliënt zo nodig bij de huisarts terecht. Die schakelt indien nodig de crisisdienst van Mediant in.

## **4. Behandelsettings**

Mediant GGZ heeft aanbod in:

- ✓ *Generalistische basis GGZ en*
- ✓ *Gespecialiseerde GGZ*

### **4.1 Behandelsettings generalistische basis GGZ**

#### *Jeugdzorg*

Mediant biedt voor kinderen en jongeren met lichte, matig ernstige en ernstige psychische en psychiatrische problemen korte-, middellange of intensieve ambulante generalistische basis GGZ.

In deze zorg kent Mediant de volgende regiebehandelaars:

Gezondheidszorg psycholoog, klinisch (neuro) psycholoog, orthopedagoog generalist, psychotherapeut, verpleegkundig specialist en kinder- en jeugdpsycholoog (BIG).

#### *Volwassenen- en Ouderenzorg*

Mediant biedt voor volwassenen en ouderen met lichte, matig ernstige en ernstige psychische en psychiatrische problemen korte-, middellange of intensieve ambulante generalistische basis GGZ.

In deze zorg kent Mediant de volgende regiebehandelaars:

Gezondheidszorg psycholoog, klinisch (neuro) psycholoog, psychotherapeut, specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist.



## **4.2 Behandelsettingen gespecialiseerde GGZ**

### *Jeugdzorg*

Mediant biedt voor kinderen en jongeren met matig ernstige of ernstige psychische en psychiatrische problemen ambulante gespecialiseerde GGZ.

In deze zorg kent Mediant de volgende regiebehandelaars:

Gezondheidszorg psycholoog, klinisch (neuro) psycholoog, orthopedagoog generalist, psychotherapeut, verpleegkundig specialist, psychiater en kinder- en jeugdpsycholoog (BIG).

### *Volwassenen- en Ouderenzorg*

Mediant biedt voor volwassenen en ouderen met matig ernstige of ernstige psychische en psychiatrische problemen ambulante, deeltijd en klinische gespecialiseerde GGZ.

In deze zorg kent Mediant de volgende regiebehandelaars:

Gezondheidszorg psycholoog, klinisch (neuro) psycholoog, psychotherapeut, verpleegkundig specialist, specialist ouderengeneeskunde en psychiater.

## **5. Structurele samenwerkingspartners**

Mediant werkt ten behoeve van de behandeling van cliënten samen met verschillende partners. Hieronder worden de belangrijkste samenwerkingsverbanden beschreven;

- Stichting Aveleijn Grotestraat 260, 7622 GW BORNE. [www.aveleijn.nl](http://www.aveleijn.nl)
- de Twentse Zorgcentra, Postbus 2112, 7500 CC Enschede. [www.detwentsezorgcentra.nl](http://www.detwentsezorgcentra.nl)

*Met deze organisaties heeft Mediant ketenzorgafspraken met betrekking tot de behandeling en begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap*

- Met Tactus Verslavingszorg, [www.tactus.nl](http://www.tactus.nl) heeft Mediant ketenzorgafspraken voor mensen met verslavingsproblemen.
- Tactus en GGD Regio Twente zijn Samenwerkingspartners in de Bemoezorg.

*Met GGD en Veiligheidsregio Twente (Postbus 1400, 7500 BK Enschede [www.vrtwente.nl](http://www.vrtwente.nl)) werkt Mediant samen in de GHOR (geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen Regio Twente).*

- Ambiq, Sabina Klinkhamerweg 21, 7555 SK, Hengelo. [www.ambiq.nl](http://www.ambiq.nl)
- Stichting Jarabee, Helene Mercierweg 5, 7555 SJ Hengelo. [www.jarabee.nl](http://www.jarabee.nl)
- Jeugd GGZ, Haven Noordzijde 45, 7607 ES Almelo. [www.jeugdggz.com](http://www.jeugdggz.com)

*Met deze organisaties heeft Mediant ketenzorgafspraken voor de zorg aan o.a. kinderen en jongeren. Ook maken deze organisaties deel uit van de samenwerking rond FACT Jeugd en in Kinderen uit de Knel (voor ouders en kinderen in een problematische scheidingssituatie).*

- Jeugdpartners Twente, [www.jeugdpartnerstwente.nl](http://www.jeugdpartnerstwente.nl) is een netwerkorganisatie van bijna 15 organisaties die actief zijn voor de jeugd in Twente. Jeugdpartners Twente draagt eraan bij dat de jeugd in Twente veilig en gezond kan opgroeien. We doen dat door te investeren in samenwerking, ontmoetingen en kennisdeling.
- Met RIBW Groep Overijssel, Dr. Klinkertweg 2, 8025 BS Zwolle, [www.ribwgo.nl](http://www.ribwgo.nl), zijn ketenzorgafspraken gemaakt ten behoeven van gezamenlijke cliënten met een ernstig psychiatrische stoornis.
- Carintreggeland, Boortorenweg 20, 7554 RS Hengelo. [www.carintreggeland.nl](http://www.carintreggeland.nl)
- Livio, [www.livio.nl](http://www.livio.nl).

*Met deze organisaties werkt Mediant samen in PIT (psychiatrisch intensieve thuiszorg. Met Carintreggeland zijn daarnaast nog ketenzorgafspraken gemaakt inzake begeleiding van allochtone cliënten en gezinsbegeleiding na IPG (Intensieve psychiatrische gezinsbegeleiding).*

- THOON, Postbus 570, 7550 AN Hengelo. [www.thoon.org](http://www.thoon.org) is de Twentse Huisartsenorganisatie Oost Nederland. De samenwerkingspartner van Mediant in de Stichting POH-GGZ. In dit kader werkt Mediant samen met 176 huisartsenpraktijken.
- Met Humanitas Onder Dak, Postbus 1100, 7550 BC Hengelo. [www.humanitasonderdak.nl](http://www.humanitasonderdak.nl) heeft Mediant Ketenzorgafspraken over de zorg voor mensen die de aansluiting met de samenleving kwijt zijn, veelal met huisvestingsproblemen.
- Dimence Transfore, Haven Noordzijde 45, 7607 ES Almelo
- Forensisch Psychiatrisch Centrum Veldzicht, Postbus 20, 7707 ZG Balkbrug  
[www.fpcveldzicht.nl](http://www.fpcveldzicht.nl)
- Officier van Justitie

*Op het gebied van forensische psychiatrie werkt Mediant nauw samen met de bovengenoemde instellingen.*

- Ziekenhuisgroep Twente (ZGT), Postbus 546, 7550 AM Hengelo. [www.zgt.nl](http://www.zgt.nl)
- Medisch Spectrum Twente (MST), Postbus 50 000, 7500 KA Enschede. [www.mst.nl](http://www.mst.nl)

*Binnen deze organisaties heeft Mediant ketenzorgafspraken met diverse specialismen. Mediant is ketenpartner bij Acute Zorg Euregio, neemt deel aan het Regionaal overleg acute zorg (ROAZ).*

- Hulp aan Huis, [www.hulpaanhuis.nl](http://www.hulpaanhuis.nl) is de samenwerkingspartner bij IPT, intensieve psychiatrische thuiszorg t.b.v. kinderen en jongeren.
- Wijkteams Enschede, Postbus 20, 7500 AA Enschede. [www.wijkteamsenschede.nl](http://www.wijkteamsenschede.nl)
- Wijkkracht, Deldenerstraat 20, 7551 AG Hengelo. [www.wijkkracht.nl](http://www.wijkkracht.nl)

*Met deze organisaties wordt samengewerkt voor mensen met een psychiatrisch probleem, die ook behoefte hebben aan enige vorm van maatschappelijke ondersteuning.*

- Met alle gemeenten in Twente en met acht gemeenten in de Achterhoek zijn samenwerkingsafspraken inzake Jeugdhulp en Jeugd-GGZ. Met de Twentse gemeenten zijn afspraken gemaakt over Maatwerkvoorziening/Dagbesteding.
- Daarnaast wordt met o.a. de Twentse gemeenten samengewerkt binnen het project 'Tien in Twente', gericht op het preventief beperken van overlast van psychisch kwetsbaren. Middels integrale samenwerking met o.a. de gemeente, Politie en reclassering wordt gemonitord of zorg opgeschaald kan worden bij psychisch kwetsbaren om overlast zoveel mogelijk te voorkomen.

## **6. Organisatie van de zorg**

### **6.1 Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen**

Mediant GGZ ziet er op toe dat:

#### *1) Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn*

- Mediant heeft een aanstellingsbeleid dat regelt dat alleen professionals die bevoegd en bekwaam zijn, aangenomen worden.
- Bij indiensttreding overhandigd elke medewerker een verklaring omtrent het gedrag.
- Iedere hulpverlener wordt in staat gesteld, door middel van scholing het vereiste niveau van deskundigheid te onderhouden.
- In jaargesprekken wordt samen met iedere professional gekeken welke scholing of andere acties nodig zijn om de bevoegdheid en bekwaamheid en de registratie voor het eigen vakgebied op peil te houden.
- De professional zorgt ervoor dat hij op de juiste manier geregistreerd blijft.

#### *2) Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen*

- Mediant verwacht van de professionals dat zij werken volgens de geldende richtlijnen en standaarden.
- De invulling van de zorg binnen Mediant is geregeld in zorgpaden. Deze zorgpaden zijn afgeleid van de multidisciplinaire richtlijnen en de actuele zorgstandaarden.
- De professional toetst binnen Mediant regelmatig zijn handelen aan de standaarden van zijn beroepsgroep.
- De programmamanagers zien erop toe dat de hulpverlening volgens de zorgstandaarden en richtlijnen wordt uitgevoerd.

#### *3) Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden*

- Mediant verwacht van de professionals dat ze hun professionele kennis en kunde, met name ook inzake de professionele standaarden en geldende richtlijnen, op peil houden.
- Mediant stelt de professionals in staat hun kennis en kunde op peil te houden.
- Hiervoor volgen de professionals bij- en nascholing, én bespreken ze regelmatig met vakgenoten de vakinhoudelijke ontwikkelingen.
- Op deze manier zorgen de professionals van Mediant ervoor dat ze hun deskundigheid op peil houden of vergroten, waardoor ze voldoen aan de gangbare eisen voor hun beroep.
- De professional toetst binnen Mediant regelmatig zijn handelen aan de standaarden van zijn beroepsgroep.
- Mediant is zelf ook opleider, waarbij deskundigheid direct wordt overgebracht op zorgverleners.

## **6.2 (interne) Samenwerking**

Binnen Mediant GGZ is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld.

### *Intake-overleg*

Na het intakegesprek wordt een behandelplan voorgesteld. Dit wordt opgesteld door of in opdracht van de regiebehandelaar. Het behandelplan bevat een diagnose en een voorgestelde behandeling, die aan cliënt worden voorgelegd. Dit voorstel voor behandelplan wordt vastgesteld in het intake-overleg. Hierbij zijn in elk geval aanwezig:

- De intaker
- De regiebehandelaar
- Een psychiater of klinisch (neuro) psycholoog

De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor de diagnose en het behandelplan.

### *Behandelplanbespreking*

Het behandelplan, waar o.a. de behandeling en het zorgpad onderdeel van uit maakt, wordt periodiek geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De tijd tussen de evaluaties hangt af van de geboden zorg en varieert tussen de zes maanden (bij opname) en twaalf maanden (ambulante zorg), of zoveel vaker als nodig is. Het behandelplan wordt in een behandelplanbespreking besproken. Hierbij zijn in elk geval aanwezig:

- De regiebehandelaar.
- De andere betrokken behandelaren en begeleiders.
- Een psychiater of klinisch psycholoog.
- Bij veel opnameafdelingen wordt de cliënt uitgenodigd voor de behandelplanbespreking.
- In alle gevallen waar de cliënt niet bij de behandelplanbespreking aanwezig is, evalueert de cliënt samen met de (regie)behandelaar de behandeling.
- Met toestemming van de cliënt kunnen ook naastbetrokkenen worden uitgenodigd voor de behandelplanbespreking.

De evaluatie en de eventuele aanpassingen in het behandelplan worden in het dossier vastgelegd.

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

Bij verwijzing geeft de huisarts aan welke zorg gewenst is: generalistische basis Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) of gespecialiseerde GGZ. In de intakefase krijgt cliënt een screening waaruit een advies voor generalistische basis GGZ of gespecialiseerde GGZ komt. De inschatting van de huisarts en de uitkomst van de screening, de bevindingen tijdens de intake en de wensen van cliënt tijdens de intake worden meegenomen in het behandelplan. Indien het behandelplan afwijkt van de zorg die de huisarts in de verwijzing heeft aangegeven, wordt expliciet contact en afstemming gezocht met de betreffende huisarts.

In de periodieke behandelplanbespreking wordt het beloop van de behandeling geëvalueerd en bijgesteld. Op grond van de evaluatie wordt de behandeling voortgezet, geïntensiveerd of afgebouwd. Steeds zijn de belangrijkste uitgangspunten:

- Zorg die aansluit bij de persoon en de vraag van de cliënt.
- Zoveel zorg als nodig en zo weinig zorg als verantwoord is.

Cliënten met chronische problemen stellen bij Mediant een signaleringsplan (crisiskaart, terugvalpreventieplan) op. Hier wordt vastgelegd welke signalen (vaak voortekenen van achteruitgang) intensivering van hulp nodig maken. Op individueel niveau zijn hier afspraken gemaakt, wanneer en op welke wijze deze intensievere hulp te realiseren.

#### *Escalatieprocedure*

Bij verschil van mening van betrokken zorgverleners over de inhoud van de behandeling bespreekt de behandelaar zijn inzicht met de regiebehandelaar. Als het verschil blijft bestaan, beslist uiteindelijk de regiebehandelaar. Als het om medische aangelegenheden gaat, beslist de verpleegkundig specialist, de arts, of uiteindelijk de psychiater (die zal ook vaak regiebehandelaar zijn). In alle gevallen kunnen betrokken professionals het verschil in inzicht ook voorleggen aan de programmamanager, manager behandelingen of de geneesheer directeur. Bij medische aangelegenheden wordt een besluit altijd genomen door iemand die daarvoor bevoegd en bekwaam is.

En uiteraard wordt een behandeling pas uitgevoerd als de cliënt akkoord is, tenzij sprake is van een rechterlijke machtiging (RM) of BOPZ-maatregel.

#### *Hiërarchie behandelbeslissingen*

##### Medisch

- Geneesheer directeur (of plv.).
- Psychiater of arts.
- Verpleegkundig specialist.
- Verpleegkundige.

##### Inhoud behandeling

- Regiebehandelaar.
- Behandelaar/begeleider.

##### Lijn hiërarchie

- Raad van Bestuur.
- Manager Behandelingen / Manager bedrijfsvoering.
- Programmamanager / teammanager.

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

Mediant borgt en bewaakt op de volgende wijze dat zorgverleners binnen en buiten de instelling voldoen aan hun wettelijke dossierplicht en toegang hebben tot alle relevante gegevens van de cliënten bij wier behandeling zij betrokken zijn:

- Mediant vraagt om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.
- In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Mediant 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 het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle).
- Mediant gebruikt de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar.
- Mediant levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking.

## **8. Klachten en geschillenregeling**

Clienten en/of diens wettelijke vertegenwoordiger en/of naasten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij:

Naam: Klachtenfunctionaris t.a.v. Mevr. I. van Buren

E-mail: klachtenfunctionaris@mediant.nl

Clienten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij:

Naam: De Geschillencommissie

Contactgegevens: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

## **Ondertekening**

Dit kwaliteitsstatuut is naar waarheid ingevuld.

Plaats: Enschede

Datum: 1 januari 2017