

Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling format 4.0

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

Handelsnaam: Tevreden Zorg B.V.
Hoofd postadres straat en huisnummer: Hollandse Kade 7
Hoofd postadres postcode en plaats: 1391JD ABCOUDE
Website: www.tevredenzorg.nl
KvK nummer: 91373891
AGB-code 1: 22222189
AGB-code 2: 75755119
AGB-code 3: 94069365

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Duane Tevreden
E-mailadres: info@tevredenzorg.nl
Tweede e-mailadres: tevredenzorgbv@gmail.com
Telefoonnummer: 0202504504

3. Onze locaties vindt u hier

Link: www.tevredenzorg.nl

4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod:

4a. Beschrijf in maximaal 10 zinnen de algemene visie/werkwijze van uw instelling en hoe uw cliëntenpopulatie eruit ziet. Bijvoorbeeld: Op welke problematiek/doelgroep richt uw instelling zich, betreft u familie/omgeving in de behandeling, past u eHealth(toepassingen) toe, etc.:

Tevreden Zorg is een zorginstelling die behandelingen, herstelgerichte zorg en begeleiding biedt aan mensen met psychische problematiek. Dit kunnen lichte tot matige klachten zijn die passen binnen de Generalistische Basis GGZ, maar ook complexere problematiek binnen de Gespecialiseerde GGZ. Waar mogelijk biedt Tevreden Zorg kortdurende, doelgerichte hulp en waar nodig meer intensieve of langdurige behandeling. De behandeling wordt afgestemd op de individuele hulpvraag van de cliënt. Indien passend worden naasten betrokken bij het behandelproces. Tevreden Zorg werkt volgens de geldende professionele standaarden en richtlijnen binnen de geestelijke gezondheidszorg. Op de website van Tevreden Zorg staat het actuele zorgaanbod vermeld.

4b. Cliënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht:

Angststoornissen
Bipolaire stemmingsstoornissen
Depressieve stemmingsstoornissen
Middelgerelateerde en verslavingsstoornissen
Persoonlijkheidsstoornissen
Restgroep (Dissociatieve stoornissen; Stoornissen in zindelijkheid; Slaap-waakstoornissen; Seksuele disfuncties; Genderdysforie; disruptieve impulsbeheersings- en andere gedragsstoornissen; Parafiele stoornissen; Overige psychische stoornissen; Bewegingsstoornissen en andere bijwerkingen van medicatie)
Somatische symptoomstoornis en verwante stoornissen

Trauma en stress gerelateerde stoornissen
Voedings- en eetstoornissen

4c. Biedt uw organisatie hoogspecialistische ggz (3e lijns ggz):

Nee

4d. Heeft u nog overige specialismen:

Dubbele diagnose (aanbod specifiek gericht op behandeling van bijvoorbeeld verslaving icm een psychische stoornis of een eetstoornis icm PTSS), nl
Verslaving en Depressie

5. Beschrijving professioneel netwerk:

Tevreden Zorg hecht veel waarde aan samenwerking binnen en buiten de organisatie om cliënten passende en samenhangende zorg te bieden. Afhankelijk van de hulpvraag wordt samengewerkt met onder meer huisartsen, medisch specialisten, gemeenten, wijkteams en andere betrokken zorgverleners.

Binnen het professionele netwerk vindt regelmatig afstemming plaats over de behandeling, voortgang en eventuele vervolgzorg. Hierbij wordt aandacht besteed aan een duidelijke taakverdeling, tijdige informatie-uitwisseling en een zorgvuldige overdracht wanneer meerdere disciplines betrokken zijn. De cliënt staat hierbij centraal en wordt, waar mogelijk en gewenst, actief betrokken bij belangrijke beslissingen rondom het behandeltraject.

6. Onze instelling biedt zorg aan in:

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

:

Setting 2 (ambulant – monodisciplinair)/ generalistische basis ggz:

GZ-psycholoog

Setting 2 (ambulant - monodisciplinair) / gespecialiseerde ggz:

GZ-psycholoog

7. Structurele samenwerkingspartners

Tevreden Zorg B.V. werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van cliënten samen met (beschrijf de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website)):

Voor het bieden van passende en kwalitatief goede zorg onderhoudt Tevreden Zorg contacten met organisaties binnen de gezondheidszorg en het sociaal domein. Wanneer meerdere partijen betrokken zijn bij de ondersteuning of behandeling van een cliënt, draagt Tevreden Zorg zorg voor duidelijke communicatie, goede afstemming en een zorgvuldige overdracht.

Klachten en geschillen worden behandeld via:

Er is iets misgegaan
Van Weedestraat 3
3761 CA Soest
Postbus 3045
3760 DA Soest
www.erisietsmisgegaan.nl

II. Organisatie van de zorg

8. Lerend netwerk

Tevreden Zorg B.V. geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren. Indien u een kleine zorgaanbieder bent (2 -50 zorgverleners (categorie 2)), dient u ook aan te geven met.

De regie behandelaren van Tevreden Zorg nemen deel aan een lerend netwerk waarin vakinhoudelijke vraagstukken, complexe casuïstiek, ontwikkelingen binnen de GGZ en professionele standaarden periodiek worden besproken. Het doel hiervan is het bevorderen van deskundigheid, reflectie op het eigen handelen en het waarborgen van de kwaliteit van zorg.

Tevreden Zorg geeft invulling aan het lerend netwerk door structurele intervisie, collegiale consultatie en kennisuitwisseling met andere gekwalificeerde GGZ-professionals en zorgaanbieders.

Onze regiebehandelaar A Baron Derksen vormt een lerend netwerk met de volgende zorgverleners:

- L Reimers
- M Peters
- N Korbee

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Tevreden Zorg B.V. ziet er als volgt op toe dat:

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

Tevreden Zorg ziet erop toe dat zorgverleners beschikken over de vereiste opleiding, registraties en competenties die nodig zijn voor het uitvoeren van hun werkzaamheden. Van alle zorgverleners worden relevante diploma's, registraties, identiteitsgegevens en een geldige VOG vastgelegd en gecontroleerd.

Nieuwe zorgverleners worden ingewerkt in de werkwijze, procedures en kwaliteitseisen van de organisatie. De regiebehandelaar ziet toe op de kwaliteit van de geleverde zorg en is betrokken bij belangrijke momenten binnen het behandeltraject.

9b. Zorgverleners volgen kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

Tevreden Zorg werkt volgens de geldende wet- en regelgeving, professionele standaarden, zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen binnen de geestelijke gezondheidszorg. Behandelingen, evaluaties en overige relevante contactmomenten worden vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier.

Door middel van periodieke evaluaties, overleg en dossiercontroles wordt toegezien op een zorgvuldige uitvoering van de behandeling en dossiervoering.

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

Tevreden Zorg stimuleert en faciliteert deskundigheidsbevordering van haar zorgverleners. Zorgverleners zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van hun vakbekwaamheid en het actueel houden van eventuele beroeps- en BIG-registraties.

Daarnaast nemen zorgverleners deel aan scholing, intervisie en andere vormen van professionele ontwikkeling die bijdragen aan het leveren van kwalitatief goede en actuele zorg.

10. Samenwerking

10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het (multidisciplinair) overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut (kies een van de twee opties):

Ja

10b. Binnen Tevreden Zorg B.V. is het (multidisciplinair) overleg en de informatieuitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:

Binnen Tevreden Zorg vindt afstemming plaats tussen de regiebehandelaar en eventuele andere betrokken behandelaren gedurende het behandeltraject. De frequentie van overleg wordt afgestemd

op de complexiteit van de zorgvraag en de behoefte van de cliënt.

Belangrijke afspraken, evaluaties en besluiten worden vastgelegd in het cliëntdossier. Op deze wijze wordt de continuïteit, kwaliteit en samenhang van de behandeling gewaarborgd.

10c. Tevreden Zorg B.V. hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

Wanneer tijdens de behandeling blijkt dat de zorgvraag verandert, wordt samen met de cliënt beoordeeld of aanpassing van de behandeling noodzakelijk is. De regiebehandelaar speelt hierbij een centrale rol en bespreekt eventuele op- of afschaling met de cliënt en betrokken zorgverleners.

Indien de benodigde zorg buiten het aanbod van Tevreden Zorg valt, wordt in overleg met de cliënt gezorgd voor een passende verwijzing of overdracht.

10d. Binnen Tevreden Zorg B.V. geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

Bij verschillen van inzicht tussen betrokken zorgverleners wordt dit in eerste instantie besproken tussen de betreffende zorgverleners en de regiebehandelaar. De regiebehandelaar heeft hierbij een coördinerende en beslissende rol binnen het behandeltraject.

Wanneer een verschil van inzicht gevolgen heeft voor de behandeling of samenwerking, wordt gezocht naar een oplossing die aansluit bij de zorgbehoefte en het belang van de cliënt. Indien noodzakelijk kan de inzet van behandelaren worden aangepast om de kwaliteit, continuïteit en voortgang van de behandeling te waarborgen.

11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

11a. Ik vraag om toestemming van de cliënt 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 cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/ NZA:

Ja

12. Klachten en geschillenregeling

12a. Cliënten kunnen de klachtenregeling hier vinden:

Upload van uw klachtenregeling op www.ggzkwaliteitsstatuut.nl

12b. Cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Erisietsmisgegaan

Contactgegevens: 035-2031585 Van Weestraat 3 3761 CA, Soest

De geschillenregeling is hier te vinden:

Upload van uw geschillenregeling op www.ggzkwaliteitsstatuut.nl

III. Het zorgproces - het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt

13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling en begeleiding via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: tevredenzorg.nl/wachttijden

14. Aanmelding en intake/probleemanalyse

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

Cliënten kunnen zich aanmelden via een verwijzing van de huisarts of een andere bevoegde verwijzer. Aanmeldingen worden ontvangen en verwerkt door de aanmeldfunctionaris, die gedurende het aanmeldproces als eerste aanspreekpunt fungeert.

Na beoordeling van de aanmelding en de beschikbare informatie wordt een intake ingepland. De intake wordt uitgevoerd door de regiebehandelaar. Tijdens de intake wordt de hulpvraag besproken, beoordeeld of het zorgaanbod van Tevreden Zorg passend is en worden verdere afspraken gemaakt over het vervolg van het behandeltraject. Zodra alle benodigde documenten aanwezig zijn, kan de behandeling worden gestart.

14b. Binnen Tevreden Zorg B.V. wordt de cliënt doorverwezen naar een andere zorgaanbieder met een passend zorgaanbod of terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien de instelling geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt:

Ja

15. Indicatiestelling

Beschrijf hoe de intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen Tevreden Zorg B.V. is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de regiebehandelaar bij het stellen van de diagnose): Aanmeldingen worden ontvangen via de aanmeldfunctionaris, die zorgdraagt voor de administratieve verwerking en controle van de benodigde documenten, waaronder de verwijzing. Na beoordeling van de aanmelding wordt een intake ingepland bij de regiebehandelaar.

Tijdens de intake worden de hulpvraag, klachten, voorgeschiedenis, risico's en behandeldoelen in kaart gebracht. Daarnaast worden de werkwijze van de organisatie, de rechten en plichten van de cliënt en de benodigde toestemmingen besproken. Indien van toepassing worden aanvullende diagnostische instrumenten of vragenlijsten ingezet ter ondersteuning van de beeldvorming.

Op basis van de verzamelde informatie stelt de regiebehandelaar, in overleg met de cliënt, de diagnose en behandelindicatie vast. De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor de indicatiestelling, het behandelplan en de voortgang van het behandeltraject. De bevindingen en besluiten worden vastgelegd in het cliëntdossier.

16. Behandeling en begeleiding

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

Op basis van de intake, eventuele diagnostiek en de geformuleerde hulpvraag worden de behandelindicatie, behandeldoelen en de voorgestelde behandeling besproken. De regiebehandelaar stelt samen met de cliënt het behandelplan op. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen, mogelijkheden en doelen van de cliënt. Het behandelplan wordt vastgelegd in het cliëntdossier en periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

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

De coördinerend regiebehandelaar is gedurende het behandeltraject het centrale aanspreekpunt voor de cliënt. De regiebehandelaar bewaakt de voortgang, kwaliteit en samenhang van de behandeling en onderhoudt, indien nodig, afstemming met andere betrokken zorgverleners. De uitvoerend behandelaar draagt zorg voor de dagelijkse uitvoering van de behandeling en stemt relevante ontwikkelingen af met de regiebehandelaar.

16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen Tevreden Zorg B.V. als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):

De voortgang van de behandeling wordt gevolgd aan de hand van behandelplanbesprekingen, evaluatiemomenten, dossierregistratie en indien van toepassing vragenlijsten of andere meetinstrumenten. De resultaten worden besproken met de cliënt en gebruikt om de behandeling waar nodig aan te passen.

16d. Binnen Tevreden Zorg B.V. reflecteert de regiebehandelaar samen met de cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling en begeleiding als volgt(toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):

De regiebehandelaar evalueert samen met de cliënt periodiek de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling. Hierbij wordt gekeken naar de behandeldoelen, de ervaren klachten en het functioneren van de cliënt. Indien gewenst of noodzakelijk kunnen naasten of andere betrokken zorgverleners bij de evaluatie worden betrokken.

16e. De tevredenheid van cliënten wordt binnen Tevreden Zorg B.V. op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):

De tevredenheid van cliënten wordt gedurende en aan het einde van het behandeltraject besproken en gemeten door middel van evaluatiegesprekken en/of cliënttevredenheidsonderzoeken. De uitkomsten worden gebruikt ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

17. Afsluiting/nazorg

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

Aan het einde van de behandeling vindt een afsluitend gesprek plaats met de regiebehandelaar. Tijdens dit gesprek worden de behaalde resultaten, de mate waarin de behandeldoelen zijn bereikt en eventuele vervolgstappen besproken. Indien nodig worden adviezen gegeven over vervolgzorg, nazorg of terugvalpreventie.

Met toestemming van de cliënt wordt de verwijzer en/of een eventuele vervolgbehandelaar geïnformeerd over het verloop en de uitkomsten van de behandeling. Wanneer de cliënt geen toestemming geeft voor het delen van inhoudelijke informatie, wordt dit vastgelegd in het dossier en worden geen gegevens verstrekt, behoudens wettelijke uitzonderingen.

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

Na afsluiting van de behandeling kunnen cliënten of hun naasten bij terugval, verergering van klachten of een crisissituatie contact opnemen met Tevreden Zorg voor overleg. Samen met de cliënt wordt beoordeeld welke ondersteuning passend is, bijvoorbeeld herstart van behandeling, verwijzing naar passende vervolgzorg of contact met de verwijzer. In acute crisissituaties wordt geadviseerd contact op te nemen met de huisarts, huisartsenpost of de regionale crisisdienst.

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van Tevreden Zorg B.V.:

Duane Tevreden

Plaats:

Abcoude

Datum:

05-06-2026

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

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);

Zijn algemene leveringsvoorwaarden;

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