

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: Stichting Zaans Medisch Centrum
Hoofd postadres straat en huisnummer: Koningin Julianaplein 58
Hoofd postadres postcode en plaats: 1502DV ZAANDAM
Website: www.zmc.nl
KvK nummer: 41231298
AGB-code 1: 54540029

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: W. Hanselaar
E-mailadres: neyndorff.m@zaansmc.nl
Tweede e-mailadres: neyndorff.m@zaansmc.nl
Telefoonnummer: 075-6502440

3. Onze locaties vindt u hier

Link: <http://www.zaansmedischcentrum.nl/specialismen/psychiatrie/Paginas/default.aspx>

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.:

De 3 pijlers van Zaans Medisch Centrum (PAAZ) zijn de volgende: PAAZ met voornaamste focus ziekenhuispsychiatrie, psychotherapeutische dagkliniek en polikliniek Somatiek & Psyche.

- Ziekenhuispsychiatrie; specifiek gericht op patiënten met somatische co-morbiditeit (veel programma's/onderdelen worden uitgevoerd in samenwerking met de vakgroep Medische Psychologie) welke verankerd is in ons PAAZ (o.a. kliniek) aanbod, de consultatieve dienst en de polikliniek Somatiek & Psyche. Middels MDO's op elke somatische afdeling, een preventieve functie (bv delierprotocol) en specifieke aandacht voor ouderen (veel somatische co-morbiditeit), is ons doel mensen met en psychiatrische problemen in combinatie met lichamelijke aandoeningen optimaal te behandelen.
- Behandeling van patiënten met ernstige persoonlijkheidsstoornissen, middels het aanbod van de dagkliniek psychiatrie. Deze functie is een derdelijnszorgaanbod en heeft de ambitie een topklinische certificering te verkrijgen.
- Acute psychiatrie: wij bieden (gesloten) opnamen aan op de PAAZ voor patiënten met acute en ernstige psychiatrische stoornissen. Wij bieden 24-7 beschikbaarheid aan en bedienen onze SEH voor spoedpresentaties. Tevens bieden wij huisartsen in de regio de mogelijkheid aan van een spoedconsult op de polikliniek van onze afdeling. We hebben ketenzorgafspraken met de crisisdienst in de regio.

Daarnaast hechten wij zeer veel waarde aan ons opleidingsklimaat, dit geeft veel dynamiek aan onze afdeling, maar houdt onze kennis en vaardigheden state of the art en evidence based. Wij bieden

opleiding aan psychiaters, klinisch psychologen, psychotherapeuten, gz-psychologen, huisartsen, coassistenten, en vaktherapeuten.

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

Alle hoofddiagnoses

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

Ja, wij hebben een afdeling hoogspecialistische ggz voor
Persoonlijkheidsstoornissen

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 psychiatrische stoornis

Somatische problemen en psychiatrische stoornissen

5. Beschrijving professioneel netwerk:

Psychiatrie ZMC werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen

met de volgende partners:

We werken samen met:

Parnassia/ crisisdienst: zij verwijzen naar ons voor crisisopnamen op de PAAZ.

Dijklander Ziekenhuis en Rode Kruis Ziekenhuis: er is een samenwerkingsverband om passende zorg te kunnen leveren.

Indigo: voor aanmeldingen voor de polikliniek Somatiek & Psyche die de capaciteit overstijgt, hebben wij ons verbonden met Indigo. Een GZ-psycholoog van Indigo voert behandelingen uit op verzoek van onze polikliniek, en maakt gebruik van onze somatische expertise. Daarnaast kunnen wij een aantal patiënten naar hen verwijzen voor behandeling in de 1ste lijn (Juiste Zorg op de Juiste Plek).

Brijder Stichting: verwijzen voor detoxificatie opnamen, tevens verzorgen zij de poliklinische behandeling voor patiënten met verslavingsziekten.

PsyQ: intensieve samenwerking m.b.t. behandeling van patiënten met persoonlijkheidsproblematiek om de passende intensiteit van zorg aan te kunnen bieden.

Huisartsen wordt de mogelijkheid geboden op zeer korte termijn een consult aan te vragen bij een van onze psychiaters. Zij verwijzen met regelmaat naar de polikliniek Somatiek & Psyche.

Medisch specialismen ZMC: binnen het ZMC zijn er met vele specialismen themapoli's of MDO's (multidisciplinair overleg) vorm gegeven, zoals de POP-poli (i.s.m. gynaecologie en kindergeneeskunde), MDO diabetologie, MDO neurologie, MDO urologie/ blaaspijnsyndroom , MDO pijn, MDO revalidatie, MDO hartrevalidatie, ALK psycho-educatiemodule, ALK (aanhoudende lichamelijke klachten) groepsbehandeling, L-MBT programma, PEP-module (psycho-educatie module voor mensen met hartklachten) en de hartfalengroep met de afdeling cardiologie. Deverwijzingen naar de poliklinische functie van Somatiek & Psyche komen voor 70-80% tot stand door structurele MDO's op de voornoemde somatische afdelingen binnen het ziekenhuis en / of door de gezamenlijke themapoli's met de voornoemde specialismen.

Gespecialiseerde instellingen voor persoonlijkheidsstoornissen in Amsterdam, zoals Nederlands Psycho-analytisch Instituut en expertcentrum persoonlijkheidsstoornissen De Viersprong, maar ook het AMC, verwijzen regelmatig naar onze psychotherapeutische dagkliniek. Ons aanbod is supra regionaal. Naast onze intensieve behandelingen gericht op persoonlijkheidsproblematiek, werken wij ook samen met IPS. Tijdens de behandeling start het traject om naast de therapie ook te werken aan een opleiding of werk, zodat na het beëindigen van de behandeling er een zinvolle dagbesteding/ werk/ studie is.

Samenwerking met de GGD i.h.k.v. suïcidepreventie, waarbij patiënten kunnen worden aangemeld nadat ze een suïcide poging hebben gedaan en zijn beoordeeld door de psychiatrie op de Spoedeisende Hulp van het ZMC.

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) / gespecialiseerde ggz:

GZ psycholoog, Klinische Psycholoog, Psychotherapeut, Psychiater.

Setting 3 (ambulant - multidisciplinair):

GZ psycholoog, Klinische Psycholoog, Psychotherapeut, Psychiater.

Setting 5 (klinisch exclusief forensische en beveiligde zorg):

Psychiater

7. Structurele samenwerkingspartners

Stichting Zaans Medisch Centrum 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)):

Zaans Medisch Centrum (PAAZ) werkt intern samen met de vakgroep Medische Psychologie en extern met de volgende partners: De psychiatrie binnen het ZMC is een professionele organisatie, die ten behoeve van haar zorg samenwerkt met meerdere partijen: andere somatici, huisartsen, verslavingszorg, eerste lijnspraktijken zoals Indigo, Parnassia als ketenpartner in de crisiszorg, maar ook bv. wijkteams / jeugdteam i.h.k.v. de POP-poli of politie/justitie bij bijvoorbeeld beoordeling op de SEH.

Parnassia/ crisisdienst: zij verwijzen naar ons voor crisisopnamen op de PAAZ.

Dijklander Ziekenhuis en Rode Kruis Ziekenhuis: er is een samenwerkingsverband om passende zorg te kunnen leveren, bv. verwijzingen voor ECT naar Dijklander.

Indigo: voor aanmeldingen voor de polikliniek Somatiek & Psyche die de capaciteit overstijgt, hebben wij ons verbonden met Indigo. Een GZ-psycholoog van Indigo voert behandelingen

uit op verzoek van onze polikliniek, en maakt gebruik van onze somatische expertise.

Brijder Stichting: verwijzen voor detoxificatie opnamen, tevens verzorgen zij de poliklinische behandeling voor patiënten met verslavingsziekten.

PsyQ: intensieve samenwerking m.b.t. behandeling van patiënten met persoonlijkheidsproblematiek om de passende intensiteit van zorg aan te kunnen bieden.

Huisartsen wordt de mogelijkheid geboden op zeer korte termijn een consult aan te vragen bij een van onze psychiaters. Zij verwijzen met name naar polikliniek Somatiek & Psyche.

Medisch specialismen ZMC: binnen het ZMC zijn er met vele specialismen themapoli's of MDO's (multidisciplinair overleg) vorm gegeven, zoals de POP-poli (i.s.m. gynaecologie en kindergeneeskunde), MDO diabetologie, MDO neurologie, MDO urologie/ blaaspijnsyndroom , MDO pijn, MDO revalidatie, MDO hartrevalidatie, ALK psycho-educatiemodule, ALK (aanhoudende lichamelijke klachten) groepsbehandeling, PEP-module (psycho-educatie module voor mensen met hartklachten) en de hartfalengroep met de afdeling cardiologie. De verwijzingen naar de poliklinische functie van Somatiek & Psyche komen voor 70-80% tot stand door structurele MDO's op de voornoemde somatische afdelingen binnen het ziekenhuis en / of door de gezamenlijke themapoli's met de voornoemde specialismen.

Gespecialiseerde instellingen voor persoonlijkheidsstoornissen in Amsterdam, zoals Nederlands Psycho-analytisch Instituut en expertcentrum persoonlijkheidsstoornissen De Viersprong, maar ook het AMC, verwijzen regelmatig naar onze psychotherapeutische dagkliniek. Ons aanbod is supra regionaal. Naast onze intensieve behandelingen gericht op persoonlijkheidsproblematiek, werken wij ook samen met IPS. Tijdens de behandeling start het traject om naast de therapie ook te werken aan een opleiding of werk, zodat na het beëindigen van de behandeling er een zinvolle dagbesteding/ werk/ studie is.

Samenwerking met de GGD i.h.k.v. suïcidepreventie, waarbij patiënten kunnen worden aangemeld nadat ze een suïcide poging hebben gedaan en zijn beoordeeld door de psychiatrie op de Spoedeisende Hulp van het ZMC.

II. Organisatie van de zorg

8. Lerend netwerk

Stichting Zaans Medisch Centrum 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.

Alle regiebehandelaren hebben een BIG geregistreerde titel. Via het BIG register is inzichtelijk, dat zij hun registratie op orde hebben. Daarnaast vinden er wekelijks MDO's en indicatiebesprekingen plaats, waarin op patiëntniveau, indicaties gesteld worden en evaluaties plaatsvinden. Dit heeft mede gezien het grote aantal opleidingen, die bij ons werkzaam zijn, een lerend karakter. Tevens vindt er wekelijks onderwijs plaats, waarin ook literatuur onderzoek besproken worden. Er vinden casuïstiek, besprekingen plaats, een complicatiebespreking. Er is wekelijks intervisie en supervisie voor de behandelaren van het MBT team, maandelijks voor de behandelaren van het schemateam en daarnaast twee maal per jaar externe supervisie. Bij het LMBT team is er wekelijks een half uur voor intervisie of scholing ingepland. Ook de andere behandelaren, welke verbonden zijn aan groepen met een ander therapeutisch kader (bv. AFT/ MBT) hebben op regelmatige basis intervisie, supervisie en een onderwijsmiddag.

Op de PAAZ kliniek is er tweewekelijks intervisie met het gehele behandelteam en supervisie van de psychiaters.

Psychiaters, psychotherapeuten en klinisch psychologen zijn onderdeel van de medische staf binnen het ziekenhuis, waar zij ook deelnemen aan de IFMS.

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Stichting Zaans Medisch Centrum ziet er als volgt op toe dat:

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

In de Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG) wordt voor een aantal beroepen de bevoegdheid geregeld. Iemand mag alleen handelingen verrichten die binnen het deskundigheidsgebied van de beroepsgroep vallen. Bovendien moet de medewerker ook door het ZMC zijn aangewezen om deze handelingen te verrichten (bijv. in een functiebeschrijving). Het is aan het management om bevoegdheden toe te kennen c.q. aan te geven welke medewerkers welke handelingen mogen uitvoeren. Deze taak kan, binnen gegeven kaders, naar de hoofden zorg en teamcoördinatoren worden gedelegeerd. Daarnaast moet iemand ook bekwaam zijn, immers "onbekwaam maakt onbevoegd".

Kortom bevoegdheid is een optelsom van opleiding, beroep, bekwaamheid en aanwijzing door het ZMC. Dit uitgangspunt geldt niet alleen voor de BIG-beroepen, maar voor alle disciplines die binnen het ZMC werkzaam zijn.

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

Binnen het ZMC werken wij op basis van de richtlijnen, zoals vastgesteld door onze vakgroep/NvVP. Tevens worden de behandelingen beschreven in onze zorgpaden.

De indicierend regiebehandelaar stelt samen met de patiënt het behandelplan vast.

Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de coördinerend regiebehandelaar om te bewaken dat er een up-to-date behandelplan in het dossier aanwezig is. Daarnaast maken wij gebruik van protocollen en richtlijnen, welke beschikbaar zijn via ons kwaliteitsportaal.

Het voorschrijven van medicatie (via een recept) is op grond van de Geneesmiddelenwet voorbehouden aan een arts en op grond van de wet BIG, onder bepaalde voorwaarden, aan een verpleegkundig specialist ggz (zie voor de voorwaarden hierna). Dat betekent, dat binnen de afdeling

psychiatrie alleen artsen, psychiaters en verpleegkundig specialisten (en/of Physician assistants) medicatie kunnen voorschrijven.

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

Een professional mag alleen handelingen verrichten als hij bevoegd én bekwaam is. Dit geldt met name voor de voorbehouden en risicovolle handelingen. Het ZMC hecht eraan, dat medewerkers zich

verantwoordelijk tonen. Het begrip 'bekwaam' vervult hierbij een centrale rol. Bekwaam wil zeggen: op grond van opleiding en ervaring ertoe uitgerust. Kenmerk van bekwaamheid is, dat het begrip in enige mate dynamisch van karakter is. Niet alleen vastliggende zaken als bijvoorbeeld opleidingscertificaten, maar ook zich wijzigende zaken als persoonlijke ervaring, professionele context en organisatorische inbedding beïnvloeden de bekwaamheid. Omdat bekwaamheid een dynamisch begrip is, is per discipline niet altijd een strikte grens aan te geven van wat de desbetreffende professional wel of niet zou mogen. Het ZMC erkent, dat dergelijke grenzen voortdurend opnieuw moeten worden bepaald en biedt hiertoe onder andere met het professioneel statuut een kader.

Ook is het van belang, dat de medewerker steeds in acht neemt wanneer de grens van zijn of haar deskundigheid is bereikt en wanneer hij of zij een deskundige collega dient te raadplegen c.q. de behandeling aan een ander dient over te dragen. Daarnaast is er voor een aantal beroepsgroepen een verplichte herregistratie van de eigen beroepsvereniging, welke nascholing en een kwaliteitsvisite vereist. Vijfjaarlijks wordt de afdeling gevisiteerd door de NvVP en de LVMP. Wie beoordeelt of een medewerker bekwaam is?

- De medewerker zelf.

De medewerker dient bij de uitvoering van het werk steeds zelf te beoordelen of hij of zij bekwaam is. Het beoordelen van de eigen bekwaamheid behoort tot de professionele verantwoordelijkheid van de medewerker. Indien de medewerker van mening is, dat hij of zij niet bekwaam is om bepaalde

handelingen te verrichten, dan dient hij of zij dit te melden aan de leidinggevende.

- De leidinggevende of supervisor

Ook de leidinggevende of supervisor kan beoordelen of een medewerker bekwaam is of niet.

De leidinggevende bespreekt de bekwaamheid met de medewerker, bijvoorbeeld in het werkoverleg of in het jaargesprek. De supervisor bespreekt dit met de medewerker in het supervisieoverleg en meldt dit bij de opleider, die zo nodig met de leidinggevende van de medewerker in overleg gaat.

Indien nodig worden passende maatregelen getroffen, bv. het anders inrichten van de functie, aanvullende opleiding of training of in het uiterste geval arbeidsrechtelijke maatregelen.

Het ZMC beschikt over een management informatiesysteem, waarbij bovenstaande wordt bijgehouden en getoetst. De uitvoering van standaarden en richtlijnen is onderdeel van het interne toetsingssysteem in het ZMC. Specifiek voor de medicatie wordt jaarlijks een integrale audit 'medicatiebeheer' uitgevoerd.

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 Stichting Zaans Medisch Centrum is het (multidisciplinair) overleg en de informatieuitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:

PAAZ: indicierend en coördinerend regiebehandelaar is de psychiater. Wekelijks vindt er een MDO plaats waarbij alle behandelende disciplines aanwezig zijn (verpleging, AIOS, vaktherapeuten, psycholoog, maatschappelijk werkende). Afspraken en beloop van behandeling worden vastgelegd in het EPD. Elk contact tussen behandelaar en patiënt wordt eveneens vastgelegd in het EPD. Indien overleg tussen behandelaren plaatsvindt over een patiënt wordt dit tevens vastgelegd in het EPD.

Van elk individueel contact met een patiënt wordt verslag gedaan in het EPD.

Dagkliniek: in de intake is de indicierend regiebehandelaar: psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut.

Gedurende de intake wordt patiënt door diverse disciplines onderzocht (psychiatrisch, psychologisch,

systemisch). Bevindingen worden in het wekelijks indicatieoverleg besproken en vastgelegd in het EPD. Gedurende de behandeling is de coördinerend regiebehandelaar: psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut. De regiebehandelaar stuurt het behandelteam aan, waarin diverse disciplines

betrokken zijn (systeemtherapeut, maatschappelijk werkende, AIOS, vaktherapeut, psycholoog, klinisch psycholoog, psychotherapeut, psychiater). Alle overleggen worden vastgelegd in het EPD.

Indien overleg tussen behandelaren plaatsvindt over een patiënt wordt dit tevens vastgelegd in het EPD. Van elk individueel contact met een patiënt wordt verslag gedaan in het EPD.

Polikliniek / Somatiek en Psyche: in de intake is indicierend regiebehandelaar: klinisch psycholoog, psychiater, psychotherapeut of GZ-psycholoog. Gedurende de intake wordt patiënt door diverse disciplines onderzocht. De intake wordt besproken in een wekelijks MDO, alwaar standaard een psychiater of klinisch psycholoog aanwezig is, naast de overige behandelende disciplines PA, psycholoog, GZ-psycholoog, A(N)IOS, maatschappelijk werkende, PMT-er).

Bevindingen worden in het wekelijks indicatieoverleg besproken en vastgelegd in het EPD.

Gedurende de behandeling is coördinerend regiebehandelaar: psychiater, klinisch psycholoog of psychotherapeut, PA-er of GZ-psycholoog.

De coördinerend regiebehandelaar stuurt het behandelteam aan, waarin diverse disciplines betrokken zijn (systeemtherapeut, maatschappelijk werkende, AIOS, vaktherapeut, psycholoog, klinisch psycholoog, psychotherapeut, psychiater). Alle overleggen worden vastgelegd in het EPD.

Indien overleg tussen behandelaren plaatsvindt over een patiënt wordt dit tevens vastgelegd in het EPD. Van elk individueel contact met een patiënt wordt verslag gedaan in het EPD.

Op vele afdelingen in het Zaans Medisch Centrum zijn MDO's waarbij medisch specialisten en verpleegkundigen overleg hebben met psychologen / klinisch psychologen / psychiater. Hiervan wordt verslag gedaan in het EPD.

10c. Stichting Zaans Medisch Centrum hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

PAAZ: dagelijks wordt bekeken of de behandeling medisch gezien nog noodzakelijk is. Indien er een indicatie bestaat voor verdere behandeling buiten de klinische setting, wordt er overleg gevoerd met ambulante behandelaren en het systeem van de patiënt.

Dagkliniek: In de intake wordt zorgvuldig bepaald of dagklinische opname noodzakelijk is. Is er een indicatie voor klinische opname of voor een minder intensieve behandeling wordt er overleg gevoerd

met onze PAAZ en ketenpartners. Tijdens de behandeling wordt in het wekelijkse teamoverleg bekeken of deze vorm van behandeling nog passend is. Er zijn in elke behandeling vastgestelde evaluatiemomenten die dit proces borgen.

Polikliniek / Somatiek en Psyche: In de intake wordt zorgvuldig bepaald of behandeling in de gespecialiseerde GGZ noodzakelijk is. Is er een indicatie voor intensievere dan wel minder intensieve behandeling wordt er overleg gevoerd met onze ketenpartners. Er zijn in elke behandeling vastgestelde evaluatiemomenten die dit proces borgen.

Vanzelfsprekend worden al deze besprekingen vastgelegd in het EPD.

10d. Binnen Stichting Zaans Medisch Centrum geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

Verschillen van mening in behandelteams horen bij het zorgvuldige behandelbeleid. Mocht er in een behandelteam een situatie ontstaan waarbij men er onder leiding van de coördinerend regiebehandelaar niet uitkomt, wordt een beroep gedaan op het afdelingshoofd, of eventueel de eerste geneeskundige. Daarbij wordt besloten of externe supervisie gewenst is.

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:

Link naar klachtenregeling: <https://www.zaansmedischcentrum.nl/contact-en-vragen/klacht-of-tip-doorgeven/>

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

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Contactgegevens: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>

De geschillenregeling is hier te vinden:

Link naar geschillenregeling: <https://www.zaansmedischcentrum.nl/contact-en-vragen/klachtencommissie>

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:

<https://www.zaansmedischcentrum.nl/patienten/wachttijden-psychiatrie/>

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):

PAAZ: telefonische aanmelding via secretariaat psychiatrie. Intakegesprek door arts-assistent, verpleegkundige en evt. co-assistent, onder directe supervisie van een psychiater. Binnen 24 uur vindt beoordeling plaats door een psychiater.

Dagkliniek: telefonische / schriftelijke (o.a. Zorgdomein) aanmelding via secretariaat psychiatrie. De intakeprocedure bestaat uit 3-4 gesprekken met intake-coördinator, arts-assistent / psychiater, psychotherapeut, systeemtherapeut.

Somatiek & Psyche: aanmelding/verwijzing/consult via somatisch specialisten. De intake door arts-assistent, (klinisch/GZ-)psycholoog, physician assistant, psychiater.

Polikliniek: telefonische / schriftelijke (o.a. Zorgdomein) aanmelding via secretariaat psychiatrie. De intakeprocedure bestaat uit 3-4 gesprekken met arts-assistent / psychiater, psychotherapeut, (klinisch/GZ-)psycholoog, systeemtherapeut. Met patiënt wordt besproken wie de contactpersoon is gedurende de behandeling.

14b. Binnen Stichting Zaans Medisch Centrum 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 Stichting Zaans Medisch Centrum 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):

PAAZ: bij opname wordt de patiënt gezien door de A(N)IOS tezamen met een psychiater. Er wordt een (voorlopige) diagnose gesteld en het behandelplan wordt samen met patiënt (en eventueel het systeem) afgestemd en gemaakt. Indicerend en coördinerend regiebehandelaar is de psychiater. Wekelijks vindt er een MDO plaats, waarbij alle behandelende disciplines aanwezig zijn (verpleging, A(N)IOS, vaktherapeuten, psycholoog, maatschappelijk werkende). Afspraken en beloop van behandeling worden vastgelegd in het EPD. Elk contact tussen behandelaar en patiënt wordt eveneens vastgelegd in het EPD. Indien overleg tussen behandelaren plaatsvindt over een patiënt wordt dit tevens vastgelegd in het EPD. Van elk individueel contact met een patiënt wordt verslag gedaan in het EPD.

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):

PAAZ: direct bij opname wordt het eerste behandelbeleid, indien mogelijk, in samenspraak met patiënt vastgesteld. De behandelafspraken worden vastgelegd in het dossier en afgestemd met het multidisciplinaire team. Wekelijks vindt een MDO (multidisciplinair overleg) plaats waarbij de behandelplannen worden geëvalueerd en eventueel bijgesteld.

Dagkliniek en Somatiek & Psyche: tijdens het laatste gesprek van de intakeprocedure wordt in samenspraak met de patiënt het behandelplan besproken en vastgesteld, en wordt uitleg gegeven over diagnose en advies.

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):

Als indicierend en coördinerend regiebehandelaar binnen het ZMC werken psychiaters, klinisch psychologen, psychotherapeuten en voor de poliklinische patiënten soms de GZ-psycholoog. Na het stellen van de diagnose en het opstellen van het behandelplan, kan de behandeling worden uitgevoerd door psychiater, arts-assistenten, klinisch psycholoog (i.o.), gz-psycholoog (i.o.), basis-psycholoog, psychotherapeut (i.o.), vaktherapeuten, verpleegkundig specialisten en systeemtherapeut, welke werken onder supervisie van de coördinerend regiebehandelaar.

16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen Stichting Zaans Medisch Centrum als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):

PAAZ: voortgangsbespreking behandelplan vindt wekelijks plaats. Evaluatie op basis van de gemaakte afspraken, in ieder geval wekelijks ten behoeve van de behandelplanbespreking. Vragenlijsten/ROM worden bij start en einde behandeling afgenomen.

Dagkliniek: voortgangsbesprekingen en evaluaties maken structureel deel uit van de groepstherapieprogramma's.

Vragenlijsten/ROM worden bij start en einde behandeling afgenomen.

Somatiek & Psyche: wekelijks vindt er een multidisciplinair overleg plaats waarin de voortgang van de

lopende behandeling, op indicatie, wordt besproken. Vragenlijsten/ROM worden bij start en einde behandeling afgenomen.

16d. Binnen Stichting Zaans Medisch Centrum 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):

PAAZ: evaluatie/reflectie behandelplan vindt wekelijks plaats. Evaluatie/reflectie op basis van de gemaakte afspraken, in ieder geval wekelijks ten behoeve van de behandelplanbespreking.
Dagkliniek: evaluaties/reflecties maken structureel deel uit van de groepstherapie-programma's.
Somatiek & Psyche: wekelijks vindt er een multidisciplinair overleg plaats waarin de voortgang van de lopende behandeling, op indicatie, wordt besproken.

16e. De tevredenheid van cliënten wordt binnen Stichting Zaans Medisch Centrum op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):

De CQi-index (tevredenheidsvragenlijst) wordt bij einde behandeling afgenomen d.m.v. digitale toezending link van Viplive of door middel papieren versie CQi-index.

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):

Wij maken gebruik van ROM metingen om de resultaten van de behandeling te objectiveren. Na het afsluiten van de behandeling wordt een ontslagbrief geschreven, welke gestuurd wordt naar verwijzer en de huisarts. Er wordt bij het vragen en geven van informatie van derden expliciet gevraagd naar de toestemming van patiënt.

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

In het geval van afgesloten behandeling zal ten tijde van crisis contact opgenomen moeten worden met huidige behandelaar, de huisarts of de crisisdienst. Zij kunnen, indien gewenst, overleggen met ons. Indien de behandeling korter dan 365 dagen geleden afgesloten is, kan eventueel direct met ons

contact opgenomen worden.

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van Stichting Zaans Medisch Centrum:

M.F.M. Shekary-Moonen md mha

Plaats:

Zaandam

Datum:

25-06-2025

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.