

Kwaliteitsstatuut

Mentaal Kapitaal

AUTEUR: DRS. MIREILLE BIJLSMA- DE JAGER



INHOUD

1	<i>Algemene informatie</i>	2
1.1	Algemene gegevens en samenstelling van de praktijk	2
1.2	Aandachtsgebieden	3
1.3	Professioneel Netwerk	3
1.4	Crisis	3
1.5	Vergoeding en Kosten	3
1.6	Kwaliteit	4
1.7	Klachten en geschillen	4
1.8	Waarneming	5
2	<i>Het behandelproces-het traject dat de cliënt in mijn praktijk doorloopt</i>	5
2.1	Wachttijden voor intake en behandeling	5
2.2	Aanmelding en intake	5
2.3	Behandeling	6
2.4	Afsluiting/ nazorg	7
3	<i>Omgang met cliëntgegevens</i>	7

1 Algemene informatie

1.1 ALGEMENE GEGEVENS EN SAMENSTELLING VAN DE PRAKTIJK

Naam praktijk	Mentaal Kapitaal BV
Adres	De Eglantier 1c
Postcode	4707AA
Plaats	Roosendaal
Telefoonnummer	0165769116
Kamer van Koophandel	61095974
E-mailadres	info@mentaalkapitaal.nl
Internetpagina/website	www.mentaalkapitaal.nl
Rechtsvorm	BV
AGB Code praktijk	94060862
Naam Regiebehandelaar 1	Nicole Koeyvoets
AGB code persoonlijk	94012514
BIG registratie	59063385925
Naam Regiebehandelaar 2	Mariken Verhaegen
AGB code persoonlijk	94060941
BIG registratie	69919694325
Naam Regiebehandelaar 3	Marlon Schrammeijer
AGB code persoonlijk	94101837
BIG registratie	49920974325
Naam Regiebehandelaar 4	Nicole Boomaerts- Ermes
AGB code persoonlijk	94012219
BIG registratie	69919694325
Naam behandelaar/coach	Mireille Bijlsma- de Jager
AGB Code persoonlijk	94013830

1.2 AANDACHTSGEBIEDEN

Wij onderzoeken en behandelen mensen binnen de Generalistische Basis GGZ met **psychische klachten**, zoals bijvoorbeeld angst, depressie, slaapproblemen of verwerkingsproblemen door ziekte of verlies van een naaste. Wij bieden individuele en groepsbehandeling en maken gebruik waar mogelijk van de inzet van Ehealth. De regiebehandelaar is bij Mentaal Kapitaal altijd een GZ Psycholoog.

Daarnaast zijn wij gespecialiseerd op het gebied van **werkgerelateerde klachten** zoals stress, overspannenheid, burn-out en conflicten bieden en bieden wij **werkgevers** en werknemers diensten op het snijvlak van mens, arbeid en organisatie. Hierbij kunt u denken aan trainingen in communicatie, (team)coaching, maar ook mediation bij verstoorde arbeidsverhoudingen.

1.3 PROFESSIONEEL NETWERK

Wij staan voor goede samenhangende zorg, waarin mensen met psychische problematiek snel, persoonlijk en effectief worden behandeld; op de juiste plek en in de juiste maat. Dit doen wij niet alleen door de zorg dicht bij de cliënt te organiseren, maar ook door samen te werken met andere beroepsgroepen zoals huisartsen, fysiotherapeuten, algemeen maatschappelijk werk, scholen en jeugdzorg. Natuurlijk werken we ook intensief samen binnen de beroepsgroep met collega psychologen en psychotherapeuten. Op deze wijze zijn we in staat om snel door (of terug) te verwijzen, als dat in het belang van de cliënt is.

Mentaal Kapitaal

3

- Werkt intensief samen met huisartsen in de directe omgeving, zoals bijvoorbeeld huisartsenpraktijk de KroevenPoort, de Riete, De Dijken
- Werkt nauw samen met huisartsenzorggroepen Het Huisartsen Team en Zorggroep West-Brabant.
- is lid van Psywijzer om een toekomstbestendige samenwerkingsrelatie op te bouwen en een gezicht te zijn voor verwijzers, gemeenten en zorgverzekeraars
- Werkt nauw samen met GGZ instellingen in de directe omgeving als 4mb , GGZ WNB en de Viersprong

1.4 CRISIS

Cliënten kunnen telefonisch contact opnemen met onze praktijk of via het secretariaat 0165 769116 of per mail info@mentaalkapitaal.nl. De praktijk is buiten kantooruren niet bereikbaar. In crisissituaties kunt u contact opnemen met uw huisarts of vervangende huisarts / huisartsenpost. Er zijn geen specifieke aanvullende afspraken met een GGZ crisisdienst.

1.5 VERGOEDING EN KOSTEN

Op de website

(<http://mentaalkapitaal.nl/algemene%20praktijkinformatie%20/kosten%20en%20vergoeding.html>) staan de tarieven vermeld voor:

- Vergoede verzekerde zorg
- No Show
- Overig Zorgproduct (OZP)
- Zelfbetalers

Mentaal Kapitaal heeft contracten met de volgende zorgverzekeraars zie (www.mentaalkapitaal.nl):

- CZ
- UVIT
- Menzis

Verhinderd?

Verhinderd? Bel tijdig af! Wij vragen u vriendelijk om een afspraak minstens 24 uur van te voren af te zeggen, omdat we anders genooddakt zijn het consult in rekening te brengen. De afspraaktijd is namelijk voor u gereserveerd! Een bericht van verhindering kunt u op elk tijdstip van de dag doorgeven: per telefoon (voicemail) via 0165 769116 of per email (info@mentaalkapitaal.nl), ook 's avonds en in het weekend. Afspraken die korter dan 24 uur van tevoren zijn afgezegd brengen wij deels in rekening. Het wegblijftarief bedraagt € 45,-. Deze rekening komt niet in aanmerking voor vergoeding van uw zorgverzekeraar.

1.6 KWALITEIT

Via een goede intake, evaluaties van zorg en cliënttevredenheidsonderzoek stellen wij vast wat de behoeften en verwachtingen van de cliënten zijn en stellen we vast of we aan die behoeften en verwachtingen voldoen. Op basis van ons inzicht in de behoeften en verwachtingen van onze cliënten hebben wij een aantal kwaliteitskenmerken (aspecten van onze organisatie die kwaliteit kritisch zijn) vastgesteld. Voorbeelden van kwaliteitskenmerken zijn: de zorg past bij de zorgvraag en is doeltreffend, continuïteit van zorg en de zorgontvanger wordt goed betrokken. Daarnaast voldoet Mentaal Kapitaal aan de volgende kwaliteitseisen:

- Periodieke intervisie;
- bij- en nascholingsactiviteiten; Mentaal Kapitaal streeft er naar om medewerkers goed gekwalificeerd en breed op te leiden en deze kennis actueel te houden middels trainingen en cursussen, bijvoorbeeld een DSM V cursus basiscursus EMDR voor verschillende medewerkers.
- In haar HRM beleid streeft Mentaal Kapitaal voortdurend naar de juiste balans tussen de inzet van kwalitatief goede medewerkers in relatie tot een optimale formatie in kwantitatieve zin. Personeelsmanagement verloopt gestructureerd: Uit de functioneringsgesprekken komen leer en verbeterpunten voort op persoonlijk niveau, die tijdens werkbegeleiding worden opgevolgd.
- We hanteren de beroepscode van het NIP waar we aangesloten zijn.
http://issuu.com/communicatienip/docs/150024_beroepscode_bw_def_p/1?e=3867472/34500343
- We zijn ingeschreven bij het Keurmerk Basis GGZ. Dit is een eenduidig kenmerk voor kwaliteit en doelmatigheid in de Generalistische Basis GGZ (GBGGZ).

1.7 KLACHTEN EN GESCHILLEN

Het bieden van kwalitatief goede zorg en respect voor de cliënt vinden wij erg belangrijk. Mocht er in onze werkwijze iets zijn waar u niet tevreden over bent, probeer dit dan met uw eigen behandelaar te bespreken. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht te verhelpen. Indien u onvoldoende gehoor vindt bij uw behandelaar, kan een gesprek worden aangevraagd met de algemeen directeur. Wanneer u hier onvoldoende gehoor vindt, kunt u zich wenden tot de beroeps verenigingen en registers waar wij bij zijn aangesloten.

<http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>

http://www.psynip.nl/contact-en-service/veelgestelde-vragen/clienteninformatie/wat-als-ik-ontevreden-ben-over-een-psycholoog_.html

1.8 WAARNEMING

Waarneming Indien uw behandelaar met vakantie is of ziek wordt, is er vervanging geregeld met een collega psycholoog van Mentaal Kapitaal. Dit betekent dat u in die periode in geval van nood bij deze behandelaar terecht kunt. In geval van plotseling overlijden is de overdracht van de praktijk geregeld met de heer E. Bijlsma.

2 *Het behandelproces-het traject dat de cliënt in mijn praktijk doorloopt*

2.1 WACHTTIJDEN VOOR INTAKE EN BEHANDELING

Cliënten kunnen wachttijden voor intake en behandeling via bijgaande link (<http://mentalkapitaal.nl/algemene%20praktijkinformatie%20wachttijden.html>) raadplegen of telefonisch opvragen tijdens kantooruren via 0165769116

2.2 AANMELDING EN INTAKE

Aanmelding

U kunt zich aanmelden via de website of telefonisch. Om hulp te ontvangen is ingevuld intakeformulier en een geldige verwijzing nodig, bijvoorbeeld van een huisarts.

Screening

Nieuwe aanmeldingen worden eerst door een regie behandelaar (hoofdbehandelaar) gescreend en toebedeeld aan de meest geschikte regiebehandelaar.

Intakegesprek

Het intakegesprek dient om uw vraag zo goed mogelijk in kaart te brengen waarbij gericht aandacht wordt besteed aan de klachten en wensen van verbetering voor de cliënt. Intakegesprek wordt in de meeste gevallen door de regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) gedaan.

Bespreking team

Er vindt wekelijks overleg plaats, waarbij intakes en lopende trajecten worden besproken.

Rom-meting

ROM staat voor Routing Outcome Monitoring, wat inhoudt dat de klachten en het verloop van de behandeling wordt bewaakt aan de hand van door u als cliënt ingevulde vragenlijsten. Eén van de vragenlijsten is een onderzoek naar de tevredenheid van de cliënt over de behandeling.

Vervolg intake/ onderzoek

Om een goede diagnose te stellen is het soms nodig een vervolginname te plannen of nader onderzoek te doen, in de meeste gevallen zal de regie behandelaar dit zelf doen, eventueel ondersteund door een basispsycholoog.

Adviesgesprek regiebehandelaar (hoofdbehandelaar)

Op basis van de intake, het onderzoek en de teambespreking wordt een advies geformuleerd en door de regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) met de cliënt besproken.

Terug verwijzing/ doorverwijzing

Wanneer blijkt dat er geen sprake is van een DSM IV stoornis of dat een andere vorm van hulp meer passend is, wordt u terugverwezen naar uw huisarts.

Toewijzing vervolg zorgpad

Uw behandeling start in het zorgpad dat het beste past bij uw diagnose, klachten en doelen. Aan het hoofd van ieder zorgpad staat een regiebehandelaar.

2.3 BEHANDELING

Binnen onze praktijk werken we binnen de Basis GGZ voornamelijk met regiebehandelaren, in een incidenteel geval ondersteund door een medebehandelaar. De taken en verantwoordelijkheden van de regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) zijn als volgt:

1. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) is verantwoordelijk voor het vaststellen van de diagnose waarbij de patiënt ook daadwerkelijk is (mede) beoordeeld door de regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) via direct contact met de cliënt. Het is hierbij mogelijk dat delen van het intake/diagnostische proces door anderen dan de regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) worden verricht.
2. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) stelt in overleg met de patiënt het behandelplan -gericht op verantwoorde behandeling (naar de stand van de wetenschap, richtlijnconform)- vast.
3. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) weet zich overtuigd van de bevoegdheid en bekwaamheid van de medebehandelaars in relatie tot de zelfstandige uitvoering van het deel van de behandeling waarvoor zij verantwoordelijk zijn.
4. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) ziet er op toe dat de dossiervoering voldoet aan de gestelde eisen. Eventuele medebehandelaren hebben een eigen verantwoordelijkheid in de adequate dossiervoering.
5. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) laat zich informeren door medebehandelaars en andere bij de behandeling betrokken professionals, zo tijdig en voldoende als noodzakelijk is voor een verantwoorde behandeling van de patiënt/cliënt. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) toetst of de activiteiten van de anderen bijdragen aan de behandeling van de patiënt/cliënt en passen binnen het door de regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) vastgestelde behandelplan.
6. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) en medebehandelaars treffen elkaar in persoonlijk contact en in teamverband met de daartoe noodzakelijke frequentie, op geleide van de problematiek/vraagstelling van de cliënt.
7. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) draagt zorg voor goede communicatie met de patiënt/cliënt en diens naasten (indien van toepassing en indien toestemming hiervoor is verkregen) over het beloop van de behandeling in relatie tot het behandelplan. Vooraf is middels een instemmingsformulier toestemming over de wijze waarop gecommuniceerd wordt verkregen.
8. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) heeft inzicht in de voortgang van de behandeling, hij evalueert met de cliënt en stelt indien nodig het behandelplan bij. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) toetst tussentijds en aan het eind van de behandeling of en in welke mate de concreet omschreven behandeldoelen zijn bereikt. De regiebehandelaar (= GZ Psycholoog) autoriseert de beëindiging van de behandeling conform de beleidsregels NZa
9. de regiebehandelaar is het aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling en is daarover 9schriftelijk geïnformeerd.
10. Bij langer durende behandeling (> 12 weken) stuurt de regiebehandelaar een afschrift van het behandelplan als brief naar de huisarts (of andere verwijzer), tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft.
11. De behandeling van cliënten worden op verschillende manieren gemonitord en geëvalueerd. De voortgang van cliënten wordt besproken in het overleg, cliënten krijgen terugkoppeling via ROM vragenlijsten of

specifieke vragenlijsten, afhankelijk van hun specifieke problematiek. Het behandelplan kan bijgesteld worden. Bij langere trajecten is steeds na elke 6 weken een rommeting/ evaluatie.

2.4 AFSLUITING/ NAZORG

De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden met de cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolghandelaar). De regiebehandelaar stuurt na elke afsluiting een brief naar de verwijzer, waarbij de cliënt een kopie ontvangt. Cliënt heeft deze brief vooraf goedgekeurd, zodat deze weet wat er gestuurd wordt. In deze brief wordt het verloop van de behandeling beschreven, en zo nodig een advies gegeven over de te nemen vervolgstappen. Wanneer een cliënt geen toestemming geeft voor het versturen van informatie, wordt dit niet gedaan. Dan ontvangt alleen de cliënt een exemplaar van de afsluitbrief.

3 Omgang met cliëntgegevens

- i. De behandelaren van Mentaal Kapitaal vragen middels een toestemmingsformulier vooraf toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.
- ii. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruiken behandelaren van Mentaal Kapitaal 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 wordt het controleplan opgevraagd bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle)
- iii. De handelaren van Mentaal Kapitaal gebruiken de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS
- iv. Mentaal Kapitaal levert ROM gegevens aan aan Stichting Benchmark GGZ (SBG)

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

✓	Nicole Koeyvoets	Dd 12-10-2016	Te Roosendaal
✓	Mariken Verhaegen	Dd 12-10-2016	Te Roosendaal
✓	Marlon Schrammeijer	Dd 12-10-2016	Te Roosendaal
✓	Nicole Boomaerts- Ermes	Dd 12-10-2016	Te Roosendaal
✓	Mireille Bijlsma- de Jager	Dd 12-10-2016	Te Roosendaal