

# Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling format C

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

## I. Algemene informatie

### 1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling zoals bekend bij KVK: GGZonline  
Hoofd postadres straat en huisnummer: Nomdenweg 5  
Hoofd postadres postcode en plaats: 9561AM Ter Apel  
Website: [www.ggzonline.nu](http://www.ggzonline.nu)  
KvK nummer: 73337668  
AGB-code 1: 22221101

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Dhr. JP de Graaf  
E-mailadres: [j.degraaf@ggzonline.nu](mailto:j.degraaf@ggzonline.nu)  
Tweede e-mailadres: [m.schroevers@ggzonline.nu](mailto:m.schroevers@ggzonline.nu)  
Telefoonnummer: 0642007185

### 3. Onze locaties vindt u hier

Link: [www.ggzonline.nu](http://www.ggzonline.nu)

### 4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod:

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

GGZonline is een centrum voor online behandelingen voor cliënten met een vermoeden van een psychische aandoening. GGZonline biedt diagnostiek en behandeling van psychische klachten met een vermoeden van een DSM-5-stoornis binnen zowel de Basis-ggz (B-ggz) als binnen de Specialistische ggz (S-ggz). Bij de B-ggz zijn de klachten licht, matig of ernstig; nieuw, terugkerend of chronisch. Er is geen sprake van hoog risico en/of hoge complexiteit. De Specialistische GGZ kent problematiek met een hoge complexiteit. Met hoge complexiteit wordt bedoeld dat de cliënt problemen ervaart op meer dan één levensgebied (binnen het gezin, op school/werk en op sociaal gebied). Er kan sprake zijn van co-morbiditeit.

De dienstverlening van GGZonline wordt aangeboden via virtuele online omgeving door middel van een professioneel beveiligd video-netwerk. De kwaliteit van zorgverlening wordt centraal bewaakt en iedere digitale praktijk kan overal in Nederland snel zorg aanbieden. Op deze manier is de huisarts met ondersteuning van GGZonline in staat om laagdrempelige, snelle en effectieve diagnostiek en behandeling te kunnen leveren bij patiënten met psychische problematiek. Zo is het mogelijk dat cliënten met een verwijzing van de huisarts zich rechtstreeks melden voor diagnostiek en behandeling bij GGZonline. De cliënt en zijn eventuele omgeving vult een actieve rol in tijdens de diagnostiek. De dienstverlening van GGZonline speelt in op de ontwikkelingen binnen de geestelijke gezondheidszorg en zodoende wil GGZonline een sterke rol gaan vervullen binnen het GGZ-landschap. Uiteraard binnen de regels van GGZ Nederland en de huidige wetgeving.

GGZonline werkt vanuit een herstelgericht model. De behandeling wordt zodanig ingericht dat de cliënt zo snel mogelijk herstelt en op alle fronten weer kan deelnemen aan het maatschappelijk

leven.

GGZonline richt zich op:

- online diagnostiek en behandeling van cliënten met een vermoeden van een psychische stoornis;
- opstellen van een behandeladvies op maat zodat cliënten zo snel mogelijk met een voor hen geschikte behandeling kunnen starten.
- Met name depressieve klachten, dwangklachten, psychotrauma en angstklachten

GGZonline heeft als doelgroep volwassenen en ouderen vanaf 18 jaar.

GGZonline werkt volgens de richtlijnen en zorgstandaarden van GGZ Nederland. De diagnose en het behandeling op maat wordt met cliënt en verwijzer besproken. GGZonline levert gegevens anoniem aan voor benchmarking waaronder de uitkomst van ROM en de cliënt tevredenheid.

Met onze online diagnostiek en behandeling willen wij zorg bij de cliënt brengen in plaats van dat de cliënt naar de zorg toe moet. Op deze wijze, en het gericht inzetten van regiebehandelaars, wil GGZonline de wachtlijst voor diagnostiek en behandeling binnen de GGZ verkorten.

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

Depressie

Angst

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

Nee

#### **4d. Heeft u nog overige specialismen: (optioneel, meerdere antwoorden mogelijk):**

### **5. Beschrijving professioneel netwerk:**

Belangrijkste ketenpartner rondom de dienstverlening van GGZonline zijn de huisartsen en de POH GGZ hulpverleners. GGZonline ondersteunt de poortwachter functie van de huisarts en de POH GGZ en stuurt aan op goede afspraken met de huisartsen en POH-ggz aanbieders.

Zowel op lokaal niveau als op landelijk niveau (Landelijke Huisartsen Vereniging) wil GGZonline samenwerken met de genoemde aanbieders. GGZonline informeert de huisarts na de diagnose en informeert de huisarts/verwijzer over de te gaan volgen behandeling. GGZonline rapporteert na de behandeling weer terug aan de huisarts/verwijzer en geeft een eventueel nazorgadvies.

Bij GGZonline worden geen cliënten in behandeling genomen waarbij sprake is van :

- Als er onmiddellijk gevaar dreigt voor anderen of voor de cliënt zoals een acuut suïcide risico.
- Wanneer ECT overwogen/ingesteld wordt
- Indien middelen- of maatregelentoeëpassing dan wel dwangbehandeling in het kader van Bopz of Wgbo overwogen wordt.
- Indien medische coördinerende zorg nodig is bij verdenking op somatische problematiek
- Indien er sprake is van euthanasie of hulp bij zelfdoding

Wanneer er sprake is van non-respons op de behandeling, zal de regiebehandelaar de psychiater zijn.

GGZonline heeft met name cliënten waar de primaire focus van de behandeling niet gericht is op biologische factoren of de gevolgen van de psychiatrische stoornis c.q. de beperkingen die deze

stoornis geeft, maar meer op de psychologische factoren. Het gaat bij GGZonline om cliënten met een stoornis die behandeld kunnen worden met grotendeels psychologische behandelmethoden waarbij geen sprake is van een spoedeisend karakter of de noodzaak tot opnamen. Voor deze cliënten zal een GZ psycholoog als regiebehandelaar worden toegewezen

GGZonline voert alle behandeling online uit. Daardoor is er geen sprake van geografische nabijheid tussen de behandelaar en de cliënt. Daarom zal bij een crisis situatie direct externe diensten worden ingezet.

Bij een crisis- of noodsituatie dient de cliënt of een naaste direct contact op te nemen met de huisarts of de crisisdienst of 112.

Indien tijdens de kantooruren maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 18:00 uur zich een crisissituatie voordoet en GGZonline wordt daarover geïnformeerd, dan zal GGZonline eveneens direct contact opnemen met de huisarts, de crisisdienst of 112.

Buiten de kantoor uren is GGZonline niet bereikbaar en dient de cliënt of de naaste onmiddellijk contact op te nemen met de huisarts, de crisisdienst of 112.

## **6. Onze instelling biedt zorg aan in:**

Omdat in het Zorgprestatie model nog wordt gewerkt met een onderscheid in basis- en specialistische ggz wordt tijdelijk deze vraag ook opgenomen in het kwaliteitsstatuut. Dit onderscheid zal in de toekomst vervallen en dan blijft uitsluitend de indeling in categorieën over.

### **6a. GGZonline heeft aanbod in:**

de generalistische basis-ggz:

- \* De GZ psycholoog
- \* De psychotherapeut
- \* De psychiater

de gespecialiseerde-ggz:

- \* De GZ psycholoog
- \* De psychotherapeut
- \* De psychiater

### **6b. GGZonline heeft aanbod in de categorieën van complexiteit van situatie:**

Categorie A Indicerend regiebehandelaar:

- \* GZ psycholoog
- \* Psychotherapeut
- \* Psychiater

Categorie A Coördinerend regiebehandelaar:

- \* GZ psycholoog
- \* Psychotherapeut
- \* Psychiater

Categorie B Indicerend regiebehandelaar:

- \* GZ psycholoog
- \* Psychotherapeut
- \* Psychiater

Categorie B Coördinerend regiebehandelaar:

- \* GZ psycholoog
- \* Psychotherapeut
- \* Psychiater

## 7. Structurele samenwerkingspartners

GGZonline werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van patiënten/cliënten samen met (beschrijf de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website)):

Belangrijkste ketenpartner rondom de dienstverlening van GGZonline zijn de huisartsen en de POH GGZ hulpverleners. GGZonline ondersteunt de poortwachter functie van de huisarts en de POH GGZ en stuurt aan op goede afspraken met de huisartsen en POH-ggz aanbieders.

Zowel op lokaal niveau als op landelijk niveau (Landelijke Huisartsen Vereniging) wil GGZonline samenwerken met de genoemde aanbieders. GGZonline informeert de huisarts na de diagnose en neemt het behandeladvies op maat met hen door voor goede doorstroming naar behandeling. De diagnose en het behandeladvies op maat wordt ook met de cliënt en waar mogelijk met naastbetrokkenen besproken. GGZonline ziet toe op een adequate overdracht van de cliënt naar de oorspronkelijke verwijzer en helpt deze desgewenst de juiste zorgaanbieder te vinden.

## II. Organisatie van de zorg

### 8. Lerend netwerk

GGZonline geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren. Indien u een kleine zorgaanbieder bent (2 -50 zorgverleners), dient u ook aan te geven met welke andere zorgaanbieder u zich heeft verbonden om dit lerend netwerk mogelijk te maken.

Onze Regiebehandelaren werken als ZZP'r ook voor verschillende andere GGZ organisaties. Daardoor staan zij in contact met veel collega's.

Daarnaast hebben zij zelf hun jaarprogramma inzake het volgen van bijeenkomsten en congressen.

### 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

GGZonline ziet er als volgt op toe dat:

#### 9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

Regiebehandelaars dienen BIG-geregistreerd te zijn en kopieën van hun diploma's aan te leveren. Op basis van de Wet BIG zijn de voorbehouden en risicovolle handelingen benoemd. De zorgverleners die deze handelingen uitvoeren dienen bevoegd en bekwaam te zijn en te blijven. De medewerkers zijn bekend met de Wet BIG en hun eigen verantwoordelijkheid hierin. Het delegeren van (voorbehouden) handelingen/taken is vastgelegd en geschiedt via adequate schriftelijke overdracht en protocollen. De organisatie toetst systematisch de kwaliteit van het professioneel handelen, inclusief gedrag en bejegening.

Bij indiensttreding bij GGZonline controleren wij of de zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn en over de juiste diploma's beschikken. Ook wordt er aanvullende eisen gesteld zoals het aansluiten bij de beroepsvereniging zoals NIP. Daarmee laten onze zorgverleners zien dat ze staan voor de kwaliteit van hun vak. Daarnaast wordt voor iedere zorgverlener een VOG aangevraagd.

GGZonline verzorgt herhaaldelijk trainingen, zowel aan het begin van de indiensttreding (om de persoon startbekwaam te maken in het type dienstverlening dat wij bieden en als inwerktraject), als gedurende de arbeidsperiode bij GGZonline (in de vorm van inhoudelijke nascholing). Deze trainingen staan onder de supervisie van de psychiater en de Manager Zorg.

De Regiebehandelaar controleert of de andere behandelaren bevoegd en capabel zijn om hun

zorgtaken goed uit te voeren. Daarnaast controleert de Regiebehandelaar of de administratie en dossiervorming juist en adequaat wordt uitgevoerd. De Regiebehandelaar toets of de activiteiten van anderen bijdragen aan de behandeling van de cliënt en passen binnen het door de regiebehandelaar in overleg met de cliënt vastgestelde behandelplan. De Manager Zorg houdt er toezicht op of de Regiebehandelaar zijn taken correct uitvoert.

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

GGZonline werkt met een eigen kwaliteitshandboek dat voor alle medewerkers binnen de organisatie toegankelijk is. GGZonline werkt met behandelrichtlijnen, protocollen en zorg programma's die allemaal op maat gemaakt zijn volgens de raad van wetenschap en praktijk. Alle zorgprogramma's maken deel uit van het kwaliteitshandboek. De organisatie stelt proces- en uitkomstindicatoren vast. Daarnaast hanteert de organisatie ook de prestatie-indicatoren die binnen de branche zijn vastgesteld. De kwaliteit van de gehanteerde werkafspraken, protocollen en richtlijnen wordt bewaakt. Periodiek worden zorgprogramma's, protocollen en richtlijnen geëvalueerd en daar waar nodig vernieuwd en aangepast.

#### **9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:**

GGZonline verwacht van haar zorgverleners dat ze zelf hun deskundigheid en bekwaamheid op peil houden. Zorgverleners dienen zelf hun deskundigheid en bekwaamheid op peil te houden dan wel uit te breiden, zodanig dat zij voldoen aan de eisen die in redelijkheid aan hen als zorgverleners mogen worden gesteld.

Er is een actuele registratie beschikbaar waaruit blijkt dat alle zorgverleners over de juiste kwalificaties beschikken. De organisatie ziet toe op en bevordert dat medewerkers zorg dragen voor beroepsregistratie en (her)registratie, de datum voor de herregistratie worden opgenomen in een persoonlijke opleidingsplan dat voor iedere zorgverlener wordt gemaakt en jaarlijks geëvalueerd. GGZonline biedt alle zorgverleners ruimte om deel te nemen aan intervisie en intercollegiale toetsing. Dit is standaard onderdeel van onze werkprocessen. Daarnaast vinden er onder toezicht van de psychiater en de Manager Zorg extra interne trainingen plaats.

## **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 GGZonline is het (multidisciplinair) overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen indicierend en coördinerend regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld (beschrijf wat u heeft geregeld voor het uitvoeren van de (multidisciplinaire) overleggen, o.a. samenstelling, overlegfrequentie, wijze van verslaglegging):**

MDO's worden regelmatig georganiseerd. Tijdens MDO in het zelfsturende Zorgteam worden resultaten besproken en onder leiding van de regiebehandelaar uiteindelijk een diagnose en een behandelprogramma op maat geschreven. Deze wordt met de cliënt besproken. Daarbij wordt er rekening mee gehouden dat de cliënt verschillende problemen of aandoeningen kan hebben. De behandelaar of de Regiebehandelaar consulteert de psychiater indien er vragen zijn omtrent de medicatie of indien er zich een complexe situatie voordoet m.b.t. de diagnose. De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor het stellen van de diagnose. De cliënt kan over de diagnose altijd contact opnemen met zowel de behandelend psycholoog als met de Regiebehandelaar. Het verslag van het MDO wordt in het EPD van de cliënt genoteerd.

Doelen

- Menings- en besluitvorming omtrent de diagnose van de cliënt in alle aspecten
- Menings- en besluitvorming omtrent een behandeladvies op maat
- Participeren in intervisie olv regiebehandelaars en de manager zorg

- Vormgeven van supervisie door regiebehandelaars en de manager zorg.

#### Participanten

- (regie)behandelaars, zijnde GZ -psychologen, klinisch psychologen/Psychotherapeut en indien nodig een psychiater
- Basis psychologen

Regelmatig heeft het zorgteam (bestaande uit 14 psychologen) onder leiding van een regiebehandelaar een online (beveiligd beeldbellen) MDO. De psychiater kan geconsulteerd worden bij vragen over medicatie of bij complexere situaties of wanneer de behandeling te weinig voortgang boekt.

In dit MDO worden de cliënten die op dat moment in behandeling zijn, kort met elkaar besproken waarbij de aandacht gericht is op het proces van de behandeling en de vorderingen. Waar gewenst en nodig wordt dieper op een casus ingegaan. Dit zal zeker het geval zijn indien de problematiek van de cliënt complex is en/of ernstig is.

Op deze wijze vindt er bij elke cliënt monitoring plaats door meerdere professionals en vindt er besluitvorming over vervolgstappen in diagnostiek en behandeling plaats onder leiding van een regiebehandelaar.

Waar mogelijk wordt voor delen van het MDO ook de cliënt en/of naastbetrokkenen van de cliënt uitgenodigd, dan wel dat de regiebehandelaar naar aanleiding van het MDO een overleg heeft met cliënt en/of naastbetrokkenen van de cliënt.

Indien men binnen dit MDO overleg geen overeenstemming kan bereiken inzake de diagnose of het behandeladvies, dan zal de escalatieprocedure in werking worden gesteld.

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

In principe wordt het behandelplan gevolgd welke is samengesteld en goedgekeurd door de Regiebehandelaar en is besproken met de cliënt. Bij complexere situaties wordt de psychiater betrokken bij het samenstellen van het behandelplan. Indien de voortgang niet wordt bereikt zal de regiebehandelaar de psychiater in het MDO betrekken om gezamenlijk en in overleg met de cliënt tot een aangepast behandelplan te komen. De Manager Zorg houdt toezicht op dit proces.

#### **10d. Binnen GGZonline geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:**

Professioneel overleg vraagt om duidelijke regels over de afhandeling van meningen en besluiten. In voorkomende gevallen dat professionals onderling niet tot een besluit kunnen komen ten aanzien van de diagnose en/of het behandeladvies van een cliënt, gaat de escalatieprocedure van kracht.

#### Doel:

De escalatieprocedure dient tot:

- Duidelijke besluitvorming in geval van meningsverschillen tussen behandelaars over de diagnose, behandeladvies, interventies en benaderwijze van cliënten.
- Het voorkomen dat dienstverlening aan cliënten stagneert.

#### Werkwijze:

- In geval van menings- en besluitvorming ten aanzien van de diagnose, het behandeladvies,

interventies en benaderwijze van cliënten heeft primair de regiebehandelaar mandaat voor besluitvorming.

- De psychiater zal geconsulteerd worden bij complexere situaties en op het gebied van medicatie.
- Indien andere behandelaars bezwaren, met argumenten onderbouwd, hebben om het door regiebehandelaar voorgestelde besluit te volgen, dient de casus voorgelegd te worden aan het overleg van regiebehandelaars. Dit is een groep van regiebehandelaars die specifiek voor dit soort gevallen bij elkaar komen onder leiding van de Manager Zorg.

## **11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens**

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

Ja

## **12. Klachten en geschillenregeling**

**12a. Patiënten/cliënten kunnen de klachtenregeling hier vinden (kies een van de twee opties):**

Link naar klachtenregeling: <https://ggzonline.nu/wp-content/uploads/2021/08/klachtenregeling-GGZonline.pdf>

**12b. Patiënten/cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij**

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken

Contactgegevens: Postbus 90600 2509 LP Den Haag [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) Telefoon: 070-3105380

**De geschillenregeling is hier te vinden:**

Link naar geschillenregeling: <https://ggzonline.nu/wp-content/uploads/2021/08/klachtenregeling-GGZonline.pdf>

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

### **13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding**

Patiënten/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://ggzonline.nu/algemene-informatie-verwijzers/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 patiënt):**

## Aanmelding, Intake & Diagnostiek

- GGZonline richt zich met haar behandeling op de volgende doelgroep:
  - o Cliënten van 18 jaar en ouder met een vermoeden van een psychische aandoening.
- GGZonline kan cliënten voor diagnose en behandeling in zorg nemen nadat de zorgzoekende via zijn/haar verwijzer een verwijsbrief voor de B-GGZ of de S-GGZ heeft verzonden via Zorgdomein of bij uitzondering via mail.

Nadat verwijsbrief binnen is, neemt een Psycholoog WO na screening van de verwijsbrief op geschikte zorgvraag en uitsluiting van exclusiecriteria telefonisch contact op voor inplanning van het intakegesprek. Vervolgens krijgt de cliënt per email de vragenlijsten en per beveiligde mail de behandelingsovereenkomst.

Op de ingeplande datum heeft een cliënt online het gesprek met de psycholoog; zij nemen de ingevulde lijsten door en de psycholoog stelt verdere verdiepende diagnosevragen.

Het tweede intakegesprek is altijd met de indicierend regiebehandelaar. Deze Regiebehandelaar bepaalt in overleg met de cliënt of we passende zorg kunnen bieden.

**14b. Binnen GGZonline wordt de patiënt/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 patiënt/cliënt:**

Ja

## 15. Indicatiestelling

Beschrijf hoe de intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen uw instelling is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de patiënt/cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de indicierend regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met patiënt/cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de indicierend regiebehandelaar bij het stellen van de diagnose)

De behandelend psycholoog neemt de ingevulde vragenlijst als startpunt en vervolgens worden er in de intake gesprekken verdiepende vragen gesteld. De diagnose vindt online plaats aan de hand van diagnose-modules waarbij gebruik wordt gemaakt van triage en beslisbomen. Zo vindt diagnostiek plaats waarbij alle aspecten van de cliënt bekeken worden en helpende en niet-helpende aspecten beschreven.

Vervolgens voert de Regiebehandelaar zelf een gesprek met de cliënt. Daarvoor wordt in de regel 60 minuten ingepland. Indien nodig zal het gesprek langer duren. Ook dit gesprek vindt plaats via videobellen.

Vervolgens overlegt de Regiebehandelaar met de psycholoog om de diagnose definitief te bepalen en wordt het behandelprogramma vastgesteld. Dit behandelprogramma wordt met de cliënt besproken en wordt eventueel in overleg met de cliënt aangepast.

Daarbij wordt er rekening mee gehouden dat de cliënt verschillende problemen of aandoeningen kan hebben. De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor het stellen van de diagnose. De cliënt kan over de diagnose altijd contact opnemen met zowel de behandelend psycholoog als met de Regiebehandelaar.

## 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 gestelde diagnose wordt door de regiebehandelaar in overleg met de cliënt het behandelplan samengesteld. GGZonline behandelt haar cliënten online. Daarbij worden de richtlijnen gevolgd en vinden de behandelingen plaats volgens de laatste stand van de wetenschap (evidence-based) en praktijk. GGZonline concentreert zich op het behandelen van depressies, dwangklachten, psychotrauma en angstklachten. De richtlijnen voor de behandelingen worden gevolgd. Cognitieve gedragstherapie en schematherapie worden veelvuldig toegepast. De behandelmethodiek EMDR en ACT maakt regelmatig een onderdeel uit van de behandeling. De cliënt wordt geïnformeerd over het behandelplan en de eigen inbreng van de cliënt wordt gestimuleerd.

GGZonline maakt gebruik van een beveiligd videoplatvorm (Webcamconsult), gekoppeld aan een eveneens beveiligd EPD (van Nedap Healthcare) welke voldoen aan de zwaarste veiligheidseisen. Op deze manier waarborgt GGZonline de privacy van de cliënt.

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

Voor alle categorieën cliënten in de ggz geldt dat altijd een regiebehandelaar verantwoordelijk is voor de gehele behandelproces. In de eerste diagnostiekfase is dat de indicerende regiebehandelaar en tijdens de behandelfase is dat de coördinerend regiebehandelaar. Dit wordt vastgelegd in het EPD en voor de behandelfase in de behandelovereenkomst.

De Regiebehandelaar is het directe aanspreekpunt van alle mede-behandelaren. De regiebehandelaar houdt op logische momenten in de behandelfase overzicht of de behandeling volgens plan verloopt. De behandelaar evalueert op logische momenten met de cliënt of de behandeling doelmatig is en consulteert zo nodig de regiebehandelaar wanneer bijstelling van het behandelplan is aangewezen.

De Regiebehandelaar kan altijd direct door de cliënt benaderd worden voor vragen of andere zaken.

**16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen GGZonline als volgt gemonitord (zoals voortgangsbepreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):**

Tijdens de behandeling houdt de Regiebehandelaar overzicht op de vorderingen en wordt de behandeling eventueel aangepast.

De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor alles rond de cliënt en daardoor ook voor de taken van medebehandelaars. E.e.a. wordt besproken in het multidisciplinair overleg (evenals de uniforme werkwijze).

De voortgang van de dienstverlening wordt binnen GGZonline via het MDO gemonitord. Vragenlijsten, ROM, evaluatie en tussentijdse overleggen tussen de (regie)behandelaar(s) en cliënt worden in het EPD vastgelegd.

Indien de voortgang niet voldoende wordt bereikt wordt het behandelplan eventueel bijgesteld in overleg met de cliënt door de regiebehandelaar

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

De voortgang van de behandeling wordt regelmatig besproken met de cliënt. Dit wordt vastgelegd in het EPD. Eventueel en bij goedkeuring van de cliënt, wordt de voortgang besproken met de naasten of de omgeving van de cliënt.

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

De tevredenheid van cliënten wordt binnen GGZonline schriftelijk, aan de hand van een Klanttevredenheidslijst gemeten nadat de dienstverlening is afgerond. Deze gegevens worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren en om een cijfer te genereren waarmee onze cliënten de dienstverlening belonen. Dit cijfer zal (na voldoende gegevens) openbaar gemaakt worden op onze website.

## **17. Afsluiting/nazorg**

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

De regiebehandelaar bespreekt met de cliënt (en eventueel betrokken naasten na verkregen toestemming) de resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen. De verwijzende huisarts (of een andere verwijzer) wordt hiervan via Zorgdomein op de hoogte gesteld. (indien de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven). Voor niet op Zorgdomein aangesloten verwijzers geldt dat bericht via beveiligde email wordt verzonden.

Indien een vervolgbehandeling nodig is, wordt hierover advies gegeven aan de verwijzer. Indien de cliënt daarvoor toestemming geeft, wordt een eventueel opvolgende behandelaar geïnformeerd middels de afrondingsbrief die ook naar de verwijzer is gestuurd. De vervolgbehandelaar kan altijd met verkregen toestemming van de cliënt contact opnemen voor verdere informatie met de behandelaar en/of regiebehandelaar. Deze informatie wordt verstrekt na controle van de schriftelijke verstrekte toestemming door de cliënt.

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

Nadat de behandeling is afgesloten kan de cliënt (of hun naasten met verkregen schriftelijke toestemming van de cliënt) altijd contact opnemen met GGZonline bij een terugval. In die situatie zal er snel een afspraak worden gemaakt om te bespreken of opnieuw een behandeling nodig is.

GGZonline voert alle behandelingen online uit. Daardoor is er geen sprake van geografische nabijheid tussen de behandelaar en de cliënt. Daarom zal in een crisissituatie altijd de huisarts of de acute crisisdienst ggz worden ingezet.

Bij een crisis- of noodsituatie dient de cliënt (of diens naaste) direct contact op te nemen met de huisarts of de regionale crisisdienst of 112.

## **IV. Ondertekening**

**Naam bestuurder van GGZonline:**

JP de Graaf

**Plaats:**

Ter Apel

**Datum:**

1-3-2024

**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](http://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.