

## Kwaliteitsstatuut GGzE voor cliënten

Dit document legt uit hoe GGzE de zorg organiseert. Zo kun je een goede keuze maken: past GGzE bij jou, en wat mag je van ons verwachten? Bij GGzE vinden we het belangrijk dat jij zoveel mogelijk zelf de regie houdt. We maken samen een plan, evalueren samen en je weet wie jouw vaste aanspreekpunt is.

# Inhoudsopgave

|                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| Inhoudsopgave .....                                         | 1 |
| Waarom kiezen voor zorg bij GGzE? .....                     | 2 |
| Hoe ziet het behandelproces eruit? .....                    | 3 |
| 1) Aanmelding en wachttijd.....                             | 3 |
| 2) Intake en probleemanalyse .....                          | 3 |
| 3) Diagnose en indicatie .....                              | 4 |
| 4) Jouw plan (behandel- en/of begeleidingsplan) .....       | 4 |
| 5) Behandeling en/of begeleiding .....                      | 4 |
| 6) Evaluatie en bijstellen .....                            | 5 |
| 7) Afronding en nazorg.....                                 | 5 |
| Jouw rol en zeggenschap .....                               | 5 |
| Samen beslissen (shared decision making).....               | 5 |
| Multidisciplinair Overleg (MDO).....                        | 5 |
| Wie is wie .....                                            | 6 |
| Regiebehandelaar.....                                       | 6 |
| Medebehandelaren en begeleiders .....                       | 6 |
| Ervaringsdeskundigen .....                                  | 6 |
| Kwaliteit en eisen aan zorgprofessionals.....               | 7 |
| Kwaliteit van zorg: hoe bewaken en verbeteren we dit? ..... | 7 |
| Privacy en jouw dossier .....                               | 7 |
| Elektronisch patiëntendossier (EPD) .....                   | 8 |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Jouw rechten .....              | 8 |
| Gegevens delen .....            | 8 |
| Als je niet tevreden bent ..... | 8 |
| Contact en praktische info..... | 8 |

## Waarom kiezen voor zorg bij GGzE?

Je kunt bij GGzE terecht voor specialistische geestelijke gezondheidszorg (ggz). Wij helpen mensen met **complexe of acute psychische problemen**, in alle levensfasen.

Wat je van ons kunt verwachten:

- **Samen beslissen:** jij en je behandelaar kiezen samen wat het beste past.
- **Eén duidelijk plan:** alle betrokken zorgprofessionals werken met hetzelfde plan.
- **Zorg dichtbij als het kan:** ambulant in de wijk/regio, en als het nodig is in een kliniek.
- **Zo kort als kan, zo lang als nodig.**
- **Kennis en kwaliteit:** we werken met richtlijnen, meten hoe het gaat en blijven leren en verbeteren.
- **Samen met je netwerk:** als jij dat wilt, betrekken we naasten (familie, vrienden) bij jouw herstel.

## Hoe ziet het behandelproces eruit?

### 1) Aanmelding en wachttijd

Meestal word je aangemeld via je **huisarts of een andere verwijzer**. Op onze website staan de **actuele wachttijden** voor intake en behandeling.

- Wachttijd tot intake (eerste gesprek)
- Wachttijd na intake (tot start behandeling)
- Voor sommige vormen van begeleiding (bijv. Wmo) gelden aparte wachttijden

Tip: als je lang moet wachten, kun je je zorgverzekeraar vragen om wachtlijstbemiddeling.

### 2) Intake en probleemanalyse

Bij de intake onderzoeken we samen wat er aan de hand is en wat je nodig hebt.

- We bespreken jouw klachten, situatie en doelen.
- Soms vragen we je vooraf vragenlijsten in te vullen.
- Vaak doen we een **netwerkindtake**: we nodigen (met jouw toestemming) iemand uit je omgeving uit.

Aan het eind van de intake is er een eerste beeld: wat speelt er en welke hulp past het best?

### 3) Diagnose en indicatie

De regiebehandelaar (zie uitleg verderop) maakt samen met jou een **beschrijvende diagnose**. Dat betekent: een duidelijke uitleg van jouw situatie in begrijpelijke woorden.

- Je krijgt uitleg over mogelijke behandelingen (en soms ook begeleiding).
- Jij beslist mee en geeft toestemming voor het plan (**informed consent**).

### 4) Jouw plan (behandel- en/of begeleidingsplan)

Samen maken we een **plan**. Dat is het document waarin staat:

- jouw doelen (wat wil je bereiken?)
- welke behandeling en/of begeleiding je krijgt
- wie er betrokken zijn
- hoe vaak we evalueren
- wat we afspreken bij crisis of verslechtering
- hoe we waarneming regelen als je regiebehandelaar er niet is

Belangrijk: **we werken niet met standaarddoelen**. Jouw plan is persoonlijk en in begrijpelijke taal.

### 5) Behandeling en/of begeleiding

Je krijgt zorg van een **multidisciplinair team** (meerdere deskundigen met verschillende beroepen), passend bij jouw hulpvraag.

**Behandeling** is gericht op herstel en vermindering van klachten. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit:

- gesprekken (individueel of groep)
- e-health (online modules)
- medicijnen (als dat passend is)
- andere therapievormen

**Begeleiding** helpt bij het dagelijks leven, bijvoorbeeld:

- structuur en dagritme
- wonen, administratie, relaties
- oefenen met vaardigheden

Soms krijg je behandeling én begeleiding tegelijk. We spreken samen af wat nodig is.

## 6) Evaluatie en bijstellen

We kijken regelmatig samen: gaat het beter, werkt het plan, moeten we iets veranderen?

- We evalueren met jou en (als jij dat wilt) met je naasten.
- We gebruiken gesprekken, observaties en soms vragenlijsten/meting om te zien wat helpt.
- Als iets niet werkt, passen we het plan aan of stoppen we met wat niet helpt.

Minimaal **1 keer per jaar** bespreken we het plan in het team (zie MDO hieronder). Als het nodig is, doen we dit vaker.

## 7) Afronding en nazorg

Als je klaar bent met behandeling/begeleiding:

- bespreken we samen de resultaten
- maken we afspraken over wat je kunt doen bij terugval
- sturen we (met jouw toestemming) een afrondingsbrief naar je huisarts/verwijzer
- leggen we de afsluiting vast in je dossier

# Jouw rol en zeggenschap

## Samen beslissen (shared decision making)

Je hebt altijd een actieve rol. Jij kent jezelf het best. Daarom:

- kies je mee voor behandeling of begeleiding
- bepaal je mee wat jouw doelen zijn
- geef je toestemming voor het plan en voor het delen van informatie

## Multidisciplinair Overleg (MDO)

Een **MDO** is een overleg met meerdere zorgprofessionals die bij jouw zorg betrokken zijn. Doel:

- samen kijken of het plan nog klopt
- beoordelen of de zorg passend is
- beslissen over opschalen/afschalen of bijstellen

We doen dit **liefst met jou erbij**. Lukt dat niet, dan bespreken we achteraf wat er is besloten.

## Wie is wie

### Regiebehandelaar

Als je behandeling krijgt (of behandeling + begeleiding), krijg je één regiebehandelaar. Dat is jouw hoofdverantwoordelijke behandelaar en vaste aanspreekpunt.

Er zijn twee rollen die een regiebehandelaar kan hebben:

- 1. Indicerende rol (aan het begin, bij diagnose en keuzes)**
  - a. onderzoekt samen met jou wat er speelt
  - b. maakt de (beschrijvende) diagnose
  - c. zet de hoofdlijnen van jouw Plan neer
  - d. weegt in het team mee wat de beste zorg is
- 2. Coördinerende rol (tijdens de behandeling)**
  - a. zorgt dat alle hulp goed op elkaar aansluit
  - b. bewaakt het Plan en de voortgang
  - c. organiseert evaluaties en overleggen (zoals MDO)
  - d. is het centrale aanspreekpunt voor jou

Soms zijn dit twee verschillende personen, maar jij hebt tijdens je behandeling altijd één regiebehandelaar als vast aanspreekpunt.

### Medebehandelaren en begeleiders

Naast de regiebehandelaar kunnen andere zorgprofessionals betrokken zijn, bijvoorbeeld psychologen, verpleegkundigen, agogen, ervaringsdeskundigen of artsen. Zij voeren delen van jouw plan uit en koppelen terug aan de regiebehandelaar.

## Ervaringsdeskundigen

Bij GGzE werken ook ervaringsdeskundigen. Zij hebben een opleiding gevolgd en gebruiken hun ervaringskennis professioneel om jou te ondersteunen in herstel en hoop.

## Kwaliteit en eisen aan zorgprofessionals

Wij vinden het belangrijk dat jij zorg krijgt van mensen die daarvoor opgeleid zijn en hun kennis bijhouden.

Daarom:

- werken we met **bevoegde en bekwame** zorgprofessionals
- controleren we registraties (zoals **BIG** en waar nodig **SKJ**)
- vragen we (bij nieuwe medewerkers) een **VOG**
- volgen professionals scholing en bijscholing (verplicht en aanvullend)
- werken we volgens **zorgstandaarden, richtlijnen en protocollen**
- houden we intern en extern toezicht en doen we audits en metingen

## Kwaliteit van zorg: hoe bewaken en verbeteren we dit?

We verbeteren continu. Dat doen we onder andere zo:

- we werken volgens landelijke richtlijnen en GGzE-protocollen
- we bespreken ingewikkelde situaties in expertmeetings
- we evalueren jaarlijks (en vaker als nodig) in het MDO
- we vragen cliënten om ervaringen te delen (bijvoorbeeld met cliënttevredenheidsonderzoeken)
- teams doen intervisie, reflectie en moreel beraad
- we leren van incidenten en verbeterpunten (veilig melden en analyseren)

# Privacy en jouw dossier

## Elektronisch patiëntendossier (EPD)

Jouw gegevens staan in een elektronisch patiëntendossier. Alleen jij en zorgprofessionals die direct bij jouw zorg betrokken zijn (en daarvoor toestemming/autoriteit hebben) kunnen dit zien. GGzE gebruikt Caren. Via je behandelaar of begeleider kun je je activatiecode aanvragen.

## Jouw rechten

Je hebt het recht om:

- je dossier in te zien
- een kopie te vragen
- gegevens aan te vullen
- in sommige gevallen vernietiging te vragen (met wettelijke uitzonderingen)

Wij houden ons aan de AVG (privacywet).

## Gegevens delen

We delen informatie met anderen (bijv. huisarts, familie of andere organisaties) alleen met jouw toestemming, behalve in uitzonderlijke situaties waarin de wet dat verplicht of toestaat (bijvoorbeeld bij ernstig gevaar).

## Als je niet tevreden bent

Ben je ontevreden of heb je een klacht?

1. Bespreek het eerst met je behandelaar (als dat lukt).
2. Lukt dat niet, neem contact op met de leidinggevende of vraag om hulp.
3. Je kunt ook terecht bij een vertrouwenspersoon of een klachtenfunctionaris.

Er is ook een familievertrouwenspersoon voor naasten (onafhankelijk, met geheimhoudingsplicht). Op de website van GGzE vind je alle informatie over klachten en vertrouwenspersonen.

## Contact en praktische info

GGzE

Dr. Poletlaan 40

5626 ND Eindhoven

Website: [www.ggze.nl](http://www.ggze.nl)

Vragen over dit document kun je stellen via het secretariaat van de Raad van Bestuur: [raadvanbestuur@ggze.nl](mailto:raadvanbestuur@ggze.nl) of telefoon (040) 297 05 00.