



Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling

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

Plushome

Rietgrachtstraat 121

6828KC Arnhem

www.behandelingen.plushome.nl

KvK nummer: 09212270

AGB-code 1: 73730741

2 Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Trudy de Groot

Behandelteam@plushome.nl

Telefoonnummer: 026 76 76 292

3 Onze locaties vindt u hier


Link: www.behandelingen.plushome.nl

Arnhem, Nijmegen & Utrecht

4 Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk:

We behandelen kinderen, adolescenten en volwassenen met de volgende klachten:

- Angsten en/of fobieën
- Dwanghandelingen en/of -gedachten
- Depressieve klachten
- Overspannenheid/ burn-out
- Stress gerelateerde klachten
- Werk- en studieproblemen
- Onbegrepen lichamelijke klachten
- Relatie- en gezinsproblemen
- Opvoedproblemen
- Cognitieve functiestoornissen



Behandelvormen die we hiervoor toepassen zijn:

- Gedragstherapie
- Cognitieve therapie
- Mindfulness
- EMDR
- ACT
- Imaginaire exposure
- Creatieve therapie
- Opvoedondersteuning

Plushome werkt structureel samen met huisartsen, POH-GGZ, Siza, Pluryl, AVG-arts, Fact-teams, Gz-psychologen en moeder-kind-huis voor haar cliënten. Verder heeft zij nauw contact met de sociale wijkteams van Arnhem, Nijmegen en Utrecht. Naast behandeling biedt Plushome vanaf 2009 begeleiding in de thuissituatie. Dit doet zij vanuit de WMO, Jeugdwet en de WLZ. Naast begeleiding biedt zij ook activerend werk aan. De samenhang tussen deze verschillende domeinen vinden wij essentieel voor het effect van de behandeling en de kans op herstel. Vanuit Plushome is de stichting Versterk 't Netwerk opgericht. Deze stichting zet zich in voor het netwerk en eventuele mantelzorgers van onze cliënten. Wij bieden hen ondersteuning door het geven van training in hoe om te gaan met de verschillende problematieken om daarmee de draagkracht te vergroten. Zie hiervoor www.versterktnetwerk.nl

5 Plushome heeft aanbod in:

De generalistische basis-ggz.

6 Behandelingsettingen generalistische basis-ggz

Kinderen, adolescenten en volwassenen kunnen met de volgende problematiek bij Plushome terecht:

- Autisme
- Borderline
- LVG problematiek
- Gedragsproblematiek
- Eetproblematiek
- PTSS
- Depressie
- Angst
- ADHD
- Verslaving
- OCD

De GZ-psycholoog is de regiebehandelaar.

Ambulante begeleiding

Naast behandeling en therapie biedt Plushome daar waar wenselijk ook ambulante begeleiding. Dit is wenselijk om het effect van de behandeling te kunnen vergroten.



7 Structurelesamenwerkingspartners

Plushome werkt ten behoeve van de behandeling van haar cliënten samen met de volgende partners

Poh-GGZ Kern huisartenspraktijk:

Marijke Hulstein
Burg. van Dorth tot Medlerstraat 3
6921 AS Duiven
0316-263036
www.kern.praktijkinfo.nl

Stichting Versterk 't Netwerk:

Dennis den Olden
Verschuerplein 16A
6828 ZT Arnhem
026 76 76 292
E-mail: info@versterktnetwerk.nl
www.versterktnetwerk.nl

GZ-psycholoog:

Lonneke van Pelt
Sweelincklaan 19
6815 BD Arnhem
06 45 100 585
BIG: 09917760125
E-mail: info@praktijkontmoeten.nl
www.praktijkontmoeten.nl

GZ-psycholoog:

Joost Levy
Fruithoeve 8
6846 JH Arnhem
026 370 42 14
BIG: 89054099525
E-mail: j.levy@extenzo.nu
www.praktijk-zuid.nl

Siza:

Miriam ter Horst Adres
Kemperbergerweg 139^e
6816 RP Arnhem
088 377 91 00
E-mail: Miriam.ter.horst@siza.nl
www.siza.nl



II. Organisatie van de zorg

8 Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Plushome ziet er als volgt op toe dat:

a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

Plushome toetst bij aannahme van nieuwe teamleden of ze zich kunnen conformeren aan de kernwaarden en de missie van de organisatie. Daarnaast vraagt zij om relevante diploma's en vraagt een VOG aan om de veiligheid van cliënten en teamleden te waarborgen. De diploma's en registraties komen in het dossier van het betreffende teamlid. De teamleden hebben een relevante registratie, bijvoorbeeld bij NVO of SKJ. Voor herregistratie en scholing is een budget dat medewerkers kunnen inzetten. Verder is intervisie, een agressietraining en scholing rondom rapporteren verplicht. Jaarlijks vindt er een ontwikkelgesprek plaats waarin o.a. 360 graden feedbackformulieren worden besproken die het teamlid door een aantal collega's en cliënten heeft laten invullen.

b. Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

Plushome werkt met een kwaliteitshandboek en voldoet aan het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Ieder teamlid is op de hoogte van de processen en richtlijnen die Plushome hanteert. Plushome voldoet hiermee aan de ISO 9001 en heeft deze certificering voor zorgstandaarden en richtlijnen in huis. De certificering vindt jaarlijks plaats. De kwaliteitsmedewerker ziet erop toe dat teamleden voldoende kennis van de standaarden en richtlijnen hebben en voorziet hen in bijscholing.

c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

Plushome ziet erop toe dat haar teamleden hun deskundigheid op peil houden. Hier kunnen zij hun BV-ik voor inzetten. Dit is een speciaal potje om gericht deskundigheidbevordering uit de bekostigen. Plushome voorziet in enkele verplichte colleges en vaardigheidstrainingen voor haar teamleden, waaronder teamreflecties vanuit het kwaliteitskader. Daarnaast kan ieder teamlid ook externe scholingen volgen. Plushome werkt met teamleden die aangesloten zijn bij een beroepsvereniging. Om deze registratie te behouden volgen zij intervisie en aanvullende scholing.

9 Samenwerking

a. Samenwerking binnen de organisatie:

<https://plushome.nl/communicatiestructuur.pdf>


b. Plushome levert geen gespecialiseerde-ggz.

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

Wanneer een behandelaar signaleert dat een cliënt mogelijk te veel of te weinig zorg ontvangt, of indien de cliënt dit aangeeft bij de behandelaar, gaat de regiebehandelaar in gesprek met de cliënt. In overleg met de cliënt wordt bekeken of de zorg nog optimaal passend is, en of de zorg bij- of afgeschaald moet worden. De regiebehandelaar consulteert hierbij ook de mede-behandelaren en begeleiders. Een op-, - of afschaling van de zorg gebeurt alleen in overeenstemming met de cliënt. Na op-, - of afschaling wordt het behandelplan bijgesteld.

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

Indien begeleiders/behandelaren een verschil van mening hebben over de inhoud of processen van de zorg zullen zij dit in eerste instantie aankaarten bij de regiebehandelaar. De regiebehandelaar gaat vervolgens in



overleg met de cliënt en andere behandelaars, en bespreekt hierin de mogelijke opties en de gevolgen van de opties. Indien regiebehandelaar en cliënt niet gezamenlijk tot een beslissing kunnen komen wordt een externe derde ingeschakeld voor onafhankelijke consultatie. Deze geeft een advies op papier. De beslissing om het advies op te volgen ligt bij de cliënt. De regiebehandelaar bespreekt het advies met de cliënt en de betrokken hulpverleners. De regiebehandelaar stelt vervolgens een papier op waarin de opties en het advies staan vermeld. De cliënt maakt een keuze om het advies wel of niet op te volgen en tekent hiervoor op het document.

10 Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

a. Toestemming:

Plushome vraagt om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.

b. Beroepsgeheim:

Waar het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Plushome 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 Plushome vraagt het controleplan op bij de zorgverzekeraar

c. Privacyverklaring:

Plushome gebruikt de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar.

d. ROM-gegevens:

Plushome levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark ggz (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking.

11 Klachten en geschillenregeling

Cliënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij

Plushome

Jose Masselink

026-76 76 292

josemasselink@plushome.nl

De klachtenregeling is hier te vinden:

[https://plushome.nl/2%209%20%20klachtenprocedure%20clienten%20Plushome%207-4-2017%20PDF%20\(1\).pdf](https://plushome.nl/2%209%20%20klachtenprocedure%20clienten%20Plushome%207-4-2017%20PDF%20(1).pdf)

Cliënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

070-3105310

www.geschillencommissie.nl

De geschillenregeling is hier te vinden:

[https://plushome.nl/2%2014%20klachtenprocedure%20geschillencommissie%207-4-2017%20PDF%20\(1\).pdf](https://plushome.nl/2%2014%20klachtenprocedure%20geschillencommissie%207-4-2017%20PDF%20(1).pdf)



III. Het behandelproces – het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt

12 Wachtijd voor intake en behandeling

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via onderstaande link en kunnen deze telefonisch opvragen. De wachttijd voor alle diagnose is hetzelfde.

<https://www.plushome.nl/>

13 Aanmelding en intake

Aanmeldprocedure:

Je kunt je aanmelden via de website, email of via de telefoon. Plushome is tijdens de kantooruren telefonisch bereikbaar op telefoonnummer: 026-7676292 op maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17.00 uur. Aanmelding wordt of per mail of per telefoon beantwoord. Dagelijks wordt de e-mail gecontroleerd op eventuele berichten. Er wordt dan een afspraak met jou ingepland.

Eerste contact:

Het eerste contact wordt gelegd door iemand van de frontoffice van Plushome. Het eerste gesprek zal met één van onze behandelaars zijn. De eerste afspraak is een kennismakingsgesprek of een intake.

Registratie:

Registratie wordt afgehandeld in de onderstaande volgorde:

- De cliënt wordt gevraagd of hij al eerder bij Plushome is geweest en of het om een herhaling van een klacht gaat.
- De cliënt wordt gevraagd naar de aanmeldingsklacht om een inschatting te kunnen maken of de problematiek past binnen de behandelmogelijkheden van Plushome. Ook wordt gevraagd naar de ervaren ernst van de klacht om in te kunnen schatten of er sprake van is van spoed.
- De cliënt wordt informatie gegeven over wachttijd, vergoeding door de verzekering en eigen bijdrage, werkwijze en fysieke bereikbaarheid van de praktijk
- De NAW-gegevens van de cliënt worden opgevraagd: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer waaronder cliënt bereikbaar is, e-mail adres, geboortedatum, huisarts, verzekeringmaatschappij, verzekeringnummer en BSN nummer.
- De cliënt wordt gevraagd of hij een schriftelijke gedateerde verwijzing heeft.
- De cliënt wordt gevraagd of hij voorkeur heeft voor een behandeltime waarna op basis van de planning een intake bij een behandelaar wordt gepland.

Wachttijd:

Alle afspraken worden zo spoedig mogelijk (streven is binnen een tot twee weken) na aanvraag ingepland, tenzij er op de verwijzing een andere termijn staat aangegeven of dat er sprake is van een acuut trauma waarbij het relevant is om direct aan de behandeling te beginnen.

Doorverwijzing:

Blijkt Plushome niet aan de zorgvraag te kunnen voldoen, dan wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer, meestentijds de huisarts met een advies voor doorverwijzing.



Aanmelding via internet:

Als een cliënt zich aanmeldt via de internetsite zal, op basis van de door de cliënt ingevoerde gegevens, binnen één werkdag contact worden opgenomen met de betreffende persoon en zal de hierboven beschreven handelswijze worden gehanteerd, waarbij de reeds ingevoerde gegevens worden geverifieerd.

Wijzigingen in de afspraak door Plushome:

Indien er wijzigingen in de gemaakte afspraak zullen plaats vinden zal de cliënt tijdig geïnformeerd worden van deze wijzigingen en zal er een nieuwe afspraak gemaakt worden.

Wijzigingen in de afspraak door de cliënt:

Indien de cliënt een afspraak wil wijzigen dient hij dit minimaal 24 uur al voorafgaand aan de betreffende afspraak te doen. Indien de cliënt niet op tijd annuleert kunnen de kosten bij de cliënt in rekening gebracht worden. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld bij de intake

Binnen Plushome wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer, indien mogelijk met een passend advies. Indien Plushome zelf geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt.

14 Diagnose

De intake voor behandeling wordt gedaan door een orthopedagoog of psycholoog in de rol van behandelaar, in samenwerking met de regiebehandelaar (GZ-psycholoog). Zodra de cliënt zich heeft aangemeld bij Plushome zal bekeken worden of behandeling wenselijk is. Vervolgens bekijken de behandelaars onderling welke behandelaar het best aansluit bij de hulpvraag van de cliënt en plant de aangewezen behandelaar een intake in met de cliënt en regiebehandelaar. Mocht dit niet goed uitkomen, vindt zowel een intake plaats bij de behandelaar als bij de regiebehandelaar. Wie de rol van regiebehandelaar op zich neemt wordt tijdens de intake in samenspraak met de cliënt bepaald, maar in principe is dit de behandelaar zelf omdat deze het meest contact heeft met de cliënt. De behandelaar stelt in dit geval niet zelf de diagnose, maar zorgt voor een goede diagnostiek en overleg met de hoofdbehandelaar. De regiebehandelaar is tenminste betrokken bij de intake, de diagnostiek, bij tussenevaluaties en bij het afsluiten van het behandeltraject. Tussendoor is de regiebehandelaar betrokken bij consultatie en supervisie van de behandelaar.

15 Behandeling

Het behandelplan wordt als volgt opgesteld:

Gedurende de intakefase worden de klachten en de hulpvraag van de cliënt in kaart gebracht. Deze worden besproken in het behandeloverleg tussen behandelaar, regiebehandelaar en het team. Vervolgens stelt de behandelaar samen met de cliënt doelen op waaraan hij wil werken. Zodra de hulpvraag en behandeldoelen helder zijn, overlegt de behandelaar met de cliënt over de aanpak waarmee de doelen bereikt zullen worden. Ook overlegt de behandelaar met de hoofdbehandelaar en het multidisciplinair team. Vervolgens schrijft de behandelaar een behandelplan. Hierin neemt de behandelaar de klachten, wensen en behandeldoelen op. Dit behandelplan wordt voorgelegd aan de cliënt, die vervolgens kan aangeven of het behandelplan akkoord is, of dat er zaken aangepast of genuanceerd moeten worden. De overeenstemming tussen cliënt en behandelaar wordt mede hierdoor gewaarborgd. Tevens wordt het behandelplan voorgelegd aan de regiebehandelaar. Wanneer de cliënt akkoord gaat met het behandelplan tekent de cliënt het plan en wordt gestart met de behandeling.

Het aanspreekpunt voor de cliënt

De behandelaar is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen van het behandelplan, de overeenstemming met de cliënt en voor het tijdig evalueren van het plan. De behandelaar is tevens verantwoordelijk voor een goede wisselwerking en afstemming tussen de regiebehandelaar, behandelaar en medebehandelaars.



De voortgang van de behandeling

Het behandelplan wordt tenminste iedere zes maanden geëvalueerd middels een voortgangsbespreking behandelplan, waarbij cliënt, behandelaar en regiebehandelaar aanwezig zijn. Ook bij het eind van het traject wordt de voortgang van het behandelplan geëvalueerd. Bij de afsluiting van een traject en bij een evaluatie na 6 maanden worden vragenlijsten uit de diagnostiek die zich hiertoe lenen wederom afgenomen om de voortgang te kunnen meten. Plushome levert ROM-gegevens aan en doet zo een voor- en nameting. Ieder jaar vindt een klanttevredenheidsonderzoek plaats.

De evaluatie

Ieder half jaar vindt een evaluatie van het behandelplan plaats middels een voortgangsbespreking behandelplan. Hiertoe wordt de cliënt uitgenodigd voor een gesprek en worden eventuele diagnostische vragenlijsten wederom afgenomen. De behandelaar verwerkt de vragenlijsten onder toezicht van de regiebehandelaar en stemt af met de regiebehandelaar over de voortgang alvorens het gesprek te voeren. Indien wenselijk zijn regiebehandelaar, ambulant begeleiders of familie bij het gesprek aanwezig. In het evaluatiegesprek wordt tenminste de voortgang op de doelen, de voortgang op de vermindering van de aanmeldingsklachten en de tevredenheid van de cliënt besproken.

Clienttevredenheid

Jaarlijks in oktober vindt een klanttevredenheidsonderzoek plaats. Hierin meet Plushome de tevredenheid van cliënten middels een aantal vragen en een cijfer. Op dit moment is dit een 8,4.

16 Afsluiting/nazorg

De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen

De verwijzer wordt geïnformeerd door de behandelaar middels een schriftelijke toelichting. In de toelichting neemt de behandelaar tenminste de aanmeldingsklachten, behandeldoelen en voortgang op de doelen op. Hiervoor wordt eerst toestemming gevraagd van de cliënt, of het privacyformulier gebruikt indien cliënt geen toestemming geeft. Ook beschrijft de behandelaar de reden van de afsluiting en welke nazorg zal plaatsvinden. Binnen Plushome kan begeleiding de nazorg uitvoeren. Indien de cliënt in behandeling gaat bij een andere instelling of behandelaar, zal de behandelaar deze toelichting ook naar de vervolgbehandelaar sturen. Hiervoor wordt toestemming gevraagd van de cliënt. Indien de cliënt bezwaar maakt tegen het informeren van de verwijzer of vervolgbehandelaar wordt de toelichting alleen aan de cliënt meegegeven. De cliënt kiest dan zelf aan wie hij deze informatie verstrekt.

Crisis of terugval

Cliënten/naasten kunnen bij crisis een beroep doen op hun huisarts of op het FACT-team in hun eigen regio. Bij een terugval kunnen cliënten contact opnemen met de front-office van Plushome, waar bekeken wordt of de hulpvraag van de cliënt bij Plushome thuishoort en op welke termijn een start met de behandeling gewenst is. Vervolgens begint de aanmeldcyclus weer opnieuw, rekening houdend met de ernst van de klachten.



IV. Ondertekening

Naam bestuurder van Plushome: Trudy de Groot

Plaats: Arnhem

Datum: 04-07-2018

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:

Ja