

## Kwaliteitsstatuut psychologie

De GZ psychologen van Vitalis bieden naast intramurale zorg in het verpleeghuis en de revalidatieafdeling ook ambulante zorg in de thuissituatie. In dit kwaliteitsstatuut beschrijven we alles rondom de kwaliteit van onze psychologen. Dit kwaliteitsstatuut is er voor iedereen, speciaal focussen we ons hierbij op:

- Cliënten en diens mantelzorgers
- Hulpverleners.
- Financiers en toezichhoudende instanties.

### Inhoud

|   | Pagina |
|---|--------|
| 1. Aanmelding                             | 1      |
| 2. De behandeling                         | 2      |
| 3. Hoe zorgen we voor een goede kwaliteit | 3      |
| 4. Hoe gaan we om met uw privacy?         | 3      |
| 5. Vergoeding                             | 4      |
| Bijlage 1 - Leveringsovereenkomst         | 5      |
| Bijlage 2 - Professioneel statuut         | 7      |

### 1. Aanmelding



#### Aanmeldprocedure

Aanmelding verloopt altijd op verwijzing van de huisarts of Specialist ouderengeneeskunde. Na verwijzing kunt u contact opnemen met het volgende telefoonnummer: **040-2151954**  
Of via zorgmail: [500081149@lms.lifeline.nl](mailto:500081149@lms.lifeline.nl)

Tijdens de intake zult u kennis maken met uw GZ-psycholoog, tijdens het gesprek wordt het vervolg besproken.



#### Locaties:

Brunswijck  
Generaal Bradleylaan 1  
5623 KM Eindhoven

Wissehaege  
Herman Gorterlaan 4  
5644 SX Eindhoven

Peppelrode  
Ds. Th. Fliednerstraat 5  
5631 BM Eindhoven



### **Wachttijden**

Wanneer uw aanmelding bij ons binnen is, nodigen wij u zo snel mogelijk uit voor een eerste gesprek. Dit gesprek heet de intake en is bedoeld om kennis te maken en om uw problemen en klachten goed in kaart te brengen. Wij streven naar een zo kort mogelijke wachttijd. Uw wachttijd is niet afhankelijk van uw zorgverzekering of diagnose. Soms is het erg druk terwijl het in een andere periode van het jaar rustiger kan zijn in de praktijk.

Wanneer u de wachttijd te lang vindt, kunt u altijd contact opnemen met de zorgaanbieder, of uw zorgverzekeraar vragen om wachtlijstbemiddeling. Uw zorgverzekeraar kan u ondersteunen, zodat u binnen 4 weken vanaf uw eerste contact met een zorgaanbieder een intake gesprek krijgt en de behandeling start binnen 10 weken na de intake. Dit zijn de maximaal aanvaardbare wachttijden die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk zijn overeengekomen.

### **Actueel wachttijdoverzicht**

| Type                  | Wachttijd |
|-----------------------|-----------|
| Aanmeldingswachttijd  | 8 weken   |
| Behandelingswachttijd | 8 weken   |

## **2. De behandeling**

### **Intake en diagnose**

Wanneer uw aanmelding bij ons binnen is, nodigen wij u zo snel mogelijk uit voor een eerste gesprek. Dit gesprek heet de intake en is bedoeld om kennis te maken en om uw problemen en klachten goed in kaart te brengen. Tijdens de intake maakt u kennis met de (GZ)-psycholoog, tijdens het gesprek wordt het vervolg besproken. Na intake worden een behandelplan en de behandoelen samen met u opgesteld. We vragen u deze te ondertekenen.

Tijdens de intake wordt uitgelegd dat tijdens de behandeling ROM vragenlijsten en eventueel andere vragenlijsten worden afgenomen om de behandeling te monitoren. Met de informatie uit de intake en de vragenlijsten komt de psycholoog tot een indicatiestelling en diagnose.



### **Vervolgbehandeling**

In de vervolgspraak stemt de psycholoog met u de diagnose en een voorstel voor behandeling af. Na akkoord van u, wordt de behandeling ingezet.

De behandeling wordt gemonitord aan de hand van ROM vragenlijsten en andere metingen. Bij aanmelding en vlak voor afsluiting van de behandeling worden deze vragenlijsten ingevuld en worden de resultaten met de cliënt besproken. Op deze momenten wordt het behandelplan ook geëvalueerd. Op indicatie wordt tussentijds geëvalueerd.

De psycholoog houdt indien nodig ruggenspraak met zijn multidisciplinaire team, en voert indien nodig anoniem casuïstiekbespreking met het multidisciplinaire team.

### **Afsluiting behandeling**

Aan het eind van de behandeling krijgt de verwijzer een afsluitende brief waarin het behandelplan, doelen, behaalde resultaten en eventueel advies beschreven staan. Indien u bezwaar maakt tegen het informeren van de verwijzer, zal de psycholoog handelen conform de beroepscode.

### **Nieuwe zorgvraag**

In geval van crisis dient de cliënt contact op te nemen met de huisarts of huisartsenpost. Zij bepalen of er crisisinterventie nodig is.

Bij terugval zal, na beoordeling van de huisarts, u opnieuw aangemeld worden voor een behandeltraject in de generalistische basis GGZ.

### **Regiebehandelaar**

Er is altijd een GZ-psycholoog verbonden aan uw behandeltraject. Dit is uw regiebehandelaar. Uw aanspreekpunt is uw vaste (GZ)- psycholoog en is via mail en telefoon bereikbaar

Verantwoordelijkheden regiebehandelaar:

- Regiebehandelaar is altijd een GZ-psycholoog
- Bewaakt de bevoegd en bekwaamheid van de betrokken behandelaars
- Ziet er op toe dat de dossiervoering voldoet aan de gestelde eisen
- Laat zich informeren over de voortgang van de behandeling
- Toetst of de activiteiten van anderen bijdragen aan de behandeling

### 3. Hoe zorgen we voor een goede kwaliteit?

#### Kwaliteit GZ psychologen

Al onze GZ-psychologen zijn BIG-geregistreerd en volgen de GGZ richtlijn. Zij volgen gerichte scholing op hun vakgebied, behandelvaardigheden en de doelgroepen van de generalistische basis GGZ. Psychologen krijgen 2% van hun jaarsalaris beschikbaar voor scholingen. Jaarlijks stelt de vakgroep psychologie een scholingsplan op.

Daarnaast worden binnen de vakgroep psychologie intervisies uitgevoerd, tijdens deze intervisies vinden er bijvoorbeeld geanonimiseerde casusbesprekingen plaats. Ook toetsen de psychologen elkaar op de besluitvorming en procedures (collegiale toetsing).

#### Met wie werken we samen?

Om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden werken we in de regio samen met andere organisaties:

- Netwerk dementie Eindhoven en omgeving. Dit is een samenwerkingsverband van zorg-, welzijns- en andere organisaties. De deelnemende partijen willen samen betere ondersteuning en zorg verlenen aan mensen met dementie en hun naasten.
- CVA netwerk Eindhoven de Kempen. Aan deze keten werken een groot aantal instellingen samen om de zorg en behandeling voor mensen met een beroerte te verbeteren en op peil te houden. Deelnemers zijn onder andere ziekenhuizen, huisartspraktijken, thuiszorgaanbieder, zorgverzekeraar, verpleeghuisinstellingen en een revalidatie instelling.
- Keten NAH. (niet aangeboren hersenletsel). 19 bovenregionale instellingen werken samen om een goed passende zorg te bieden aan volwassen met niet-aangeboren hersenletsel. Het doel is om de diagnostiek, behandeling, hulpverlening en participatie met mensen met NAH beter te stroomlijnen. Organisatie die hieraan deelnemen ziekenhuizen, thuiszorgaanbieder, GGZ-E, verpleeghuisinstellingen, gehandicaptenzorg en een revalidatieinstelling
- Netwerk Ketenzorg. Binnen het netwerk ketenzorg wordt informatie betreffende kwetsbare ouderen uitgewisseld. Deelnemen zijn onder andere: Catharina-ziekenhuis, MMC, Annazorggroep, Archipel, RSZK, Valkenhof, Vitalis, revalidatiecentrum Blixembosch, Zuidzorg, huisartsgroepen

#### Tevredenheid en Klachten

Aan het begin van de behandeling wordt met u besproken dat hij klachten of niet fijne bejegening ten alle tijden kan aangeven. Dit kan zowel mondeling, telefonisch of per email. Voor ernstige klachten wordt verwezen naar de klachtenprocedure. Aan het eind van de behandeling wordt altijd gevraagd naar uw tevredenheid. Zie voor meer informatie onze website:

<https://www.vitalisgroep.nl/vitalis-woonzorg-groep/voor-u/complimenten-of-klachten>

### 4. Hoe gaan we om met uw privacy?

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Voordat wij uw gegevens delen met, niet bij de behandeling betrokken professionals vragen wij uw toestemming. Indien u uw diagnose niet kenbaar wilt maken aan uw zorgverzekering kunt u een privacyverklaring invullen.

Wij houden ons aan de eisen van de beroepsgroep in situaties dat het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt (bijvoorbeeld bij vermoeden van huiselijk geweld).

Voor uitgebreide informatie omtrent uw privacy, zie bijlage 1 – voorwaarden generalistische basis GGZ.

## **5. Vergoeding**

Indien u bij VGZ en CZ verzekerd bent wordt de volledige behandeling vergoed, wel kan de verzekering uw eigen risico in rekening brengen. Indien u bij een andere verzekering verzekerd bent, kan u contact opnemen met uw zorgverzekeraar. In overleg met hen kunt u toch bij ons een behandeling krijgen en weet u wat de vergoeding is.

## **Bijlage 1 - Voorwaarden generalistische basis GGZ**

Behandeling generalistische basis GGZ bij Vitalis WoonZorg Groep vindt plaats onder de volgende algemene voorwaarden:

### **Behandeling**

Behandeling valt onder de Generalistische Basis Geestelijke Gezondheidszorg (GBGGZ). Om in aanmerking te komen voor verzekerde zorg, dient een verwijfsbrief met naam van een huisarts te worden overhandigd, waarop een (vermoeden van) DSM-IV stoornis gerelateerde klachten worden vermeld. Behandeling vindt plaats binnen een van de zorgproducten Kort, Middel, Intensief. Directe gesprekstijd en indirecte tijd wordt gecombineerd.

### **De plichten van de cliënt**

Van de cliënt wordt verwacht dat hij / zij de psycholoog goed, eerlijk en volledig op de hoogte stelt van zijn problematiek. Met juiste en volledige informatie kan de psycholoog sneller en beter een diagnose stellen en kan deze beter zorg verlenen. Van de cliënt wordt verder verwacht dat deze zo veel mogelijk met de psycholoog meewerkt en adviezen opvolgt.

### **Het recht van de cliënt op informatie**

De cliënt heeft recht op informatie, in begrijpelijke taal, over zijn / haar problematiek, de behandeling, de gevolgen en risico's van die behandeling en over eventuele alternatieve behandelingen. De psycholoog zal, als dat gewenst en noodzakelijk is, de informatie schriftelijk geven, zodat de cliënt die nog eens rustig kan nalezen. Als de psycholoog denkt dat bepaalde informatie bij de cliënt slecht zal vallen, dan is dat geen reden om de cliënt deze informatie niet te geven. Alleen als naar het oordeel van de psycholoog het geven van bepaalde informatie ernstig nadeel voor de cliënt zal opleveren, dan verstrekt hij die informatie niet. De psycholoog zal dit dan - anoniem - met een andere psycholoog in de praktijk overleggen. Alleen met voldoende informatie kan de cliënt goed meedenken en meebeslissen over de behandeling. De cliënt beslist samen met de psycholoog wat er gaat gebeuren. In het eerste of tweede gesprek wordt met de cliënt een behandelovereenkomst gesloten. De cliënt geeft aan welke doelen hij / zij wil bereiken. De psycholoog bespreekt met de cliënt de behandeldoelen, geeft een prognose van de haalbaarheid van het bereiken van de doelen binnen een bepaalde termijn, hoe de doelen kunnen worden bereikt en geeft een indicatie van hoe lang de behandeling zal duren. De cliënt beslist of hij al dan niet het onderzoek / de behandeling wil (ver)volgen

### **Het recht van de cliënt om geen informatie te willen**

Als een cliënt zegt bepaalde informatie niet te willen, dan krijgt hij die informatie niet, tenzij dit ernstig nadeel voor hemzelf of anderen oplevert. In dat geval krijgt de cliënt toch die informatie van de psycholoog.

### **Het recht van de cliënt op inzage in zijn dossier**

Van iedere cliënt wordt een dossier bijgehouden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op de behandeling. Dit dossier kan door de cliënt worden ingezien, met uitzondering van de gegevens die niet over de cliënt zelf gaan. Op de psycholoog na mag niemand anders het dossier inzien, tenzij de cliënt daar toestemming voor geeft. Tot inzage wordt zo spoedig mogelijk gelegenheid gegeven. De cliënt heeft recht op kopieën van het dossier. Als de cliënt een andere visie heeft dan welke in het dossier staat, dan mag de cliënt aan de psycholoog vragen om het dossier te wijzigen of om de visie van de cliënt toe te voegen aan het dossier.

### **Geheimhouding**

De geheimhouding : wij houden ons aan de geheimhoudings- en privacy regels welke zijn voor geschreven door de beroepscode. Bij vermoeden van geweld welke anderen u toebrengen, u anderen toebrengt of u zelf- doorbereken wij deze beroepscode.

Cliënten wordt bij aanmelding verzocht schriftelijk toestemming te geven om bij aanmelding en bij afsluiting aan de huisarts informatie over de behandeling te verstrekken en om telefonisch overleg met de huisarts te hebben aangaande de behandeling.

### **Bereikbaarheid**

Cliënten kunnen telefonisch contact opnemen met het medisch secretariaat (040-2933346) of via mail. Onze psychologen zijn buiten kantooruren niet bereikbaar. In crisissituaties kan door cliënt contact worden opgenomen met de huisarts of vervangende huisarts / huisartsenpost.

### **Kosten en vergoedingen**

Indien u bij VGZ en CZ verzekerd bent wordt de volledige behandeling vergoed, wel kan de verzekering uw eigen risico in rekening brengen. Indien u bij een andere verzekering verzekerd bent, kan u contact opnemen met uw zorgverzekeraar, in overleg met hen kunt u toch bij ons een behandeling krijgen en weet u wat de vergoeding is.

### **Afspraken afzeggen**

Wanneer een cliënt een afspraak niet na kan komen, dient deze uiterlijk 24 uur tevoren te worden afgemeld, via het telefoonnummer 040-2933346/ 040-2151954 of mail.

### **Beëindigen**

Beëindigen van de therapie of het therapie gesprek door de cliënt, kan elk moment ook zonder opgave van redenen. De therapeut heeft het recht de therapie te beëindigen, maar is verplicht de cliënt en (indien van toepassing) de verwijzer, hiervan op de hoogte te stellen met de beweegredenen voor de beëindiging. De therapeut heeft het recht de therapie of een therapiegesprek onmiddellijk te beëindigen indien de cliënt zich misdraagt door bijvoorbeeld de therapeut te beledigen, te bedreigen, gewelddadig te zijn of onder invloed van middelen te verkeren. De cliënt behoudt te allen tijde het recht op 'second opinion'.

### **Klachten**

Indien de cliënt een klacht heeft over het beroepsmatig functioneren van de psycholoog, bespreekt de psycholoog dit graag in een persoonlijk gesprek. Indien cliënt onvoldoende gehoor vindt bij de behandelaar, kan een gesprek worden aangevraagd met de leidinggevende of klachtenfunctionaris. Een formele klacht kan worden ingediend bij de ambtelijk secretaris onafhankelijk klachtencommissie. Zie hiervoor: <https://www.vitalisgroep.nl/vitalis-woonzorg-groep/voor-u/complimenten-of-klachten>

## Bijlage 2 – Professioneel statuut

Professioneel statuut voor een (GZ)-psycholoog werkzaam in een Generalistische basis GGZ

Overwegende:

- dat de GZ-psycholoog zijn werkzaamheden zal verrichten met inachtneming van de voor de GZ-psycholoog geldende beroepscode opgesteld door het NIP.
- dat een regeling van professionele aangelegenheden ten aanzien van de GZ-psycholoog, werkzaam op basis van een arbeidsovereenkomst en vallend onder de werkingssfeer van de CAO, noodzakelijk is;
- dat er geen verschil in functioneren mag zijn tussen een op arbeidsovereenkomst werkzame GZ-psycholoog en diens collega die vrijgevestigd of gedetacheerd is;
- dat de GZ-psycholoog een eigen specifieke en persoonlijke verantwoordelijkheid heeft voor zijn handelen, rechtstreeks betrekking hebbend op een persoon c.q. cliënt met het doel de geestelijke gezondheidstoestand te beoordelen en het geven van raad.
- dat de GZ-psycholoog voor dit handelen verantwoording verschuldigd is aan deze persoon c.q. cliënt;
- dat de GZ-psycholoog met de andere GZ-psychologen, werkzaam in een zelfde verband, de medeverantwoordelijkheid draagt voor een verantwoord niveau van de beroepsuitoefening van iedere in hetzelfde verband werkzame GZ-psycholoog;
- dat de werkgever een algemene verantwoordelijkheid draagt voor de dienstverlening dan wel de zorgverlening;
- dat derhalve deze overeenkomst noodzakelijk is, waarbij zowel de individuele verantwoordelijkheid van de GZ-psycholoog, de collectieve verantwoordelijkheid van alle in het verband werkzame GZ-psychologen alsook de verantwoordelijkheid van de werkgever voor de dienstverlening c.q. de zorgverlening in haar totaliteit nader worden geregeld; is het navolgende overeengekomen:

### Artikel 1

In dit statuut wordt verstaan onder:

- **Instelling:**  
De privaatrechtelijke instelling die valt onder de werkingssfeer van de CAO Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg.
- **Werkgever:**  
De privaatrechtelijke organisatie met wie de GZ-psycholoog een arbeidsovereenkomst heeft gesloten.
- **GZ-psycholoog:**  
De GZ-psycholoog, werkzaam op het terrein van de ouderenzorg, die als werknemer in een instelling werkzaam is en uit hoofde van zijn werkzaamheden verricht.

### Artikel 2

1. De GZ-psycholoog verbindt zich ten aanzien van de individuele cliënt, die aan zijn zorg zijn dan wel worden toevertrouwd, op het gebied van zijn deskundigheid, met als doel het voorkomen van geestelijke gezondheidsproblemen en het behandelen en begeleiden van mensen met psychische problemen en psychiatrische stoornissen.
2. Indien de GZ-psycholoog gegronde redenen meent te hebben dat klachten en/of afwijkingen van de ouderen niet op het terrein van zijn specifieke deskundigheid liggen, verwijst hij de ouderen rechtstreeks naar de GZ-psycholoog, specialist of andere deskundigen dan wel daarvoor in aanmerking komende instanties.

### Artikel 3

Het handelen als genoemd in artikel 2 geschiedt door de GZ-psycholoog onder zijn persoonlijke verantwoordelijkheid.

### Artikel 4

1. De GZ-psycholoog is verplicht mee te werken aan de kwaliteitsbewaking.
2. De werkgever moet de kwaliteitsbewaking mogelijk maken.

### Artikel 5

1. De werkgever verschaft de GZ-psycholoog de benodigde personele, instrumentele en ruimtelijke voorzieningen.

2. Van de hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen en instrumenten dient de GZ-psycholoog een zorgvuldig gebruik te maken met inachtneming van het doel waarvoor deze zijn aangeschaft.
3. De werkgever zal de in lid 1 genoemde instrumentele en ruimtelijke voorzieningen in een zodanige staat houden dat voldaan wordt aan de eisen van technische behoefte, bedrijfszekerheid en wetenschappelijk werk.
4. De GZ-psycholoog is verplicht zich bij de uitoefening van zijn werkzaamheden te houden aan de aanwijzingen welke door of namens de werkgever worden gegeven. Indien deze aanwijzingen door de GZ-psycholoog als onredelijk worden ervaren of indruisen tegen de belangen van de cliënten, kan hij zich tot de werkgever wenden.

#### Artikel 6

1. De GZ-psycholoog is gehouden van iedere persoon, ten aanzien van wie hij in behandeling heeft, op de in de instelling gebruikelijke wijze de psychologische en/of multidisciplinaire dossiers op te maken en bij te houden.
2. De werkgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat deze psychologische en/of multidisciplinaire dossiers op behoorlijke wijze kunnen worden opgeborgen in de instelling en wel zodanig dat geheimhouding van de inhoud daarvan is verzekerd overeenkomstig de privacywetgeving.
3. De psychologische (en multidisciplinaire) dossiers zullen zowel tijdens de duur van het dienstverband als ook na het einde daarvan overeenkomstig daartoe vastgestelde normen in het archief van de instelling rusten en ter beschikking staan van de behandelend GZ-psycholoog en in het geval van het multidisciplinair dossier ter beschikking staan van alle betrokken hulpverleners.

#### Artikel 7

1. De GZ-psycholoog zal op verzoek van de werkgever medewerking verlenen aan de opleiding en/of de bijscholing van het in de instelling werkzame personeel voor zover dit is gelegen binnen het raam van zijn deskundigheid en in tijd is in te passen in het geheel van de overeengekomen werkzaamheden.
2. Indien de GZ-psycholoog supervisie geeft, zal het supervisorschap onderdeel zijn van zijn werkzaamheden en de werkgever draagt, indien nodig, zorg voor de faciliteiten.

#### Artikel 8

De GZ-psycholoog is verantwoordelijk voor het op peil houden van zijn professionele kennis en vaardigheden, welke vereist zijn voor een goede vervulling van zijn taak en/of functie binnen de Generalistische basis GGZ en wordt daartoe door de werkgever overeenkomstig de uitvoeringsregeling studiefaciliteiten in de gelegenheid gesteld. De werkgever draagt er tevens zorg voor dat de werknemer kennis kan nemen van voor de beroepsgroep