



GGD
Amsterdam

Kwaliteitsstatuut

MGGZ
AMSTERDAM
2017

GGD Amsterdam

Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg

website | www.ggd.amsterdam.nl

telefoon | 020 555 5911

fax | 020 555 5277

Copyright © 2017 MGGZ, GGD Amsterdam

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur (of optioneel: de uitgever).

Voorwoord

Elke specialistische GGZ-instelling is vanaf 01-01-2017 verplicht een Kwaliteitsstatuut te hebben. In dit Kwaliteitsstatuut staat aangegeven wat GGD Amsterdam, Afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) geregeld moeten hebben op het gebied van kwaliteit en verantwoording om curatieve geestelijke gezondheidszorg in het kader van de Zorgverzekeringswet te kunnen verlenen.

Het Kwaliteitsstatuut is gebaseerd op het model GGZ Kwaliteitsstatuut, ontwikkeld door GGZ-organisaties van patiënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars en aangeboden aan het Zorginstituut Nederland voor opname in het Kwaliteitsregister.

Het ingevulde Kwaliteitsstatuut borgt dat de zorgaanbieder bewerkstelligt dat de juiste hulp, op de juiste plaats en door de juiste zorgprofessional, binnen een professioneel en kwalitatief verantwoord netwerk, wordt geleverd. Hiermee wordt gepaste zorg bevorderd.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Algemene informatie	4
Gegevens ggz-aanbieder	4
Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt	4
Locaties	4
Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk	4
GGD Amsterdam, heeft aanbod in:	5
Behandelsetting gespecialiseerde GGZ	5
Organisatie van de zorg	6
Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	6
Samenwerking	6
Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens	7
Klachten- en geschillenregeling	7
Het behandelproces	8
Wachttijd voor intake en behandeling	8
Aanmelding en intake	8
Diagnose	8
Behandeling	9
Afsluiting	9

Algemene informatie

Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling	GGD Amsterdam, Afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg
Adres	Nieuwe Achtergracht 100, 1018 WT Amsterdam
Website	www.ggd.amsterdam.nl
KvK	34366966
AGB-code	73731509

Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam	Secretariaat MGGZ Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg Bedrijfsbureau GGD Amsterdam Nieuwe Achtergracht 100, 1018 WT Amsterdam ggd.amsterdam.nl
E-mailadres	www.amsterdam.nl/ggd/algemene-onderdelen/contactformulier
Telefoonnummer	020 555 5473 06 2310 7875

Locaties

Onze locaties vindt u hier: www.ggd.amsterdam.nl/drugs

Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

De GGD Amsterdam biedt een aangepaste behandeling voor mensen met verslavings- en psychiatrische problematiek die ook verkeren in instabiele sociale omstandigheden.

De GGD Amsterdam heeft binnen haar eigen organisatie tevens een huisartsenpraktijk voor OGGZ cliënten, een soa-polikliniek en een afdeling voor tuberculosebestrijding.

De GGD Amsterdam werkt samen met zorginstanties en individuele zorgverleners in de regio Amsterdam om de gezondheid van de inwoners en de maatschappij te monitoren en te verbeteren. Adressen en namen van zorgprofessionals en zorginstanties zijn te vinden op:

www.ggd.amsterdam.nl/ggd/publicaties/documentatie/sociale-kaart

GGD Amsterdam, heeft aanbod in:

De gespecialiseerde GGZ.

Behandelsetting gespecialiseerde GGZ

Cliënten kunnen bij de GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg terecht voor de onderstaande zorg:

- Verslavingszorg
- Psychiatrische zorg

Voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden:

- Psychiater
- verslavingsarts

De zorgverleners bij de GGD Amsterdam zijn allen BIG-geregistreerd. De MGGZ werkt met een gediplomeerd multidisciplinair team dat bestaat uit een vaste psychiater, (verslavings-)artsen, (sociaal psychiatrisch) verpleegkundigen en maatschappelijk werkenden.

Organisatie van de zorg

Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

De GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) ziet er als volgt op toe dat:

- De zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn: de zorgverleners bij de GGD Amsterdam zijn allen BIG-geregistreerd;
- De zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen: de zorgverleners van de GGD Amsterdam handelen volgens 'state of the art' (nieuwste inzichten) richtlijnen van hun beroep;
- Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden: de zorgverleners bij de GGD Amsterdam zijn allen ingeschreven bij een kwaliteitsregister van hun beroep, waardoor de kennis en vaardigheden die bij hun beroep horen gewaarborgd zijn.

Samenwerking

Er is een professioneel statuut aanwezig.

Binnen de GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen de regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:

- Het behandelteam bespreekt dagelijks de cliënten na die gezien zijn of die speciale aandacht behoeven;
- Elke cliënt wordt twee keer per jaar op de behandelplanbespreking door het team besproken. De psychiater is altijd aanwezig bij deze bespreking.
- Op verzoek van een behandelaar of de cliënt vindt er overleg over de behandeling plaats.

De GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

- De visie van de GGD Amsterdam bestaat eruit dat cliënten de volgende stadia doorlopen.
 - Stabilisatie
 - Resocialisatie
 - Rehabilitatie

Deze fasen zijn beschreven in de behandelvisie van de GGD Amsterdam. Zorgverleners helpen de cliënt om het hoogst mogelijke stadium te bereiken.

Binnen de GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

wanneer er sprake is van een verschil van inzicht tussen de zorgverleners, dan zal de eerste geneeskundige / psychiater van de GGD Amsterdam een standpunt innemen.

Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

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

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt de behandelaar 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 het controleplan wordt bij de zorgverzekeraar opgevraagd.

De behandelaar gebruikt de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS.

De GGD Amsterdam levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking.

De cliënt heeft het recht op inzage in, kopie van en/of correctie, aanvulling of verwijdering van op hem betrekking hebbende verwerkte persoonsgegevens.

Klachten- en geschillenregeling

De GGD Amsterdam heeft een klachtenprocedure die inzichtelijk is op haar website: www.ggd.amsterdam.nl/ggd/klachten/brochures

Hierin staat ook beschreven hoe de cliënt verder kan gaan met zijn klacht als deze niet naar zijn tevredenheid afgehandeld kan worden.

Het behandelproces

Wachttijd voor intake en behandeling

De GGD Amsterdam heeft geen wachtlijst voor gespecialiseerde GGZ. De GGD Amsterdam wil laagdrempelig zijn. Een intakegesprek kan veelal op de dag van aanmelding plaatsvinden.

Aanmelding en intake

De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld:

- De aanmelding wordt ontvangen door de dienstdoende behandelaar van de Geïntegreerde Voorziening.

Binnen de GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ), wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer - indien mogelijk met een passend advies - als er geen passend aanbod gedaan kan worden op de zorgvraag van de cliënt.

Diagnose

Beschrijving van hoe de intake en diagnose binnen de GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) is geregeld:

- De intake wordt gedaan door het behandelteam, dat bestaat uit:
 - een verpleegkundige,
 - een maatschappelijk werker,
 - een verslavingsarts,
 - een psychiater.
- Zo nodig wordt de sociaalpsychiatrisch verpleegkundige hierbij betrokken.
- Elke cliënt heeft een caseloadhouder die verpleegkundige is. Deze is aanspreekpunt voor de cliënt en coördineert in samenwerking met de regiebehandelaar het behandelproces. In de dagelijkse bespreking van het behandelteam wordt op basis van de primaire problematiek de psychiater of de verslavingsarts benoemd tot regiebehandelaar. De regiebehandelaar, psychiater of verslavingsarts stelt de diagnose.

Behandeling

Het behandelplan wordt als volgt opgesteld:

- Na de intake wordt het behandelplan door het behandelteam opgesteld. Daarna wordt het behandelplan voorgelegd aan de cliënt en met hem besproken. De cliënt kan ook zelf doelstellingen aangeven voor het behandelplan. Deze hoeven niet specifiek de zorgverlening te betreffen maar kunnen gaan over alle levensgebieden waar de cliënt verbetering in wil aanbrengen. Hierna wordt het behandelplan nogmaals besproken door het behandelteam om deze definitief vast te stellen.
- De regiebehandelaar en de psychiater zijn altijd aanwezig bij de behandelplanbespreking. De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor de behandeling die wordt uitgevoerd door het behandelteam. De regiebehandelaar bepaalt de diagnose, stelt formeel het behandelplan vast en neemt deel aan de tweejaarlijkse evaluatie van het behandelplan. De regiebehandelaar is te allen tijde bereikbaar voor consultatie.
- De voortgang van de behandeling wordt binnen de GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) als volgt gemonitord: Het behandelplan van de cliënt wordt twee keer per jaar geëvalueerd en zo nodig herzien.
- Binnen de GGD Amsterdam, afdeling Maatschappelijke en Geestelijke Gezondheidszorg (MGGZ) evalueert de regiebehandelaar samen met de cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt:
Er wordt vier keer per jaar een instrument gebruikt (MATE, Meten van Addicties voor Triage en Evaluatie) om het effect van de behandeling te meten.
- Eén keer per twee jaar wordt er een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen en besproken met de cliënt advies raad. Het volgende geplande onderzoek vindt in 2017 plaats. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het Bureau Onderzoek en Statistiek van de Gemeente Amsterdam. Bij het laatste onderzoek geven cliënten gemiddeld een rapportcijfer van 7,2 voor de tevredenheid.

Afsluiting

Mocht er na de afsluiting van de behandeling sprake zijn van terugval dan kan de behandeling opnieuw gestart worden.