

## KWALITEITSSTATUUT

### I. Algemene informatie

#### 1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling	: Stichting Zorggroep Florence
Hoofd adres	: Laan van Vredenoord 1 te Rijswijk
Contactgegevens	: info@florence.nl
Website	: <a href="http://www.florence.nl">www.florence.nl</a>
KvK nummer	: 27250988
AGB code	: 47471296

#### **Behandelaars**

Naam	Functie	BIG registratie	AGB code
Dhr. Drs. R.W.M van Lieshout	Gz psycholoog	99049321325	94-011471
Mw. Drs. P. Simon	Gz Psycholoog		
Dhr. D.S. van de Veen, MSc.	gz-psycholoog	19917895025	94-017260
Mw. H.M. Welling, MSc.	GZ-psycholoog	In aanvraag	In aanvraag

#### 2. Gegevens contactpersoon

L.R. Weissglas  
[bestuursbureau@florence.nl](mailto:bestuursbureau@florence.nl)  
 070-7544444

#### 3. Onze locatie vindt u hier:

[www.Florence.nl](http://www.Florence.nl)

#### 4. Aandachtsgebieden

##### *Doelgroep*

(Cliëntsysteem van) ouderen met neurologische aandoeningen (dementie, CVA, TIA, ziekte van Parkinson), oncologie, kwetsbare ouderen.

#### **Aanbod**

Angststoornissen	Stemmingsstoornissen	Somatoforme en lichamelijke klachten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paniekstoornis (met of zonder agorafobie)</li> <li>• Obsessieve-compulsieve stoornis</li> <li>• Specifieke fobie</li> <li>• Sociale angststoornis</li> <li>• Posttraumatische stressstoornis</li> <li>• Geeneraliseerde angststoornis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depressieve stoornis</li> <li>• Recidiverende depressies</li> <li>• Gecompliceerde rouw</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somatisch onvoldoende verklaarde klachten</li> <li>• Burn-out</li> </ul>

## Mogelijkheden

Individuele behandeling

### Toelichting

We behandelen volgens de nieuwste wetenschappelijke inzichten (evidence-based) en in samenspraak met de behoeften en wensen van de cliënt.

Veel gebruikte vormen van therapie zijn:

Cognitieve gedragstherapie (CGT)

Interpersoonlijke psychotherapie (IPT)

Oplossingsgerichte therapie

## **5. Professioneel netwerk**

5a. Ik maak gebruik van een professioneel netwerk waaronder:

Huisartsenpraktijk(en)

Ouderenpoli Florence

Collega psychologen en -psychotherapeuten

5b. Ik werk in mijn professioneel netwerk het meest frequent samen met (namen en indien van toepassing BIG-registratie(s)):

Naam	Functie	BIG registratie
Mw. drs. P.A. Simon	gz-psycholoog	59052426525
Mw. drs. HHT Ploos van Amstelde la Hayze	specialist ouderengeneeskunde	89021395301
Dhr. drs. F. Oostervink	psychiater	59023121001
	psychotherapeut	29023121016

5c. Ik maak in de volgende situaties gebruik van dat professionele netwerk, tenzij de patiënt daarvoor geen toestemming geeft:

Huisarts: advies en overleg betreffende medicatie, zorgzwaarte, eventuele doorverwijzing en anamnese.

GZ-psychologen: bespreking casuïstiek en specifieke vragen betreffende behandelmethodiek.

5d. Patiënten kunnen gedurende avond, nacht, weekend, crisis terecht bij:

De psycholoog is tijdens kantooruren bereikbaar, daarbij is een achterwachtconstructie geregeld.

Voor spoedeisende hulp buiten kantooruren is binnen de regio Huisartsendienst SMASH bereikbaar.

Aangezien er binnen de GBGGZ, gezien de zwaarte van de problematiek zeer zelden crisissituaties voordoen, zijn er geen specifieke afspraken met crisisdienst etc.

Indien er het vermoeden bestaat dat er zich bij een specifieke cliënt een crisissituatie zou voordoen, wordt de te volgen handelwijze van tevoren met de cliënt besproken.

5e. Heeft u specifieke afspraken met een ggz-crisisdienst, HAP of SEH?

Nee, omdat: zie 5d.

## **6. a Aanbod Florence**

Florence heeft een aanbod in:

- Generalistische basis GGZ

Hiervoor kunnen de GZ-psychologen als regiebehandelaar optreden.

## **7. structurele samenwerkingspartners**

Florence werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met huisartsen in regio haaglanden. Waarin de grootste groep vertegenwoordigd is via Hadoks (<https://www.hadoks.nl/>) en Lijn 1 (<https://www.lijn1huisartsenpraktijk.nl/>)

## **II. Organisatie van de zorg**

### **8. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen**

Florence voldoet aan de volgende kwaliteitseisen, voortvloeiend uit de beroepsregistratie, specialisme of branche/beroepsvereniging:

- Intervisie
- Bij- en nascholing
- Registratie-eisen van specifieke behandelvaardigheden

Florence zit er als volgt op toe dat:

- Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn door het jaarlijks controleren op BIG registratie en het behalen van scholing doelen
- Zorgverleners volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen door een jaarlijks scholingsplan, intervisie en behalen van registratie-eisen van specifieke behandelvaardigheden.
- Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden door het toetsen of verplichte nascholing gedaan zijn.

### **9. Samenwerking**

- Samenwerkingen binnen Florence zijn vastgesteld en geborgd in het professioneel statuut: Ja
- Florence hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon: Tijdens de intake, tussentijdse en halfjaarlijkse evaluatie vindt middels een controlelijst/stroomschema en in overleg met cliënt en huisarts een evaluatie plaats of de hulpvraag op de juiste plek de behandeling ontvangt.
- Binnen Florence geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:  
Bij verschil van inzicht tussen professionals worden de eisen vanuit de desbetreffende beroepsvereniging geraadpleegd. Afstemming met collega's in de vakgroep vindt plaats als het verschil van inzicht daarom vraagt. Na raadpleging van de Eerste Geneeskundige neemt de regiebehandelaar uiteindelijk de beslissing. Als dit onvoldoende effect heeft, kan een derde onafhankelijke partij geraadpleegd worden.

### **10. Dossiervoering en omgang met Patiëntgegevens:**

- Ik vraag om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals: Ja
- 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 de bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle): Ja
- Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS: Ja

### **11. Klachten- en geschillenregeling**

Er is een klachten- en geschillen regeling bij Florence. Patiënten kunnen de klachtenregeling hier vinden: <https://www.florence.nl/meer-informatie/deel-uw-klacht-suggestie-of-compliment.htm>

Er kan een beroep worden gedaan op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via [klachtenfunctionaris@florence.nl](mailto:klachtenfunctionaris@florence.nl) of telefoonnummer 070- 4131000.

Daarnaast beschikt Florence over een onafhankelijke klachtencommissie die schriftelijk bereikbaar is via [klachtencommissie@florence.nl](mailto:klachtencommissie@florence.nl) of Klachtencommissie Florence, t.a.v. de ambtelijk secretaris, Postbus 1005, 2280 CA Rijswijk.

Patiënten kunnen met geschillen over mij of mijn behandeling terecht bij (naam geschilleninstantie vermelden waarbij u bent aangesloten):

<https://www.florence.nl/meer-informatie/deel-uw-klacht-suggestie-of-compliment.htm>

Er is een klachten- en geschillenregeling bij Florence. Als de patiënt niet tevreden is over de behandeling van de klacht, kan deze schriftelijk beroep aantekenen bij de Stichting Geschillencommissie, Commissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.

De geschillenregeling is hier te vinden:

Stichting Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, tel: 070-3105310.

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

#### **12. Wachtijd voor intake en behandeling**

Patiënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling bij het Florence Contact Centrum (FCC), welke een bestand bijhouden van de wachtlijst.

Op dit moment hebben we geen wachtlijst, vandaar dat deze niet is bijgevoegd.

#### **13. Aanmelding en intake**

- De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld:  
De telefonische aanmelding wordt uitgevoerd door het FCC. Intake, behandeling en overige communicatie worden uitgevoerd door de behandelend psycholoog. De communicatie met de patiënt verloopt via mail en telefonisch contact
- Binnen Florence wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer – indien mogelijk met een passend advies – indien Florence geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt: Ja

#### **14. Diagnostiek**

14a. De diagnose wordt in onze praktijk gesteld door:

De behandeld psycholoog.

GBGGZ:

Kwalificatie: 9406      Omschrijving: gz-psycholoog

SGGZ:

Geen

De aanmelding komt binnen via het Florence Contact Centrum, waar de verwijzing doorgezet wordt naar de GZ psycholoog, welke de cliënt telefonisch zal benaderen voor een afspraak. Er zijn geen andere betrokken bij het diagnostisch proces, daarmee is de GZ psycholoog regiebehandelaar op de doorverwezen behandeling. Na intake wordt afgestemd met de cliënt of deze akkoord is met de behandeling.

## **15. Behandeling**

Het behandelplan wordt in onze praktijk in samenspraak met de patiënt opgesteld door:

De behandelend psycholoog.

GBGGZ

Kwalificatie: 9406      Omschrijving: gz-psycholoog

SGGZ

Geen

Het aanspreekpunt voor de patiënt tijdens de behandeling is:

De behandelend psycholoog.

GBGGZ

Kwalificatie: 9406      Omschrijving: gz-psycholoog

SGGZ

Geen

De patiënt is geïnformeerd over degene die het aanspreekpunt is tijdens de behandeling (naam en functie van de betreffende persoon zijn bekend bij de patiënt):

Ja

De voortgang van de behandeling wordt binnen Florence als volgt gemonitord

(zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):

De voortgang van de behandeling wordt periodiek mondeling en in afstemming met de cliënt, eventueel met behulp van vragenlijsten of ROM-instrument. Hierbij wordt besproken in hoeverre de behandeldoelen gerealiseerd zijn. Indien nodig wordt het behandelplan aangepast.

Binnen Florence evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt (en eventueel zijn naasten) de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling. Als standaardperiode hanteer ik hiervoor:

In de eindfase vindt een uitgebreide evaluatie plaats. Tussentijds een korte evaluatie tijdens elk consult en indien wenselijk een uitgebreidere evaluatie.

De tevredenheid van cliënten wordt binnen Florence op de volgende manier gemeten:

Regelmatig gedurende de behandeling wordt mondeling nagegaan in hoeverre werkwijze, benadering van de cliënt door de psycholoog en de mate waarin gewerkt wordt aan de onderwerpen waar patiënt aandacht aan wil besteden tot tevredenheid van de patiënt. Aan het einde van de behandeling wordt hier uitgebreid bij stilgestaan.

## **16. Afsluiting/nazorg**

De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt de diens verwijzer besproken:

De verwijzer wordt hiervan in kennis gesteld middels een afrondingsbrief, tenzij de patiënt hiertegen bezwaar maakt.

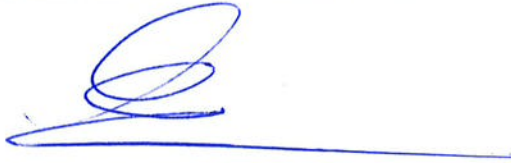
Als een vervolgbehandeling nodig is, geef ik hierover gericht advies aan de verwijzer. Ik informeer de vervolgbehandelaar waar nodig over het beloop van de behandeling en de behaalde resultaten voorzien van het vervolgadvis, tenzij de patiënt hier bezwaar tegen maakt.

Cliënten of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval:

Bij het afsluiten van de behandeling wordt er met de cliënt altijd een noodplan afgesproken en vastgesteld waar deze punten in worden afgesproken.

#### **IV. Ondertekening**

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het kwaliteitsstatuut en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by a horizontal line.

E.M. Maat  
Functie: Raad van Bestuur Florence  
Plaats: Rijswijk  
Datum: 30 juli 2020