

# 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

Naam instelling: ToFlexit BV  
Hoofd postadres straat en huisnummer: Rijswijkseweg 60 5  
Hoofd postadres postcode en plaats: 2516EH Den Haag  
Website: [www.toflexit.com](http://www.toflexit.com)  
KvK nummer: 68205449  
AGB-code 1: 22220963

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: siger snieder  
E-mailadres: [info@toflexit.nl](mailto:info@toflexit.nl)  
Telefoonnummer: 0641072636

### 3. Onze locaties vindt u hier

Link: [www.toflexit.com/locaties/](http://www.toflexit.com/locaties/)

### 4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk:

Alle problematiek binnen de Basis GGZ.

Behandelingen binnen de Specialistische GGZ, zijn:

- Angststoornissen
- Depressie
- ADHD
- Dwangstoornis
- Eetstoornis
- Persoonlijkeitsstoornis
- Psychotrauma en PTSS
- Somatoforme stoornis (bijv. pijnstoornis)
- stoornissen in middelengebruik en gedragsafhankelijkheid zoals gokken

Met uitzondering van cliënten met crisisgevoeligheid, psychotische stoornissen, ernstige depressies met psychotische kenmerken waarbij tevens suïcidaliteit aanwezig is, verslavingsproblematiek betreffende opiaten en GHB en cliënten waarbij klinische opname is geïndiceerd.

### 5. ToFlexit BV heeft aanbod in:

de generalistische basis-ggz  
de gespecialiseerde-ggz

### 6. Behandelingen generalistische basis-ggz

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij ToFlexit BV terecht en deze instelling biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden (indien relevant met toelichting):

#### Ambulante zorg

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:  
GZ-psycholoog, psychotherapeut, psychiater, klinisch (neuro)psycholoog, verpleegkundig specialist, verslavingsarts-KNMG

#### Verslavingszorg

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting: verslavingsarts-KNMG, psychiater, klinisch (neuro)psycholoog, psychotherapeut, GZ-psycholoog, verpleegkundig specialist

## **7. Behandelsettingen gespecialiseerde-ggz**

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij ToFlexit BV terecht en deze instelling biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden (indien relevant met toelichting):

### **Ambulante zorg**

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting: klinisch psycholoog, psychiater, psychotherapeut, GZ-psycholoog, verslavingsarts-KNMG

### **Verslavingszorg**

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting: verslavingsarts-KNMG, klinisch psycholoog, psychiater, psychotherapeut, klinisch neuropsycholoog, GZ Psycholoog

## **8. Structurele samenwerkingspartners**

ToFlexit BV werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met de volgende partners (beschrijf ook de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website):

ToFlexit werkt samen met huisartsen en betreft indien de patiënt daarmee instemt, de huisarts bij de behandeling. ToFlexit informeert de huisarts periodiek (minimaal éénmaal per jaar) over de behandeling, in ieder geval na de intake en bij afsluiting van de behandeling. In het verslag worden minimaal opgenomen: diagnose, inhoud en verloop van de behandeling, actuele gezondheidssituatie en vervolgsbeleid c.q. advies en (eventuele) vervolgsbehandeling.

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

### **9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen**

ToFlexit BV ziet er als volgt op toe dat:

#### **9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:**

ToFlexit heeft de bevoegdheden en daartoe noodzakelijke bekwaamheid beschreven in zijn professioneel statuut. De uitvoering van dit beleid is de verantwoording van de directeur, waarbij de wettelijke kaders in acht worden genomen, zoals de WGBO en de wet BIG, de kwaliteitwet zorginstellingen en de wkkggz.

#### **9b. Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen:**

ToFlexit heeft zorgpaden ontwikkeld, rekening houdend met de behandelrichtlijnen, zoals door het Trimbos Instituut zijn vastgelegd. Onze zorgpaden geven ruimte om tot een individuele maatwerkbehandeling te komen door diverse beschikbare behandelvormen beschikbaar te stellen. De eindverantwoordelijke hoofdbehandelaars werken voortdurend aan de ontwikkeling van deze zorgpaden .

#### **9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:**

ToFlexit organiseert MDO's en workshops ter verbreding en verdieping van de kennis en kunde van de professionals. Tevens ondersteunen wij de professionals in het volgen van cursussen of het bijwonen van congressen. ToFlexit controleert en faciliteert op accreditatiepunten welke noodzakelijk zijn voor (her) registratie (BIG en beroepsverenigingen).

## **10. Samenwerking**

**10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut:**

Upload van uw professioneel statuut op [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

**10b. Indien de organisatie gespecialiseerde-ggz levert: Binnen ToFlexit BV is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:**

Binnen het multidisciplinaire team zijn in ieder geval betrokken een psychiater en/ of klinisch psycholoog en een verslavingsarts-KNMG en/ of somatisch arts, zoals b.v. een huisarts, specialist ouderengeneeskunde, of arts met specifieke ervaring. Het multidisciplinair overleg binnen ToFlexit GGZ vindt wekelijks plaats onder voorzitterschap van de regiebehandelaar. De uitvoerende behandelaren kunnen hun caseload inbrengen. De verslaglegging vindt plaats in ons Elektronisch Patiënten Dossier, Medico op klantniveau.

**10c. ToFlexit BV hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:**

Onze zorgpaden zijn gebaseerd op de landelijke behandelrichtlijnen, maar bieden de mogelijkheid om naar gelang de behoefte van de cliënt maatwerk te leveren. De keuze wordt gemaakt in overleg met de regiebehandelaar. Indien in een mdo, danwel ander structureel overleg de conclusie wordt getrokken dat een behandeling niet meer voldoende effect sorteert, ofwel sneller resultaat oplevert dan verwacht zal binnen het zorgpad op, of afschaling plaatsvinden.

**10d. Binnen ToFlexit BV geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:**

Inleiding

In dit protocol beschrijven wij alle aandachtspunten m.b.t. de escalaties tussen medewerkers op behandelniveau.

Doel van de beschreven processen is:

- Een eenduidige werkwijze
- Het doorlopen van de juiste stappen

Conclusies en acties Jaarlijks kunnen vanuit de systeembeoordeling conclusies en acties worden geformuleerd die vervolgens worden opgenomen in het (meer)jarenplan.

Escalatie

Er wordt onderscheid gemaakt in twee typen escalaties:

- Functionele escalatie: Hierbij is sprake van inschakeling van meer specialisten of toegangsrechten in het oplostraject.
- Hiërarchische escalatie: Hierbij wordt een verticaal beroep gedaan op hogere lagen van de organisatie omdat de huidige autoriteit onvoldoende is (organisatorische bevoegdheid of macht) of de resources voor het oplossen niet in voldoende mate beschikbaar zijn. Beoordelen en maatregelen nemen Geëscaleerd wordt naar de persoon met de juiste bevoegdheden. Aan de hand van een beoordeling kunnen maatregelen genomen worden, bijvoorbeeld:
  - Toewijzen middelen
  - Toewijzen capaciteit
  - Toewijzen budget
  - Toewijzen nodige bevoegdheden

Escalatie routing

Functionele escalatie: Escalatie tussen 2 personen -> contacteer collega in soortgelijke functie -> bij geen resultaat contacteer direct leidinggevende -> bij geen resultaat contacteer bestuur.

Hiërarchische escalatie: Escalatie tussen 2 personen -> contacteer direct leidinggevende -> bij geen resultaat contacteer bestuur

## **11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens**

**11a. Ik vraag om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:**

Ja

**11b. 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 bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle):**

Ja

**11c. Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar:**

Ja

**11d. ToFlexit BV levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark ggz (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking:**

Nee

## **12. Klachten en geschillenregeling**

**12a. Patiënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij**

Naam instelling: S.G. Snieder

Contactgegevens: siger@mymedic.nl

**De klachtenregeling is hier te vinden:**

Link naar klachtenregeling: [toflexit.com/algemene-informatie/](https://toflexit.com/algemene-informatie/)

**12b. Patiënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij**

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Quasir

Contactgegevens: Quasir BV, Postbus 1021, 7940 KA Meppel T: 0561 618711

**De geschillenregeling is hier te vinden:**

Link naar geschillenregeling: <https://zorggeschil.nl/clienten/>

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

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

Patiënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is gerangschikt naar generalistische basis-ggz en/of gespecialiseerde ggz, en –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: <https://toflexit.com/algemene-informatie/>

### **14. Aanmelding en intake**

**14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (zoals: wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de patiënt):**

Voor de aanmelding hebben wij een verwijzing van uw huisarts nodig. Verder hebben wij uw algemene persoonlijke gegevens nodig en het doel van de aanmelding, informatie over het medicijngebruik, de medische en psychische achtergrond en informatie over eerdere behandeling. Bent u al elders in behandeling voor uw klachten, dan is aanmelding alleen in overleg met uw huidige

behandelaar mogelijk. In de regel nemen we met u telefonisch contact op als we de verwijzing ontvangen hebben. Het kan zijn dat we u uitnodigen voor een triagegesprek/ kennismakingsgesprek met een van de

medewerkers. Dit triagegesprek/ kennismakingsgesprek is bedoeld om meer duidelijkheid over uw klachten en de achtergronden te krijgen en gaat vooraf aan de daadwerkelijke aanmelding. Dit gesprek is vooral om te bepalen of wij een passend aanbod bij uw hulpvraag hebben. Als alle aanmeldingsinformatie duidelijk en compleet is, maken wij met u een afspraak voor de intake. De intake is het onderzoek naar de achtergrond en redenen van uw klachten door een van de behandelaars. De intake bestaat meestal uit een of meerdere gesprekken en mogelijk een vragenlijstonderzoek. Tijdens de intake vraagt een van onze behandelaars u te vertellen over uw klachten.

Een team van ervaren behandelaars onder voorzitterschap van de regiebehandelaar analyseert uw problemen en wensen en gebruikt daarvoor alle informatie die op dat moment bekend is. Vervolgens stellen zij een voorlopige diagnose en geven zij aan welke behandeling voor u het meest geschikt is. De behandelaar die de intake heeft gedaan, bespreekt dat advies met u. Na het gesprek met u, brengt de behandelaar

uw huisarts en/of uw huidige behandelaar/verwijzer op de hoogte van het advies. Het kan zijn dat een behandeling bij ToFlexit niet de beste oplossing voor u is. Dat uw klachten niet goed passen bij onze expertise of bij ons behandelaanbod. Zo mogelijk geven we u en uw huisarts advies over een andere vorm van behandeling buiten ToFlexit die wel aansluit bij uw klachten en wensen.

**14b. Binnen ToFlexit BV wordt de patiënt/cliënt terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt:**

Ja

## 15. Diagnose

Beschrijf hoe de intake en diagnose binnen ToFlexit BV is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de patiënt/cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met patiënt/cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de regiebehandelaar indien deze wel/niet zelf de diagnose stelt):

Verwijzers kunnen patiënten aanmelden via de website of telefonisch. Een (regie) toetst globaal op inhoud volgens in- en exclusie criteria of aanmelding terecht is. Gegevens van de verwijzer worden opgevraagd. Hierna kan intake ingepland worden. De intake vindt plaats door gesprekken met behandelaar en regiebehandelaar.; op indicatie worden diagnostische testonderzoeken afgenomen (diagnostische interviews en vragenlijsten). Tijdens de intakefase is er altijd een regiebehandelaar betrokken. De intaker doet een voorstel voor de diagnose. De diagnose wordt door de regiebehandelaar vastgesteld en besproken met de patiënt. Behandelwensen van de patient, behandel mogelijkheden van de patiënt zoals is gebleken uit de intake en het behandelaanbod binnen ToFlexit moeten samen gebracht kunnen worden. Dit gebeurt in het adviesgesprek met de patiënt. Soms is er geen behandelindicatie of -mogelijkheid voor de betreffende patiënt. Dan wordt de patiënt geholpen om elders de juiste zorg te krijgen.

## 16. Behandeling

**16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (beschrijving van proces en betrokkenheid van patiënt/cliënt en (mede-)behandelaren, rol multidisciplinair team):**

Bij de start van de behandeling maken we samen met u een voorlopig behandelplan. Daarin staat wat uw klachten en problemen zijn, wat uw hulpvraag is en welke behandel doelen u wilt bereiken. We beschrijven welke behandel methode of welk behandelprogramma wij hiervoor het meest geschikt vinden en we geven aan hoe lang de behandeling waarschijnlijk gaat duren. Het behandelplan is een behandelovereenkomst tussen ToFlexit BV en u. We vragen u altijd het behandelplan voor akkoord te ondertekenen. Kenmerkend voor de behandeling binnen ToFlexit is dat meerdere behandel disciplines met elkaar samenwerken. Dit omdat onze patiënten vaak meerdere psychische problemen hebben, en vaak op meerdere levensterreinen zijn vastgelopen. Afhankelijk van het behandelplan dat met u is afgesproken, zijn verschillende behandelaars bij een

onderdeel of bepaalde fase in de behandeling betrokken. Evaluatie van het behandelplan vindt regelmatig plaats. Hiervoor wordt in ieder geval 2 maal per jaar een multidisciplinair overleg ingepland. Tevens kan het behandelplan op uw verzoek worden aangepast. De behandelaar en regiebehandelaar toetsen continue of behandeling en behandelplan nog adequaat zijn.

**16b. Het aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars):**

De regiebehandelaar of hoofdbehandelaar is verantwoordelijk voor het behandelproces en is het aanspreekpunt voor de patiënt.

**16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen ToFlexit BV als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):**

Tijdens de behandeling zijn er regelmatig behandelbeoordelingen. We evalueren de behandeling ieder half jaar samen met u. Deze beoordelingen worden ook in een team met collega-behandelaren besproken. Het invullen van klachten-vragenlijsten is daar een onderdeel van. Daarmee meten we de voortgang in de behandeling (effectmetingen); wat is uw klachten niveau op dat moment en slaat de behandeling ook daadwerkelijk aan? Uw behandelaar bespreekt die beoordelingen en de uitkomsten met u. Bij de behandelbeoordeling wordt ook altijd betrokken de ROM gegevens, de vragenlijsten die u heeft ingevuld en waarmee we de verbetering van uw klachten kunnen evalueren.

**16.d Binnen ToFlexit BV evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt (toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):**

zie 16c

**16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen ToFlexit BV op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):**

Ook vragen we u hoe u de behandeling in ToFlexit waardeert. U vult hiervoor een client tevredenheid vragenlijst in, de CQ-index. Deze informatie wordt altijd samen met de gegevens van de andere patiënten volledig anoniem verwerkt. We gebruiken de gezamenlijke ervaringen van de patiënten om onze dienstverlening te verbeteren.

## **17. Afsluiting/nazorg**

**17a. De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, hoe handelt instelling als patiënt/cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):**

Beëindiging van de behandeling gebeurt in goed overleg tussen u en uw behandelaar. De afgesproken behandeldoelen en de behandelbeoordelingen zijn daarbij leidend. Tevens hebben diverse behandeltrajecten / zorgpaden een specifieke behandelduur. Bij afsluiten van de behandeling wordt u terug verwezen naar de verwijzer of naar de huisarts. Bij de beëindiging van uw behandeling bij ToFlexit zijn er verschillende situaties mogelijk. U hebt geen behandeling of begeleiding meer nodig. U kunt het weer helemaal zelf. In principe sluiten we nu uw dossier en dragen de zorg over aan uw huisarts. Is nog wel vervolgbehandeling of -begeleiding nodig dan worden daarover afspraken gemaakt en krijgt u adviezen of u krijgt een verwijzing naar deskundige begeleiding in uw woonomgeving.

**17b. Patiënten/cliënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval:**

Er wordt altijd verwezen naar vervolgbehandeling of naar de huisarts. deze kan contact met ons opnemen voor advies.

## **IV. Ondertekening**

**Naam bestuurder van ToFlexit BV:**

SG Snieder

**Plaats:**

Den Haag

**Datum:**

19-02-2018

**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

**Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl) toe:**

Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk);

Een kopie van de overeenkomst met SBG voor aanlevering van ROM-gegevens;

Zijn algemene leveringsvoorwaarden;

Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.