

Stichting Twende verleent gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Vanaf 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van geneeskundige GGZ binnen de Zorgverzekeringswet verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken.¹ Hiermee bewerkstelligt de zorgaanbieder dat de juiste hulp, op de juiste plaats en door de juiste zorgprofessional wordt geleverd, binnen een professioneel en kwalitatief verantwoord netwerk.

Het kwaliteitsstatuut van Stichting Twende is op 1 april 2022 aangeboden op www.ggzkwaliteitsstatuut.nl. De toetsende organisatie heeft het statuut goedgekeurd. De gegevens zijn doorgegeven aan Zorginstituut Nederland en gepubliceerd in het openbare databestand. Dit document is een uitwerking van het goedgekeurde kwaliteitsstatuut en het professioneel statuut.

Het kwaliteitsstatuut bestaat uit de volgende vier onderdelen:

- I. Algemene informatie
- II. Organisatie van de zorg
- III. Het behandelproces – het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt
- IV. Ondertekening

¹ Art. 2 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Inhoudsopgave

I. Algemene informatie	4
1. Gegevens ggz-aanbieder	4
2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt	4
3. Locaties	4
4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk	4
4a. Beschrijving zorgaanbod	4
4b. Beschrijving hoofddiagnose	4
4c. Biedt u organisatie hoog specialistische GGZ aan	4
4d. Overige specialisme	5
5. Beschrijving professioneel netwerk	5
6. Generalistische / gespecialiseerde GGZ	5
6a. De organisatie biedt zorg aan in:	5
6b. De organisatie heeft aanbod in de categorieën van complexiteit van situatie:	5
7. Structurele samenwerkingsverbanden	5
8. Lerend netwerk	5
II. Organisatie van de zorg	7
9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	7
9a. Bevoegd en bekwaam	7
9b. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	7
9c. Deskundigheid	7
10. Samenwerking	7
10a. Samenwerking binnen de organisatie en multidisciplinair overleg	7
10b. Multidisciplinair overleg en informatie-uitwisseling en –overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren	7
10c. Op- en afschalen zorgverlening	7
10d. Escalatieprocedure	7
11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens	8
12. Klachten- en geschillenregeling	8
12a. Klachten	8
12b. Geschillen	8

III. Het behandelproces – het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt	8
13. Wachtijd voor intake en behandeling	9
14. Aanmelding en intake	9
15. Diagnose	9
16. Behandeling	9
16a. Het behandelplan	9
16b. Aanspreekpunt tijdens behandeling	9
16c. Voortgang en evaluatie van de behandeling	10
16d. Cliënttevredenheid	10
17. Afsluiting en nazorg	10
17a. Resultaten behandeling	10
17b. Uitwisseling gegevens	10
17b. Crisis of terugval	10
IV. Ondertekening	11
18. Ondertekening	11

I. Algemene informatie

1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling: Stichting Twende leren werken wonen
Hoofd adres: Voltaweg 10, 5993 SE, Maasbree
Website: www.confidence-twende.nl
KvK-nummer: 675646137
AGB-code: 2525007

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: J. van Mulken
E-mailadres: jos@confidence-twende.nl
Telefoonnummer: 088 – 200 4700

3. Locaties

Stichting Twende heeft verschillende locaties die terug te vinden zijn op onderstaande link:

[Twende.nu leren - werken - wonen - Locaties](#)

4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

4a. Beschrijving zorgaanbod

Stichting Twende biedt begeleiding, behandeling en dagbesteding op de werkplaats aan jong volwassenen en volwassenen met psychiatrische problematiek en/of verslavingsproblematiek. Het gaat om stemmings-, gedrags- of verslavingsproblemen, problemen op school, werk of thuis: Twende biedt deskundige hulp op onze behandellocatie, thuis of in één van onze studio's. We zijn gericht op het beste resultaat en daarom werken we samen met de gespecialiseerde hulpverleners die nodig zijn. Doel voor de deelnemer is om een zo normaal mogelijk leven te leiden. Naasten worden zoveel mogelijk bij de behandeling betrokken.

4b. Beschrijving hoofddiagnoses

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende klachten bij stichting Twende terecht:

- Stemmingsstoornis
- Angststoornis
- Persoonlijkheidsstoornis
- Ontwikkelingsstoornis
- Psychotische stoornis
- Gedragsstoornis
- Trauma
- Alcohol en overige middelen verslaving
- Aandachtstekort- en gedrag

4c. Biedt uw organisatie hoog specialistische GGZ

Stichting Twende biedt specialistische GGZ zorg.

4d. Overige specialisme

- Stichting Twende biedt behandeling aan mensen met een dubbel diagnose; verslaving in combinatie met een psychiatrische stoornis
- Stichting Twende biedt behandeling aan mensen met een licht verstandelijke beperking.

5. Beschrijving professioneel netwerk

Stichting Twende heeft samenwerkingsverbanden met de volgende instellingen:

- Vincent van Gogh (zorgpartners en doorverwijzing deelnemers): www.vvgi.nl
- Reclassering (zorgpartners en doorverwijzing deelnemers): www.reclassering.nl
- Fundamentum (zorgpartners en doorverwijzing deelnemers): www.fundamentum.nl
- Zuyderwende (zorgpartners en doorverwijzing deelnemers): www.zuyderwende.nl
- Koraal groep (zorgpartners en doorverwijzing cliënten): www.koraal.nl
- Vele huisartsen (doorverwijzing cliënten)
- 60 gemeentes (doorverwijzing cliënten)
- Zorgverzekeraars
- Apotheken en huisartsen
- Expertisecentra
- Opleidingsinstituten

6. Generalistische / gespecialiseerde-ggz

De organisatie biedt zorg aan in:

Stichting Twende biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormingen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiehandelaar optreden:

Ambulante zorg

Psychiater, klinisch psycholoog, GZ-psycholoog, psychotherapeut.

De hoofdbehandelaar van Twende is GZ-psycholoog/klinisch psycholoog/psychiater.

7. Structurele samenwerkingsverbanden

Stichting Twende werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met de volgende partners:

- Reclassering (zorgpartners en doorverwijzing deelnemers): www.reclassering.nl
- Fundamentum (zorgpartners en doorverwijzing deelnemers): www.fundamentum.nl
- Zuyderwende (zorgpartners en doorverwijzing deelnemers): www.zuyderwende.nl
- Vincent van Gogh (zorgpartners en doorverwijzing cliënten): www.vvgi.nl
- Koraal groep (zorgpartners en doorverwijzing cliënten): www.koraal.nl
- Vele huisartsen (doorverwijzing cliënten)
- 60 gemeentes (doorverwijzing cliënten)
- Zorgverzekeraars

8. Lerend netwerk

Stichting Twende geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en

coördinerend regiebehandelaren: Er is contact met verschillende zorgpartners waarbij er gebruikt gemaakt wordt van verschillende klinische psychologen.

II. Organisatie van de zorg

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Stichting Twende ziet er op toe dat de zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn, volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen en hun deskundigheid op peil houden.

9a. Bevoegd en bekwaam

Stichting Twende is ISO-gecertificeerd. Jaarlijks wordt deze certificering getoetst en bijgeschaafd. Alle medewerkers van Stichting Twende dienen een VOG te kunnen overleggen.

9b. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Stichting Twende heeft een kwaliteitshandboek waarin protocollen, werkinstructies en richtlijnen zijn vastgelegd.

Gelet op de doelgroep die veelal last heeft van complexe en meervoudige problematiek is regelmatige intervisie noodzakelijk. Deze ontwikkelmomenten worden aangeboden onder leiding van een externe psycholoog en worden 6 keer per jaar georganiseerd.

9c. Deskundigheid

Per jaar worden er verschillende studiedagen georganiseerd over relevante onderwerpen, vaak door de medewerkers voorgedragen. Bij- en nascholing vormen een vast besprekspunt binnen het jaargesprek van de medewerker. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid van medewerker en senior dat de deskundigheid van de individuele medewerker op peil wordt gehouden.

10. Samenwerking

10a. Samenwerking binnen de organisatie en multidisciplinair overleg

Samenwerking binnen Stichting Twende en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut / kwaliteitshandboek.

10b. Multidisciplinair overleg en informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren

Het multidisciplinair overleg is een vast onderdeel binnen de zorgpaden bij Stichting Twende. Wekelijks is er overleg binnen het behandelteam waarbij de behandelaren en psychiater aansluiten. Verslaglegging van dit overleg wordt per deelnemer vastgelegd in het dossier.

10c. Op- en afschalen zorgverlening

Tijdens het multidisciplinair overleg wordt er gesproken over het op en afschalen van de zorg. Senior behandelaar en regiebehandelaar zijn hierin beslissend.

10d. Escalatieprocedure

In het geval dat regiebehandelaar en medebehandelaars niet tot overeenstemming kunnen komen over de inhoud en uitvoering van het behandelplan, wordt gehandeld conform een uniforme escalatieprocedure. De eerste stap is het voorleggen van het geschil aan de leidinggevende zorg van het team die de patiënt behandelt, of de relatiebeheerder. De tweede stap is escalatie naar de directeur zorg.

11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

Stichting Twende vraagt 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 Stichting Twende 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. Bovendien vraagt Stichting Twende het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle). Stichting Twende gebruikt de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar. Stichting Twende neemt ROM af. Diagnostiek gegevens worden 20 jaar bewaard, deze worden op cliëntnummer bewaard dus geanoniseerd.

12. Klachten- en geschillenregeling

12a. Klachten

De klachtenprocedure wordt beschreven op de website op onderstaande link:

[Twende.nu leren - werken - wonen - Klachten](https://www.twende.nu/leren-werken-wonen/klachten)

12b. Geschillen

Als de cliënt er niet uitkomt met de interne klachtenfunctionaris, dan kan hij of zij terecht bij de geschillencommissie. Stichting Twende is aangesloten bij De geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Link: www.degeschillencommissiezorg.nl.

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

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via de website:

[Twende.nu leren - werken - wonen - Wacht tijden](https://www.twende.nl/leren-werken-wonen-wacht-tijden)

14. Aanmelding en intake

Deelnemers kunnen zich aanmelden via de website ([Twende.nu leren - werken - wonen - Aanmelden](https://www.twende.nl/leren-werken-wonen-aanmelden)) of telefonisch contact opnemen. Ook kan er via het EPD verwezen worden via *ZorgDomein*. Vervolgens wordt contact opgenomen met de senior behandelaar. De intake wordt uitgevoerd door één van de behandelaren, bij een tijdelijk verblijf zijn hierbij 2 behandelaren betrokken. Hierna wordt de casus in het team besproken. Indien de deelnemer met de zorgvraag passend is binnen de organisatie wordt er een route uitgestippeld. Wanneer de deelnemer niet passend is wordt een deelnemer zoveel als mogelijk doorverwezen naar een andere zorgaanbieder. In het kwaliteitshandboek is het aanmeldproces opgenomen.

15. Diagnose

Aanmelding komt per telefoon of via de website binnen. Wanneer het telefonisch is komt dit bij de senior behandelaar of bij een basispsycholoog terecht en wordt meteen uitgevraagd om in te schatten hoe dringend en passend het is. Wanneer het via de website loopt wordt iemand binnen 5 werkdagen terug gebeld. Vervolgens wordt tijdens het telefonisch gesprek meteen een intake gepland met de senior behandelaar en/of een basispsycholoog. In afstemming met de client en afhankelijk van de zorgvraag wordt iemand na de intake of bij de psychiater of bij de gz-psycholoog ingepland. De regiebehandelaar stelt de diagnose volgens de DSM 5, inclusief behandel- en hoofddiagnose en de zorgvraagtypering. Naar aanleiding hiervan wordt ook het behandelplan opgesteld.

16. Behandeling en begeleiding

16a. Behandelplan

Wanneer er tussen regiebehandelaar en client tot overeenstemming komen tot start van de behandeling wordt het behandelplan opgesteld en door de coördinerend behandelaar en client ondertekend. Hierin worden de behandelvormen (dagbehandeling of ambulant) en de verschillende therapieën benoemd met de bijbehorende disciplines. De medebehandelaars brengen de client (ambulant minimaal 3 maandelijks en tijdelijk verblijf minimaal eens per 2 weken in) tijdens een MDO. De ROM metingen zijn gekoppeld aan het behandelplan dat halfjaarlijks wordt geëvalueerd en zo nodig vaker.

16b. Aanspreekpunt tijdens de behandeling

Het centraal aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de coördinerend regiebehandelaar. De coördinerend behandelaar schrijft het behandelplan met de client en zet de lijnen in de behandeling uit i.o.m. de indicierend regiebehandelaar. Zij communiceren ook met externen zoals de huisarts voor aanmelding, tussentijdse evaluatie en einde zorg. Wanneer iemand in gepland moet worden bij een indicierend regiebehandelaar dan plannen zij dit in. De coördinerend

behandelaar is er ook verantwoordelijk voor om vanuit het behandelplan en het MDO te bekijken welke behandelvorm van toegevoegde waarde is.

16c. Voortgang en evaluatie van de behandeling

Tijdens de behandeling zijn er verschillende momenten om de voortgang te monitoren. Er is een behandelplan waarbij er geëvalueerd wordt, er zijn MDO's en de ROM wordt uitgevoerd. Er is een evaluatie aan het eind van de behandeling en er zijn eigen jaarlijkse metingen. Er wordt ook gestart met het contact met naasten.

Binnen stichting Twende reflecteert de coördinerend regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling en begeleiding.

16d. Cliënttevredenheid

Jaarlijks wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen. De resultaten hiervan zijn op te vragen.

17. Afsluiting/nazorg

17a. Resultaten behandeling

De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden besproken als afsluiting van de behandeling, zoals beschreven in de cliëntroute. De cliënt en het systeem worden altijd voorbereid op het einde van de behandeling. De verwijzer wordt bij afsluiting op de hoogte gebracht en ook wordt er geadviseerd over eventuele nazorg als dit nog niet georganiseerd is.

17b. Uitwisseling gegevens

Stichting Twende geeft of stuurt nimmer informatie door naar derden, maar volgt hierin de wens van de cliënt. Indien een derde informatie van een cliënt wenst en de cliënt wenst deze informatie met de derde te delen, dan kan de cliënt bij Stichting Twende langskomen. Hij of zij heeft dan toegang tot zijn of haar dossier en kan zelf bepalen welke informatie hij of zij wenst uit te printen, om vervolgens ter beschikking te stellen aan de derde.

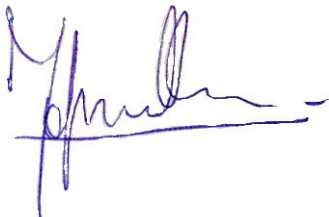
17c. Crisis of terugval

Stichting Twende kent een 24-uurs dienst voor verpleegkundig specialisten, welke als voorwacht dienen voor de psychiaters. Zij hebben altijd toegang tot de afgesloten cliëntdossiers. Ook voor ex-clieñten geldt deze 24-uurs bereikbaarheid. Uiteraard gelden ook voor hen geen wachttijden.

IV. Ondertekening

18. Ondertekening

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



Drs. J.L.M.G. van Mulken

14 april 2022