

## Zintri Zorggroep

### Kwaliteitsstatuut - GGZ-instelling versie 3.0

#### Gegevens Organisatie:

Naam instelling:	Zintri Zorggroep
Hoofd postadres straat en huisnummer:	Hoofdstraat 53
Hoofd postadres postcode en plaats:	5121 JA Rijen
Website:	<a href="https://zintrizorggroep.nl/">https://zintrizorggroep.nl/</a>
KvK nummer:	17280199
AGB-code:	73732627

#### Gegevens Contactpersoon:

Naam:	Mevr. S. de Nijs
E-mailadres:	<a href="mailto:sdnijs@zintrizorggroep.nl">sdnijs@zintrizorggroep.nl</a>
Tweede e-mailadres:	<a href="mailto:info@zintri.nl">info@zintri.nl</a>
Telefoonnummer:	0161-294777

#### Onze locaties vindt u hier:

<https://zintrizorggroep.nl/contact-2/>

#### Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod:

Zintri Zorggroep is een specialistische instelling voor Geestelijke Gezondheidszorg werkzaam in de regio's West Brabant West, West Brabant Oost en Midden-Brabant. We zijn gespecialiseerd in autisme met een normale tot bovengemiddelde intelligentie (uitsluiting is IQ <75). Zintri is sterk in mensen met autisme en hun naasten weer in eigen kracht te zetten, in verbinding met zichzelf, de ander en de maatschappij. Zelfbeschikking, zelfstandigheid, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht staan hierbij centraal. Zintri levert zorg voor eigen kracht vanuit een mensgerichte & integrale visie, maatwerk. Wij bieden beschermd wonen aan voor (jong) volwassenen met autisme. Daarnaast bieden we ambulante zorg op maat. Daar waar hulp nodig is, wordt hulp geboden. Het is daarnaast mogelijk om behandeling te krijgen op het vlak van autisme, in de vorm van psycho-educatie inclusief systeembehandeling.

- Pervasief - Psycho-educatie en systeembehandeling bij autisme.

#### Beschrijving professioneel netwerk:

Zintri heeft korte lijnen en samenwerking met huisartsen, Zorgkantoor CZ en VGZ en Gemeenten. Medewerkers van Zintri zijn werkzaam in de regio's West Brabant West, West Brabant Oost en Midden Brabant. Ambulante medewerkers zijn werkzaam vanuit de Locatie hoofdkantoor in Rijen (voor West Brabant Oost en Midden Brabant), voor West Brabant West is men werkzaam vanuit de locatie GGZ WNB in Roosendaal. Beschermd Wonen wordt geboden vanuit Breda, Bergen op Zoom en Tilburg.

Zintri heeft daarnaast samenwerking met meerdere organisaties in de regio. Zie hiervoor hoofdstuk 7.

Zintri heeft een duurzame samenwerking met GGZ Breburg en GGZ WNB, wij werken en zijn complementair aan elkaar. GGZ is hierbij generalistisch psychiatrie-breed en Zintri specialistisch op het gebied van Autisme en normale tot hoogbegaafdheid.

Zintri heeft een duurzame samenwerking met Prisma, SDW en SOVAK. Zij zijn specialistisch op gebied van LVG, Zintri levert haar expertise op het gebied van Autisme.

### **Zintri Zorggroep biedt zorg aan in:**

- **Generalistische basis GGZ**
  - Indicerend
    - Opstellen probleemanalyse, indiceren benodigde zorg, vaststellen diagnose en behandeling, reflectie
    - Psychiater, psychotherapeut, *klinisch psycholoog, orthopedagoog-generalist, GZ psycholoog en arts.*
  - Coördinerend
    - Centraal aanspreekpunt, verantwoordelijk afstemming tussen zorgverleners, coördinatie van activiteiten behandeling, reflectie
    - Psychiater, psychotherapeut, *klinisch psycholoog, orthopedagoog-generalist, GZ psycholoog en arts.*
- **Specialistische GGZ**
  - Indicerend: Psychiater, *klinisch psycholoog*
  - Coördinerend: Psychiater, *klinisch psycholoog, psychotherapeut, orthopedagoog-generalist, GZ-psycholoog en arts*

Cursief genoemde beroepen zijn momenteel nog niet werkzaam binnen Zintri, maar verwachting is dat deze in de toekomst wel aangenomen gaan worden.

### **Aanbod in de categorieën van complexiteit van de situatie:**

- A
  - Indicerend (artikel 3 en 14 wet BIG): psychiater, psychotherapeut, *klinisch psycholoog, orthopedagoog-generalist, GZ psycholoog en arts*
  - Coördinerend (artikel 3 en 14 wet BIG): psychiater, psychotherapeut, *klinisch psycholoog, orthopedagoog-generalist, GZ psycholoog en arts*
- B
  - Indicerend (artikel 3 en 14 wet BIG): psychiater, psychotherapeut, *klinisch psycholoog, verpleegkundig specialist*
  - Coördinerend (artikel 3 en 14 wet BIG): psychiater, psychotherapeut, *klinisch psycholoog, orthopedagoog-generalist, GZ-psycholoog en arts*

**Structurele samenwerkingspartners:**

Zintri Zorggroep streeft naar multidisciplinaire ketensamenwerking, op systeem- en ontwikkelingsgerichte werkwijze. Samenwerking met voorliggend veld andere organisaties om zo de klant zo goed mogelijk te kunnen helpen op een integrale en klantgerichte wijze. We hebben veel samenwerkingspartners:

- GGZ Breburg;
- GGZ WNB;
- Prisma;
- SOVAK;
- SMO Breda;
- Welzijn;
- Van de Waterschoot;
- Amarant;
- Impegno;
- RIBW Brabant;
- Villa Boerenbont;
- Spectrum Multimedia;
- ANWB (autisme netwerk brabant);
- Zorg voor Elkaar Breda;
- MEE West Brabant – MEE Midden Brabant;
- WIJ ZIJN groep.

Indien u de gegevens van de contactpersonen wilt ontvangen, kunt u een mail sturen naar:

[info@zintri.nl](mailto:info@zintri.nl)

Uiteraard houdt Zintri Zorggroep hierbij rekening met de wet- en regelgeving in het kader van de AVG, voordat deze gegevens vertrekt worden.

### **Lerend netwerk:**

Zintri heeft korte lijnen met de organisaties benoemd in hoofdstuk 7. Indien wenselijk wordt expertise ingevlogen of kunnen andere organisaties van de expertise en deskundigheid van Zintri gebruik maken.

Het uitgangspunt is dat de indicierend en coördinerend regiebehandelaar gedurende het zorgproces gezamenlijk reflecteren. Wanneer beide rollen door één regiebehandelaar worden ingevuld, is het van belang dat deze regiebehandelaar waar nodig een andere zorgverlener raadpleegt, als de zorg niet verloopt zoals in het behandelplan is vastgelegd.

Reflectie op de kwaliteit van indiceren en coördineren is binnen Zintri vormgegeven in meerdere vormen van een lerend netwerk: door MDO's, intervisie, casuïstiekbespreking en supervisie waarin de verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn. Deze reflectiemomenten worden standaard gepland, zijn onderdeel van je Jaarplanning organisatie en zijn met medewerkers van verschillende disciplines uit één of meerdere teams. Intervisie vindt plaats met medewerkers van andere locaties binnen Zintri en andere zorginstellingen in de regio. Daarnaast is de psychiater, psychotherapeut te consulteren voor het bespreken van casuïstiek, bij complicaties of om over inhoudelijke thema's te sparren. Ook bieden de teamoverleggen waarbij de directeur/MT+ indien wenselijk aansluit ruimte om te reflecteren op kwaliteit.

Met externe partijen GGZ Breburg, GGZ WNB en Prisma, SOVAK en Buro Maks heeft Zintri een lerend netwerk opgezet. Dit houdt in dat:

- Er minimaal twee keer per jaar samengekomen wordt waarbij indicierend regiebehandelaren en coördinerend regiebehandelaren van alle drie de organisaties op systematische wijze op hun handelen reflecteren en kennis uitwisselen.
- Deze overlegmomenten bestaan uit ten minste vier andere indicierend of coördinerend regiebehandelaren uit twee of meer disciplines, dus in totaal zijn er minimaal 5 deelnemers
- In de agenda van medewerkers wordt vastgelegd dat het lerend netwerk bijeengekomen is.
- Er wordt verslaglegging gemaakt van deze bijeenkomsten.

## **Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen:**

Zintri ziet er als volgt op toe dat:

### **A:**

Iedere medewerker van Zintri die tijd registreert binnen het zorgprestatie­model is BIG-geregistreerd en/of heeft een beroep dat is opgenomen in de lijst consult registrerende beroepen. Hiermee zijn zij bevoegd en bekwaam om een rol te vervullen in behandeling van cliënten in de GGZ.

Medebehandelaars werken onder eindverantwoordelijkheid van de betreffende regiebehandelaar. Zintri ziet erop toe en ondersteunt dat BIG-geregistreerde medewerkers hun registraties onderhouden. Voor niet-BIG geregistreerde medewerkers geldt dat met hen wordt gezocht naar opleidingen die passend zijn bij hun ambitie en hetgeen we nodig achten binnen de organisatie. Daarnaast hanteert Zintri een opleidingsbeleid waarin jaarlijks met medewerkers in hun ontwikkel-gesprek wordt gesproken over hun functioneren en over daaruit voortvloeiende wensen tot opleiding.

### **B:**

Zorgverleners zijn binnen de kaders van hun beroepsgroep uiteraard zelf verantwoordelijk voor het hanteren van de voor hun beroepsgroep relevante zorgstandaarden en richtlijnen. Zintri past natuurlijk deze zorgstandaarden en richtlijnen toe bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Alle relevante documentatie wordt aan medewerkers beschikbaar gesteld in het kwaliteitshandboek. Binnen Zintri wordt gewerkt met zelfsturende teams. Alle medewerkers hebben vanuit dit model één of meerdere sterrollen.

### **C:**

Binnen Zintri is aandacht voor scholing van medewerkers. Zintri werkt met een eclecticisch scholings- en ontwikkelingsbeleid waarbij alle medewerkers van Zintri een vast scholingsprogramma doorlopen met generalistische GGZ opleidingen naast Specialistische Autismeopleidingen. Voor het specifieke scholingsprogramma verwijzen wij naar onze site: <https://zintrizorggroep.nl/publicaties/> Voor behandelaars is er een aanvullend aanbod met opties als Contextueel systeemtherapeut, Cognitieve gedragstherapie, Schematherapie bij Autisme spectrum stoornissen, Autismespecialist.

### **Samenwerking:**

De samenwerking binnen Zintri Zorggroep is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut. Zie hiervoor de site onder publicaties.

Binnen Zintri wordt gewerkt met regiebehandelaren en medebehandelaren. De regiebehandelaar is voorzitter van het multidisciplinair overleg (MDO). Dit overleg vindt plaats bij opstart van de zorg, in het midden van iedere behandeling en wanneer noodzakelijk op maat. Bij het MDO is altijd een psychotherapeut of psychiater aanwezig. De rapportage van het MDO wordt opgenomen in het dossier van de cliënt in het ECD. Daarnaast bewaakt de regiebehandelaar mede de voortgang van de behandeling en de onderliggende documentatie (behandelplannen, brieven, verwijfsbrieven, etc.). Na 4 weken vindt er een intern klanttevredenheidsonderzoek en effectiviteitsmeting plaats omtrent de behandeldoelen.

#### **C.**

Zintri behandelt voornamelijk kortdurend. Op- dan wel afschalen wordt binnen de context van de behandeling besproken. Het uitgangspunt van Zintri is dat tussen de 50-75% van het behandeltraject in een MDO getoetst wordt waarbij ook de verwijzende partij aanwezig is, wat de vervolgstappen zijn, rekening houdend met de wensen van de cliënt. Voor opschaling geldt een soortgelijke routing, hoewel de borging hiervan vaak wat minder eenvoudig is omdat in dergelijke gevallen vaak sprake is van verheviging van klachten die direct handelen vergen om een crisissituatie te voorkomen. Een MDO zal dan eerder ad hoc dan regulier plaatsvinden.

#### **D.**

Bij een verschil van inzicht zullen de zorgverleners in eerste instantie toetsen bij een directe collega dan wel een andere regiebehandelaar. De cultuur binnen Zintri is open en transparant en de samenwerkingen met ketenpartners zijn stevig. In situaties waar verschil in mening blijft bestaan, wordt de situatie getoetst bij de bestuurder. Deze heeft dan de beslissende stem.

### **Dossiervorming en omgang met patiëntengegevens:**

Wij vragen in het kader van AVG toestemming aan patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals. In situaties waarin beroepsgeheim doorbroken wordt worden de geldige richtlijnen van de beroepsgroep gehanteerd waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, het stappenplan materiële controle (opvragen van dit plan bij de zorgverzekeraar). Ten slotte wordt de privacyverklaring gebruikt indien de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan de zorgverzekeraar.

### **Klachten en geschillen regeling:**

#### Klachtenregeling:

Link naar klachtenregeling: <https://zintrizorggroep.nl/klachtenregeling/>

#### Patiënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij:

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Quasir

Contactgegevens:

Wisselweg 33

1314 CB Almere

T: 085-4874012

E: info@quasir.nl <https://quasir.nl/geschilleninstantie/>

De geschillenregeling is hier te vinden:

Link naar geschillenregeling: <https://zintrizorggroep.nl/klachtenregeling/>

### **Het zorgproces:**

Wachttijd voor intake/probleemanalyse, behandeling en begeleiding:

<https://zintrizorggroep.nl/publicaties/>

Anmelding intake/probleemanalyse:

Cliënten melden aan via de website van Zintri: <https://zintrizorggroep.nl/nieuwe-klant/>

Bij vragen, kan contact worden opgenomen de afdeling Zorgtoeleiding via [zorgtoeleiding@zintri.nl](mailto:zorgtoeleiding@zintri.nl) of 0161-294777

Op basis van de informatie die in het aanmeldformulier ingevuld wordt door de cliënt en de informatie in de verwijsbrief van de (huis)arts, beoordeelt Zintri of de hulpvraag passend is bij het geboden aanbod. Als dat zo is en het dossier is volledig, dan ontvangt de cliënt hierover een mail met een terugbelverzoek om een telefonische screening in te plannen (vraag verhelderend contact).

Wanneer daaruit blijkt dat de hulpvraag inderdaad passend is wordt de cliënt definitief op de wachtlijst geplaatst. Zodra de cliënt uitgenodigd mag worden voor het intakegesprek/ start behandeling wordt telefonisch contact opgenomen. Hoe snel dit gaat, is afhankelijk van de wachttijden. De intake wordt gedaan door de beoogd behandelaar.

Samen met cliënt wordt een behandelplan opgesteld en een behandelovereenkomst gemaakt. Dit wordt indien noodzakelijk op basis van financieringsvorm/zwaarte getoetst in een multidisciplinair overleg. Indien hulpverlener, collega's en cliënt akkoord zijn wordt gestart met de behandeling.

### **Indicatiestelling:**

Op basis van de informatie in het aanmeldformulier, ingevuld door de cliënt en de informatie in de verwijsbrief van de (huis)arts, beoordeelt Zintri of zij verwacht dat de hulpvraag passend is binnen de organisatie. Als dat zo is en het dossier is volledig, dan ontvangt de cliënt hierover een mail met een terugbelverzoek om een telefonische screening in te plannen (vraag verhelderend contact). Wanneer daaruit blijkt dat de hulpvraag inderdaad passend is, wordt de cliënt definitief op de wachtlijst geplaatst. Zodra de cliënt uitgenodigd mag worden voor het intakegesprek/ start behandeling wordt telefonisch contact opgenomen. Hoe snel dit gaat, is afhankelijk van de wachttijden. De matching tussen hulpvraag en hulpverlener is leidend bij het inplannen van de intake. De intake wordt gedaan door de beoogd behandelaar. Zintri hanteert een vorm van shared decision making: cliënten hebben inspraak in hun behandeling en wanneer er geen match is tussen een behandelaar en een cliënt wordt naar een andere behandelaar gezocht. Na het bij de intake bepalen van het voorkeursbeleid samen met cliënt, wordt in samenspraak met regiebehandelaar een behandelplan opgesteld. Dit kan ook worden getoetst in een multidisciplinair overleg. De diagnose wordt gesteld door en onder eindverantwoordelijkheid van de regiebehandelaar. De regiebehandelaar is in de intakefase en behandelphase over het algemeen dezelfde persoon. Omdat de trajecten bij Zintri relatief kort zijn, is de "knip" tussen intake en behandeling vaak ook minder absoluut, de indicerend regiebehandelaar is vaak ook de coördinerend regiebehandelaar. Indien hulpverlener, collega's en cliënt akkoord zijn met

het voorgestelde beleid, wordt het behandelplan door hulpverlener, regiebehandelaar en cliënt ondertekend en wordt gestart met de behandeling.

### **Behandeling en begeleiding:**

Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (proces en betrokkenheid van de patiënt en mede(behandelaars), rol multidisciplinair team):

Zintri hanteert een vorm van shared decision making. Na het bij de intake bepalen van het voorkeursbeleid samen met cliënt wordt in samenspraak met de regiebehandelaar een behandelplan opgesteld. Dit kan ook worden getoetst in een multidisciplinair overleg. De diagnose wordt definitief gesteld door en onder de eindverantwoordelijkheid van de regiebehandelaar. De regiebehandelaar is in de intakefase en behandelphase over het algemeen dezelfde persoon. Omdat de trajecten bij Zintri relatief kort zijn, is de "knip" tussen intake en behandeling vaak ook minder absoluut, de indicerende regiebehandelaar is vaak ook de coördinerende regiebehandelaar. Indien hulpverlener, collega's en cliënt akkoord zijn met het voorgestelde beleid, wordt het behandelplan door hulpverlener, regiebehandelaar en cliënt ondertekend en wordt gestart met de behandeling.

Centraal aanspreekpunt voor de patiënt:

Binnen Zintri is de coördinerende regiebehandelaar/medebehandelaar het directe aanspreekpunt voor cliënten. Hiervoor wordt gekozen omdat deze behandelaar over het algemeen de meest bekende persoon is voor de cliënt. De regiebehandelaar stelt de diagnose, toetst het behandelplan en heeft contact met de cliënt ten behoeve van toetsing van de indicatiestelling en voortgang behandeling. De medebehandelaar informeert de coördinerende regiebehandelaar bij vermoedelijk wijzigend beleid of indien effecten of tevredenheid van de behandeling niet naar verwachting zijn.

Voortgang van de behandeling:

De voortgang van de (over het algemeen kortdurende) behandelingen worden binnen Zintri primair gemonitord door cliënt en behandelaar. Effectiviteit van de behandeling wordt getoetst middels ROM-instrumenten en besproken in MDO's.

Betrokkenheid van de regiebehandelaar / medebehandelaars:

De coördinerende regiebehandelaar is direct bij de behandeling betrokken. De medebehandelaar bespreekt de behandeling met de regiebehandelaar ter toetsing en evaluatie. Evaluatie vindt plaats in MDO's en tijdens consulten met de cliënt.

Meting tevredenheid van patiënten:

Tevredenheid van de cliënten wordt middels een cliënttevredenheidsvragenlijst gemeten na afsluiting van de behandeling. De cliënttevredenheid wordt gemeten via de Consumer Quality Index (CQI). Met de Consumer Quality Index (CQI) wordt de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van cliënten gemeten. Het is een gestandaardiseerde methodiek voor het meten van ervaringen van cliënten in de zorg.

Daarnaast vindt er periodiek een centraal cliënttevredenheidsonderzoek plaats.



**Afsluiting en nazorg:**

Na afsluiten van de behandeling wordt vanuit Zintri de verwijzer in overleg met de cliënt geïnformeerd. In deze zogenaamde afsluitbrief worden beleid en eventuele vervolgstappen beschreven. Indien de cliënt bezwaar maakt tegen het informeren dan zien wij daarvan af.

Indien er sprake is van terugval kan cliënt opnieuw worden aangemeld door verwijzer. Wij streven ernaar om cliënt dan zo snel mogelijk in contact te brengen met zijn of haar voormalig behandelaar. In geval van crisis verwijzen wij door naar of de huisarts of de crisisdienst. Zintri heeft zelf geen crisisfunctie.

**Ondertekening:**

***Naam bestuurder van Zintri:***

*Mevr. S. de Nijs*

***Plaats:***

*Rijen*

***Datum:***

*26 juli 2022*

***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);*
- *Zijn algemene leveringsvoorwaarden;*
- *Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.*