

## **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: Melody PsyCare GGZ  
Hoofd postadres straat en huisnummer: Postbus 77  
Hoofd postadres postcode en plaats: 7090 AB Dinxperlo  
Website: [www.psycore.nl](http://www.psycore.nl)  
KvK nummer: 56111789  
AGB-code(s): 22-220530

#### **2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt**

Naam: Krista Schaeffer-van Leeuwen  
E-mailadres: [info@psycore.nl](mailto:info@psycore.nl)  
Telefoonnummer: 06-51353365

#### **3. Onze locaties vindt u hier**

Link: <http://www.psycore.nl/contact-us>

#### **4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk**

De WTZi erkende GGZ instelling Melody PsyCare GGZ is gespecialiseerd in de behandeling bij problematische gehechtheid. We richten ons vooral op kinderen en jeugdigen maar doordat we regionaal specialist zijn op het gebied van hechting, gehechtheid, gehechtheidsgedrag, hechtingsproblematiek en hechtingsstoornissen behandelen we ook volwassenen met deze problematiek. Melody PsyCare GGZ biedt ambulante behandeling, voornamelijk op de locatie van de aanbieder. Melody PsyCare GGZ werkt samen met diverse instellingen voor jeugdhulp (bv. Lindenhout, Pactum en Entrea), gecertificeerde instellingen (bv. Jeugdbescherming Gelderland, William Schrikker Groep en Leger des Heils) en andere ggz-instellingen (bv. Karakter, ProPersona, GGNet, ggz-praktijk).

#### **5. Melody PsyCare GGZ heeft aanbod in:**

de gespecialiseerde-ggz

#### **6. Behandelsettings generalistische basis-ggz**

N.v.t.

#### **7. Behandelsettings gespecialiseerde-ggz**

Melody PsyCare GGZ biedt ambulante zorg in de specialistische GGZ.  
Een Klinisch Psycholoog BIG, GZ-Psycholoog BIG of Psychiater BIG kunnen hierbij als regiebehandelaar optreden.

#### **8. Structurele samenwerkingspartners**

Melody PsyCare GGZ werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met de volgende partners:

Aanbieders van opvoedondersteuning en/of pleegzorg:  
Lindenhout, Heijenoordseweg 1, 6813 GG Arnhem, [www.lindenhout.nl](http://www.lindenhout.nl)

Pactum, Postbus 114, 6800 AC Arnhem, [www.pactum.org](http://www.pactum.org)  
Entrea, Postbus 10545, 6500 MB Nijmegen, [www.entrea.nl](http://www.entrea.nl)

Uitvoering van ondertoezichtstellingen/voogdijmaatregelen en in dat kader dus wettelijk vertegenwoordigers:

Jeugdbescherming Gelderland, Velperweg 75, 6824 HH Arnhem, [www.jbgld.nl](http://www.jbgld.nl)  
William Schrikker Groep, Postbus 12685, 1100 AR Amsterdam, [www.williamschrikkergroep.nl](http://www.williamschrikkergroep.nl)  
Leger des Heils Jeugdbescherming Zutphen, Postbus 310, 7200 AH Zutphen,  
<http://www.legerdesheils.nl/ljr/jeugdbescherming-3>

Aanbieders van andere/aanvullende modules ggz-zorg en/of crisis-dienst:  
Karakter, Postbus 68, 6710 BB Ede, [www.karakter.com](http://www.karakter.com)  
ProPersona Arnhem, Wagnerlaan 2, 6815 AG Arnhem, [www.propersona.nl](http://www.propersona.nl)  
GGNet, Postbus 2003, 7230 GC Warnsveld, [www.ggnet.nl](http://www.ggnet.nl)  
GGZ-praktijk, Nieuwe Plein 7, 6811 KN Arnhem, [www.ggzpraktijk.nl](http://www.ggzpraktijk.nl)  
Praktijk Rigtering, Utrechtseweg 290, 6812 AR Arnhem, [www.praktijkrigtering.nl](http://www.praktijkrigtering.nl)

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

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

Melody PsyCare GGZ ziet er als volgt op toe dat:

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

Voor alle zorgverleners zijn binnen de organisatie minimale opleidings- en ervaringseisen per functie vastgelegd. Bij indiensttreding van een nieuwe medewerker wordt nagegaan in hoeverre deze voldoet aan de gestelde opleidings- en ervaringseisen. Indien een medewerker niet beschikt over de gewenste opleiding wordt op basis van ervaring en eventueel aanvullende opgevraagde informatie bepaald of scholing is benodigd, zulks ter beoordeling aan de directie. Indien aanvullende scholing benodigd is, wordt dit opgenomen in het scholingsplan. Alle nieuwe medewerkers dienen bij aanvang van hun dienstbetrekking hun diploma's en een VOG-verklaring te overleggen. Twee-jaarlijks wordt een functioneringsgesprek gehouden, waarbij de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden wordt beoordeeld en eventueel een aanvullend scholingsplan opgesteld. In verband met onze specialisatie op gebied van het behandelen van complexe hechtingsproblematiek, wordt vooral toegezien op scholing op gebied van hechtingsproblematiek en vroegkinderlijke traumatisering.

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

Alle zorgverleners zijn aangesloten bij een beroepsvereniging en/ of het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) en dienen zich te houden aan de voor hen geldende beroepscode. Binnen de organisatie wordt gewerkt met zorgpaden. Bij het opstellen van een behandelplan voor een cliënt wordt expliciet aandacht besteed aan de voor diens problematiek geldende behandelrichtlijn (ggz-richtlijn van het Trimbos instituut of Richtlijnen jeugdhulp van het NJI).

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

Eenmaal per 2 jaar wordt een functioneringsgesprek gehouden, waarbij de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden wordt beoordeeld en eventueel een aanvullend scholingsplan opgesteld. Scholing wordt door de directie aangemoedigd en indien relevant voor de organisatie ook door de organisatie bekostigd. Melody PsyCare GGZ heeft een opleidingsplaats voor een gz-psycholoog en een voor een klinisch psycholoog. Tevens worden de herregistratie-eisen gemonitord. Er is een uitgebreide bibliotheek van vaktijdschriften en boeken aanwezig, waar medewerkers frequent gebruik van maken; deze wordt regelmatig uitgebreid met nieuwe uitgaven op het vakgebied.

## **10. Samenwerking**

### **10a. Samenwerking binnen Melody PsyCare GGZ en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut:**

Zie bijlage 1 voor het professioneel statuut.

### **10b. Indien de organisatie gespecialiseerde-ggz levert:**

Binnen Melody PsyCare GGZ is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld: Een multidisciplinair overleg bestaat uit minimaal een Klinisch Psycholoog of een Psychiater en een andere discipline. Andere disciplines kunnen zijn: GZ-psycholoog, basispsycholoog, orthopedagoog, maatschappelijk werkende, vaktherapeut, systeemtherapeut. Elke cliënt wordt minimaal eens per drie maanden in een multidisciplinair overleg besproken; de verslaglegging wordt vastgelegd in het EPD. Als er sprake is van een complex systeem en er zijn meerdere hulpverleners betrokken, waarvan ook externe hulpverleners, dan wordt er ook regelmatig gekozen voor een multidisciplinair overleg inclusief de externe hulpverleners; tevens kunnen de cliënt of leden van het cliëntsysteem daarvoor uitgenodigd worden. Dan wordt er een apart verslag gemaakt, dat ook onder de deelnemers verspreid wordt.

### **10c. Melody PsyCare GGZ hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:**

Driemaandelijks wordt de behandeling met de cliënt geëvalueerd met behulp van een voortgangsformulier. Gegevens over de voortgang (inclusief ROM metingen) worden vastgelegd en er wordt vastgelegd of de frequentie, de doelen en het plan nog passend zijn of eventueel aangepast dienen te worden. Er wordt een beslisboom gehanteerd (beschreven in de zorgpaden) om te bepalen of er opgeschaald, afgeschaald of afgerond kan worden. Met verwijzers zijn afspraken gemaakt over het eventueel terugverwijzen indien er een ander echelon moet/kan worden ingezet.

### **10d. Binnen Melody PsyCare GGZ geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:**

Als er een verschil van inzicht bestaat tussen bij een zorgproces betrokken hulpverleners, dan beslist de bij de behandeling betrokken klinisch psycholoog. Eventueel kan er advies gevraagd worden bij de directeur zorg.

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

### **11a. Melody PsyCare GGZ vraagt 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, gebruikt Melody PsyCare GGZ 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 vraagt het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle):**

Ja

### **11c. Melody PsyCare GGZ gebruikt de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar:**

Ja

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

Ja

## **12. Klachten en geschillenregeling**

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

Naam: Krista Schaeffer-van Leeuwen of klachtenfunctionaris

Contactgegevens: info@psycare.nl, Postbus 77, 7090 AB Dinxperlo

Zie bijlage 2 voor de klachtenregeling

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

Geschillencommissie Zorg Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag/ Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, telefoon 070 - 310 53 80

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

Zie bijlage 3 voor de geschillenregeling

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

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

Patiënten kunnen informatie over wachttijden voor intake en behandeling vinden via de volgende link: <http://www.psycare.nl/aanmelding/wachtlijst> of kunnen deze telefonisch opvragen bij de directeur zorg (Krista Schaeffer- van Leeuwen, 06-51353365 ).

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

#### **14a. De aanmeldprocedure is bij Melody PsyCare GGZ als volgt geregeld**

De aanmelding komt rechtstreeks binnen bij de directeur zorg, waarbij een korte inventarisatie wordt gemaakt van de hulpvraag en geprobeerd wordt vast te stellen of er al dan niet sprake is van hechtingsproblematiek (pré-intake). Op basis van de pré-intake wordt de cliënt al dan niet uitgenodigd voor een screeningsgesprek met de directeur zorg of een andere klinisch psycholoog/ ervaren GZ-psycholoog. De communicatie hierover met de cliënt verloopt veelal telefonisch; een afspraak wordt schriftelijk bevestigd (bij voorkeur per mail of anders per brief).

#### **14b. Binnen Melody PsyCare GGZ 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**

De aanmelding komt telefonisch of schriftelijk binnen; voordat er een afspraak voor een intakegesprek tot stand komt, moet er een geldige verwijzing zijn voor specialistische ggz en is er bij de pré-intake en het screeningsgesprek al gescreend op mogelijke hechtingsproblematiek , anders wordt terugverwezen naar de verwijzer. De regiebehandelaar bepaalt op basis van de screening en de leeftijd van de cliënt wie er uitgenodigd worden voor het intakegesprek(ken). In deze fase worden omstandigheden in de kindertijd en de hechtingsgeschiedenis verder uitgevraagd, evenals de huidige klachten; tevens wordt met de cliënt de behandel mogelijkheden besproken. Eventueel wordt nadere diagnostiek voorgesteld. De klinisch psycholoog bepaalt in overleg met de betrokken behandelaar(s) de diagnose en de keuze van het zorgpad; met de cliënt wordt overlegd of dit bij hem/haar passend is. Zo ja, dan wordt er een behandelplan opgesteld. Zo nee, dan wordt er (eventueel met een alternatief behandeladvies) terugverwezen naar de verwijzer.

In de periode tussen de aanmelding en het intakegesprek is de directeur zorg het eerste aanspreekpunt voor de cliënt. Vanaf het intakegesprek is de directe behandelaar het eerste aanspreekpunt voor de cliënt en/of diens systeem.

### **16. Behandeling**

Bij Melody Psycare GGZ ligt de **eindverantwoordelijkheid** voor de behandeling van de cliënt altijd bij een klinisch psycholoog. De directe behandelaar kan bij Melody PsyCare GGZ wel als eerste aanspreekpunt voor de cliënt of diens systeem fungeren omdat de cliënt hiermee het meeste contact heeft. Dit betekent dat bij Melody PsyCare altijd een BIG geregistreerde behandelaar als de regiebehandelaar optreedt maar dat die niet het eerste aanspreekpunt voor de cliënt hoeft te

zijn.

**16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld:**

Samen met de cliënt worden in de intakefase de diagnose besproken, behandeldoelen opgesteld en besproken welke modules ingezet kunnen worden en welke medebehandelaren daarvoor eventueel betrokken kunnen worden. De afspraken hierover worden vastgelegd op een startformulier, waarin ook een beoordeling gevraagd wordt van de cliënt over de behandelrelatie tot dan toe. Dit startformulier is onderdeel van de behandelovereenkomst, die na overleg in het multidisciplinair team wordt vastgesteld en getekend door de betrokken behandelaren, de klinisch psycholoog en cliënt (en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s)).

**16b. Het aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de directe behandelaar:**

Het directe aanspreekpunt voor de cliënt en zijn systeem is de directe behandelaar; in sommige gevallen is dit de regiebehandelaar en in sommige gevallen de medebehandelaar; in ieder geval is dit de behandelaar, waar de cliënt het meest frequent mee te maken heeft. De cliënt heeft van deze behandelaar een rechtstreeks telefoonnummer en een rechtstreeks mailadres. Indien er een ander regiebehandelaar is, dan kan de cliënt deze eveneens bereiken via een rechtstreeks telefoonnummer of mailadres.

**16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen Melody PsyCare GGZ als volgt gemonitord:**

Eens per drie maanden wordt de behandeling samen met de cliënt en/of diens systeem geëvalueerd met behulp van een formulier. Op dit formulier wordt aangegeven of de behandeling volgens plan verloopt, worden de behandeldoelen op een 10-puntsschaal beoordeeld op de mate waarin zij behaald zijn, worden de ROM-scores beschreven, wordt de behandelrelatie geëvalueerd en worden doelen en afspraken voor de komende tijd vastgesteld. Tevens wordt besproken of er meer of minder intensieve behandeling nodig is (en op welke manier), de behandeling afgerond kan worden, of dat de bestaande afspraken verder gecontinueerd kunnen worden. Dit formulier wordt geparafeerd door de betrokken behandelaar(s), klinisch psycholoog en door de cliënt en eveneens in een multidisciplinair overleg besproken (eventueel uitgebreid met externe hulpverleners en/of de cliënt zelf). Eens per zes maanden wordt naast dit formulier ook een kort verslag over het verloop van de behandeling geschreven. Eens per jaar wordt naast het formulier en de verslagen ook een nieuwe behandelovereenkomst opgesteld, die door de betrokken behandelaar(s), de klinisch psycholoog en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) worden getekend.

**16.d Binnen Melody PsyCare GGZ evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt:**

Zie beschrijving hierboven bij de vorm van monitoren.

**16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen Melody PsyCare GGZ op de volgende manier gemeten:**

Eens per jaar wordt een cliënttevredenheidslijst afgenomen en eventueel met de cliënt besproken. De tevredenheid over de behandelrelatie wordt eens per drie maanden gemeten (via de evaluatieformulieren; zie beschrijving bij 16c); hiervoor worden de vier items van de Scott Millerlijsten gebruikt. De uitkomsten van de cliënttevredenheidslijsten worden ook in de cliëntenraad besproken.

**17. Afsluiting/nazorg**

**17a. De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken:**

Aan het einde van de behandeling wordt een eindbrief gemaakt voor de verwijzer, waarin het verloop van de behandeling wordt beschreven en een advies voor een eventueel vervolg wordt opgenomen. Deze brief wordt allereerst met de cliënt besproken en zodanig opgesteld, dat deze zich kan vinden in de tekst. Als de cliënt bezwaar maakt tegen het opsturen naar de verwijzer, krijgt de cliënt deze brief, maar sturen wij hem niet op. Dit wordt vastgelegd in het EPD. Als er een

vervolgbehandeling wordt geadviseerd, wordt met de cliënt besproken op welke manier de vervolgebbehandelaar wordt geïnformeerd (schriftelijk of persoonlijk); indien de cliënt bezwaar heeft tegen informeren van een vervolgebbehandelaar, zal dit niet gebeuren en wordt dit vastgelegd in het EPD. Indien er een vervolgebbehandelaar contact met ons opneemt voor het verstrekken van informatie, geven wij enkel informatie als de cliënt een schriftelijke toestemming hiervoor aan ons heeft verstrekt.

**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 kan contact opgenomen worden voor overleg of de behandeling hervat zou moeten worden en zo ja, welke stappen dan ondernomen moeten worden. Als een behandeling wordt hervat, wordt zoveel mogelijk gestreefd naar hervatting bij de eerdere behandelaar, tenzij een andere module gewenst is, de cliënt zelf een ander wil, of het te lang gaat duren voordat diegene ruimte heeft.

**IV. Ondertekening**

**Naam bestuurder van Melody PsyCare GGZ:**

Krista Schaeffer-van Leeuwen

**Plaats:**

Dinxperlo

**Datum:** 30-10-2016

1<sup>e</sup> wijziging: 29-5-2017

2e wijziging: 25-9-2018

**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:**

## **Bijlage 1 kwaliteitsstatuut**

### **Professioneel statuut Melody PsyCare GGZ BV**

Interne overlegvormen, zoals vastgelegd in het Kwaliteitshandboek van Melody PsyCare GGZ

#### *Dossierbespreking/multidisciplinair overleg*

Elke cliënt wordt minimaal eens per drie maanden besproken in een multidisciplinair overleg, zo nodig vaker. Dit overleg wordt door alle betrokken disciplines in het desbetreffende EPD vastgelegd en er wordt eventueel een apart verslag van gemaakt (met name als de cliënt of het cliëntsysteem en/of externe hulpverleners ook aanwezig is/zijn).

Escalatieprocedure: Als er een verschil van inzicht bestaat tussen bij een zorgproces betrokken hulpverleners, dan beslist de bij de behandeling betrokken klinisch psycholoog. Eventueel kan er advies gevraagd worden bij de directeur zorg.

#### *Teamvergadering/multidisciplinair overleg*

Eens per twee tot vier weken wordt een teamvergadering gehouden op locatie. In deze vergadering worden praktische zaken besproken, wordt aandacht besteed aan het dagelijks functioneren van de behandelaren en wordt ingewikkelde casuïstiek besproken. Een verslag van deze casuïstiekbespreking wordt door alle deelnemers in het desbetreffende EPD vastgelegd.

#### *Werkbegeleiding/supervisie*

In het kader van opleiding of deskundigheidsbevordering worden afspraken gemaakt met behandelaren over de frequentie van eventuele werkbegeleiding en/of supervisie. Indien er cliënten besproken worden, wordt dit in het desbetreffende EPD vastgelegd.

#### *Intervisie*

Van behandelaren wordt gevraagd om hun deskundigheid en professioneel functioneren actueel te houden door onder andere deel te nemen aan een intervisiegroep; dit kan zowel intern als extern.

#### *Overleg klinisch psychologen/directeur zorg*

Dit vindt twee- tot viermaal per jaar plaats en is bedoeld om het algemene behandelbeleid te evalueren en eventueel bij te stellen (zoals bijvoorbeeld de zorgpaden). Tevens worden nieuwe ontwikkelingen op gebied van inhoud en kwaliteit besproken.

#### *Managementoverleg*

De directeur zorg (klinisch psycholoog) en de algemeen directeur vergaderen eens per week/twee weken over zaken zoals algemene ontwikkelingen en voortgang, resultaatbespreking, overleg zorgverzekeraars en gemeenten, personeelszaken.

#### *Raad van commissarissen*

Minimaal twee maal per jaar vergadert de raad van commissarissen met de directie, waarbij informatie uitgewisseld wordt, zodat de raad van commissarissen haar beoordelingsfunctie kan uitoefenen.

#### *Cliëntenraad*

Minimaal eens per jaar is er een vergadering van de cliëntenraad met de directie, waarbij ontwikkelingen besproken worden, eventueel advies gevraagd wordt en de cliënttevredenheidsscores besproken worden.

## Klachtenprocedure Melody PsyCare GGZ

(onderdeel van de huisregels van Melody PsyCare GGZ)

Als u niet tevreden bent met uw behandelaar/ behandeling is het raadzaam dit eerst met uw behandelaar zelf te bepraten. Dat kunt u doen in aanwezigheid van uw eigen vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld, (pleeg) ouder, partner). Komt u er samen met de behandelaar niet uit dan kunt u overwegen om de directeur zorg van Melody PsyCare GGZ in te schakelen (Krista Schaeffer, telefoonnummer 06-51353365). Er wordt dan een nieuwe afspraak met u, eventueel uw vertrouwenspersoon of de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Melody PsyCare GGZ (gegevens op onze website: <http://www.psycore.nl/clients/download> ) en de directeur zorg gemaakt waarin wordt geprobeerd tot een oplossing te komen. Als dit er niet toe leidt dat de klacht naar genoegen is opgelost dan kunt u uw klacht **schriftelijk** indienen bij de klachtenfunctionaris van Melody PsyCare GGZ (Melody PsyCare GGZ, Postbus 77, 7090 AB Dinxperlo, t.a.v. de klachtenfunctionaris). Uw klacht wordt dan verder behandeld volgens de klachtenprocedure van Melody PsyCare GGZ. U kunt onze klachtenprocedure inzien of downloaden op onze website: <http://www.psycore.nl/clients/download>. Op uw verzoek kunnen wij u ook een exemplaar van onze klachtenprocedure verstrekken. Melody PsyCare GGZ zal binnen 6 tot 10 weken na indiening van de klacht schriftelijk reageren. Indien u niet tevreden bent met het schriftelijke oordeel van Melody PsyCare GGZ over de klacht en/of maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn getroffen dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Meer informatie over het indienen van uw klacht bij de Geschillencommissie kunt u vinden op : <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>



## **Geschillenregeling Melody PsyCare GGZ**

Een cliënt klager heeft het recht zijn geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen indien hij niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen.

Contactgegevens Geschillencommissie Zorg Algemeen:

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag/ Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, telefoon 070 - 310 53 80

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Het reglement Geschillencommissie Zorg Algemeen maakt integraal deel uit van de klachtenprocedure van Melody PsyCare GGZ en is te raadplegen of downloaden op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>

## Algemene leveringsvoorwaarden Melody PsyCare GGZ

*Algemene voorwaarden, zoals opgenomen in de behandelovereenkomst*

1. Inzake uw dossier is de WGBO (Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) en de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) van toepassing.
2. Dossiers dienen in het kader van de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) vijftien jaar te worden bewaard.
3. Indien gewenst kan er schriftelijk vernietiging van het dossier worden aangevraagd.
4. Inzagerecht dossier en dossiertoegang is conform de WGBO geregeld.
5. Bij verhindering dienen afspraken minstens 24 uur van tevoren worden afgezegd. Indien de afspraak niet tijdig wordt afgezegd, zal een wegblijftarief in rekening worden gebracht.
6. Zowel psychotherapie als psychologische behandeling valt voor volwassenen binnen het Basispakket van uw ziektekostenverzekering. Voor de precieze inhoud van deze voorwaarde kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Voor jeugdigen tot 18 jaar is de gemeente verantwoordelijk voor de jeugdhulp; hierbij wordt het zogenaamde woonplaatbeginsel gehanteerd.
7. De behandeling van een volwassene zal rechtstreeks worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar conform de factuureisen, waarbij de zorgverzekeraar diagnose-informatie eist. Er wordt geen diagnose-informatie verstrekt als u dit niet wilt en u hiervoor een "privacyverklaring" hebt ingevuld en ondertekend. De jeugdhulp zal rechtstreeks worden gedeclareerd bij de gemeente conform de factuureisen.
8. Op het handelen van de hulpverlener inzake aanmelding, onderzoek, behandeling, verslaglegging, correspondentie en overleg met derden én op het dossier- en informatiebeheer door de instelling Melody PsyCare GGZ zijn de regels van de beroepscode van de beroepsvereniging waaronder uw behandelaar valt van toepassing.
9. Een korte omschrijving van onze klachtenprocedure is vastgelegd in de "Huisregels Melody PsyCare GGZ". Onze huisregels en uitgebreide klachtenprocedure kunt u raadplegen op of downloaden van onze site: <http://www.psycore.nl/clients/download>. Op uw verzoek kunnen wij u ook een papieren exemplaar verstrekken.
10. Tenzij u daar bezwaar tegen heeft, stuurt uw behandelaar na de intakefase bij de start van de behandeling een bericht aan de huisarts omtrent diagnose en voorgesteld behandelplan. Ook tussentijds (jaarlijks) wordt uw huisarts geïnformeerd over de evaluatie van het behandelplan. Bij beëindiging van de behandeling wordt de huisarts opnieuw geïnformeerd. De zgn. huisartsenbrieven worden pas aan uw huisarts verzonden als u de informatie in de huisartsenbrief gelezen en akkoord bevonden heeft.
11. Het behandelplan dient regelmatig, doch in elk geval jaarlijks te worden geëvalueerd en opnieuw vastgesteld.
12. Op een aantal momenten tijdens de behandeling vult u vragenlijsten in om de veranderingen van uw klachten in beeld te brengen. De uitkomsten van die vragenlijsten worden met u besproken. De uitkomsten worden in geanonimiseerde vorm gebruikt voor vergelijking met collega zorgaanbieders en wetenschappelijk onderzoek.
13. De behandelaar heeft een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Hij/zij kan dus alleen met uw schriftelijke toestemming gegevens over u verstrekken aan bijvoorbeeld een verzekeringsmaatschappij, keuringsarts of Arbodienst. De behandelaar mag alleen in noodsituaties zijn geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen. De behandelaar heeft geen toestemming van u nodig wanneer hij/zij over uw behandeling overleg wil plegen met collega's. Deze collega's hebben overigens ook een geheimhoudingsplicht.

*Overige voorwaarden*

14. Melody PsyCare GGZ heeft geen crisisdienst. In geval van noodsituaties dient u contact op te nemen met de huisarts(enpost).
15. Behandelingen vinden plaats op de locatie van de zorgaanbieder. In uitzonderingsgevallen kan een behandelaar een extern gesprek/overleg bijwonen of een huisbezoek afleggen.