

# Kwaliteitsstatuut Zorgopvang Espoir

---

## 1. Algemene informatie

### 1. Gegevens zorgaanbieder

Zorgopvang Espoir

Papenvoort 25

9447 TT Papenvoort

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

KVK nummer 1146955

AGB Code 98101605

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:

Tessa Kessab-Hemel

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

06-22044667

### 3. Onze locaties vindt u hier:

<http://www.zorgopvangespoir.nl/locatie/> (Papenvoort)

### 4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk:

<http://www.zorgopvangespoir.nl/zorgaanbod/>

### 5. Zorgopvang Espoir heeft aanbod in:

Beschermd wonen, thuiswonen+, dagbesteding en ambulante begeleiding middels de WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning). Ook vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg) kan beschermd wonen (24 uren zorg) ingekocht worden middels PGB (Persoons Gebonden Budet).

### 6. Behandelingen generalistische basis-ggz:

Niet van toepassing

### 7. Behandelingen gespecialiseerde ggz:

Niet van toepassing

### 8. Structurele samenwerkingspartners

Zorgopvang Espoir werkt ten behoeve van zorg en begeleiding van de cliënten samen met de volgende behandelaars/samenwerkingspartners:

*\*GGZ Drenthe (behandelaar)*

Centrum Verstandelijke Beperking en Psychiatrie

Middenweg 19, Assen

Postbus 30007 RA Assen  
Telefoon: 0592-334100  
Web: [www.ggzdrenthe.nl](http://www.ggzdrenthe.nl)

UMCG  
Hanzeplein 1  
9713 GZ Groningen  
Telefoon: 050-3616161  
Web: [www.umcg.nl](http://www.umcg.nl)

Afstemming van de zorg aan cliënt waar nodig (licht waar mogelijk, zwaar waar nodig).  
Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige komt maandelijks op locatie, de lijnen zijn kort. Er wordt jaarlijks op cliëntniveau geëvalueerd.

*\*Zorgregisseur Christa*  
Groningerstraat 13  
9301 LB Roden  
Telefoon: 06-42772548

*\*Corrie Vlasma Mentorschappen*  
Rozendael 37  
8431 PD Oosterwolde  
Telefoon: 06-15084953

Afstemmen zorg en bijzonderheden rondom cliënt. Er wordt jaarlijks op cliëntniveau geëvalueerd.

*\* Huisartsenpraktijk Leeuwerik*  
Drouwenerstraat 4  
9531 JZ Borger  
Telefoon: 0599-236036

Op de huisartsenpraktijk kan Zorgopvang Espoir terugvallen in geval van nood.

Verder is Zorgopvang Espoir gecontracteerd door de volgende gemeente voor het aanbod genoemd onder 5.:

- \* Gemeente Aa en Hunze
- \* Gemeente Assen (ook centrumgemeente Beschermd Wonen voor alle Drentse gemeenten met uitzondering van Emmen, Coevorden, Borger-Odoorn)
- \* Gemeente Midden Drenthe
- \* Gemeente Noordenveld
- \* Gemeente Tynaarlo

## 2. Organisatie van de zorg

### 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Zorgopvang Espoir ziet er als volgt op toe dat:

*Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:*

Nieuwe medewerkers hebben tenminste een relevante opleiding MBO of HBO niveau en dienen dit aan te tonen door diploma's en eventuele getuigschriften.

Bij Zorgopvang Espoir is er geen sprake van voorbehouden of risicovolle handelingen. De cliënt is verantwoordelijk voor zijn eigen medicatie, er is dus geen sprake van toedienen van medicatie. Mocht cliënt (tijdelijk) niet in staat zijn om eigen medicatie te beheren dan neemt Zorgopvang Espoir het bewaren uit handen. De medicatie wordt ten alle tijden bewaard in een afgesloten kast in een afgesloten ruimte. Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam om medicatie aan te reiken. Cliënten die wij in principe niet de zorg kunnen bieden die zij nodig hebben (en op onze locatie dus niet geplaatst kunnen worden) zijn cliënten waar sprake is van verpleegkundige zorg (exclusie criterium). Met dien verstande dat wij wanneer van toepassing voor huidige cliënten een thuiszorgorganisatie in zullen schakelen voor deze zorg wanneer deze van toepassing wordt of waar mogelijk zullen onderzoeken of verpleegkundige zorg geboden kan worden door ons personeel te bekwamen.

*Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen:*

Zorgopvang Espoir heeft in 2017 een eigen kwaliteitssysteem opgezet, gebaseerd op HKZ Kleine Organisaties en wordt vanaf 2017 jaarlijks getoetst door een extern onafhankelijk bureau. Met dit kwaliteitssysteem voldoet Zorgopvang Espoir aan vigerende wet- en regelgeving en werken wij continue aan het systematisch bewaken en verbeteren van onze kwaliteit van zorg.

*Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:*

Medewerkers hebben tenminste een relevante opleiding op MBO of HBO niveau. Aan de hand van functioneringsgesprekken en een organisatiebeoordeling (management review) wordt de behoefte aan aanvullende scholing/studie geïnventariseerd en ingepland.

## **10. Samenwerking**

*Samenwerking binnen uw organisatie is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut:*

Niet van toepassing, samenwerking binnen onze organisatie is geborgd in de organisatie en in ons kwaliteitssysteem (geen GGZ-instelling).

*Zorgopvang Espoir hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:*

Niet van toepassing (geen GGZ-instelling).

*Binnen Zorgopvang Espoir geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:*

Niet van toepassing (geen GGZ-instelling)

## 11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

*Ik vraag om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:*

Zorgopvang Espoir maakt in alle gevallen (in het kader van het mondeling of schriftelijk delen van gegevens met huisarts, apotheek, gemeente, mentoren, bewindvoerders, etc.) gebruik van een toestemmingsverklaring die de cliënt dient te ondertekenen.

*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):*

Zorgopvang Espoir maakt gebruik van een naar de organisatie toegeschreven Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Stappenplan materiële controle en controleplan zijn op onze organisatie niet van toepassing.

*Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS:*

Niet van toepassing (geen GGZ-instelling)

*Zorgopvang Espoir levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking:*

Niet van toepassing (geen GGZ-instelling)

## 12. Klachten en geschillen regeling

Cliënten kunnen met klachten over de begeleiding terecht bij:

[Klachtenprocedures en klachtencommissie klachtenportaal zorg](#)

# 3. Het kernproces - het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt

## 13. Intake en begeleiding

Cliënten vinden informatie over intake en begeleiding via [www.zorgopvangespoir.nl](http://www.zorgopvangespoir.nl) of kunnen deze telefonisch opvragen.

## 14. Aanmelding en intake

*De aanmeldprocedure is binnen de organisatie als volgt geregeld (zoals: wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de cliënt):*

Eerste contact loopt via de directeur Tessa Kessab-Hemel, zij maakt een afspraak voor de intake. Wanneer cliënt wil komen wonen, wordt er in overleg met het team gekeken of Zorgopvang Espoir kan voldoen aan de zorgvraag, wensen en behoeften van de cliënt (in- en exclusiecriteria) en of de cliënt passend is in de groep. Verder, zie 16.

*Binnen Zorgopvang Espoir wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien Zorgopvang Espoir geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt:*

Ja (zie ook 17, genoemde externe partijen worden ook benaderd in deze stap van het proces).

### **15. Diagnose**

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

Voor aanmelding en intake, zie 14. Diagnosestelling is op onze organisatie niet van toepassing, alsmede regiebehandelaar.

### **16. Behandeling**

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

Een behandelplan is niet van toepassing (behandeling geschiedt extern), wel is er sprake van een begeleidingsplan.

Indien er sprake is van eerdere of andere hulpverlening, wordt na schriftelijke toestemming van de cliënt, contact gezocht met andere hulpverleners en worden zorg- en/of begeleidingsplannen opgevraagd. Risico's worden geïnventariseerd en binnen zes weken na start van de zorg is er in samenspraak met de cliënt een begeleidingsplan opgesteld. Deze plannen worden halfjaarlijks met de cliënt geëvalueerd.

*Het aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar: [beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars]*

Behandeling is niet van toepassing (behandeling geschiedt extern).

*De voortgang van de behandeling wordt binnen Zorgopvang Espoir als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):*

Behandeling is niet van toepassing (behandeling geschiedt extern).

*Binnen Zorgopvang Espoir evalueert de regiebehandelaar samen met de cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt:*

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

- Onze begeleidingsplannen worden halfjaarlijks met de cliënt geëvalueerd.
- De lijnen met cliënten zijn kort, de eigenaar werkt op de werkvloer met cliënten, bij ontevredenheid is dit direct merkbaar. Problemen of uitingen van ongenoegen worden direct aangepakt.

- Een formele vorm van medezeggenschap is vanaf 2017 ingevoerd doordat we elke maand een gezamenlijk bewonersoverleg houden over gang van zaken in het algemeen, en de zorg in het bijzonder. Aan de hand van deze overleggen treffen we verbetermaatregelen waar nodig.
- Een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd in 2019 en daarna tweejaarlijks herhaald.

## 17. Afsluiting/nazorg

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

Bespreken van resultaten behandeling niet van toepassing (geen GGZ-instelling), hoewel er in nauw overleg met behandelaren gekeken wordt naar vervolgstappen.

Wanneer blijkt dat de cliënt zorg nodig heeft, die buiten de mogelijkheden van Zorgopvang Espoir ligt, wordt de cliënt, in overleg met cliënt en Zorgopvang Espoir doorverwezen naar een externe partij, zorgaanbieders uit het netwerk van Zorgopvang Espoir of naar gemeente. Voorafgaand aan doorverwijzing wordt contact gezocht met zorgaanbieders om te bepalen of deze de zorg kunnen bieden en plaats hebben.

Wanneer de zorg voor cliënt elders wordt voortgezet, wordt een kopie van het begeleidingsplan en evaluaties aan de cliënt of de opvolgende zorgaanbieder/behandelaar overgedragen (dit laatste na toestemming van de cliënt). De toestemmingsverklaring is onderdeel van het cliëntdossier.

Tevens wordt de verwijzer (waar van toepassing) schriftelijk geïnformeerd over de externe doorverwijzing.

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

Bij crisis of terugval wordt altijd contact opgenomen met partijen genoemd onder 8.

## 4. Ondertekening

- ✓ 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

*Naam bestuurder van Zorgopvang Espoir:*

Tessa Kessab-Hemel

**Plaats:** Papenvoort

**Datum:** 1-9-2020