



Specialistenhulp

Kwaliteitsstatuut GGZ

2023

1 april 2023

Specialisten Coöperatie UA

Diamantlaan 2

2132 WV Hoofddorp



Inhoudsopgave

Algemene informatie	3
1. Inleiding	4
2. Doelgroep, zorgverleners en zorgaanbod	5
3. Samenwerkingspartners	7
4. Aanmelding, intake en diagnose	8
5. De behandeling	9
6. Professionaliteit en kwaliteit	10
7. Dossiervorming en uw privacy	10
8. Kosten	12
9. Wat vindt u er van?	12

Algemene informatie

Specialisten Coöperatie UA

Diamantlaan 2
2132 WV Hoofddorp

T: 023 557 51 74

F: 023 557 51 76

www.specialistenhulp.nl

info@specialistenhulp.nl

KvK-nummer: 86991701

AGB-code: 22221411

ISO 9001

De organisatie en dienstverlening van Specialisten Coöperatie UA is ISO 9001-gecertificeerd.

Werkgebied

Specialisten Coöperatie UA biedt haar zorg aan vanuit diverse locaties verspreid over Noord-Holland. De zorg is georganiseerd binnen de regio's Noord Holland Noord, Amstelland en de Meerlanden en Kennemerland. Meer informatie over de verschillende locaties vindt u op onze website (www.specialistenhulp.nl).

Contactpersoon kwaliteitsstatuut

Najat Azahaf

Directeur

E: najat@specialistenhulp.nl

T: 023 5575174

1. Inleiding

In dit kwaliteitsstatuut van Specialisten Coöperatie UA (hierna: Specialistenhulp) leest u hoe wij de kwaliteit en veiligheid van onze zorg borgen en waarborgen. Dit kwaliteitsstatuut is gebaseerd op het landelijke model kwaliteitsstatuut GGZ en is bedoeld voor cliënten, zorgverleners, zorgverzekeraars en andere betrokkenen bij onze instelling.

Specialistenhulp

Specialistenhulp is een coöperatie van regiebehandelaren die specialistische GGZ-behandeling leveren aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking. Het collectief bestaat uit verschillende regiebehandelaren met ieder een eigen specialisme. Denk aan een psychiater, VG-arts, klinisch psycholoog, of verpleegkundig specialist. Zo kunnen we zorg op maat leveren.

Specialistenhulp combineert de GGZ-behandeling met woonbegeleiding vanuit de Wmo of Wlz. Deze woonbegeleiding wordt geleverd door Stichting De Linde. Specialistenhulp is een dochteronderneming van Stichting De Linde. Door deze combinatie van woonbegeleiding en behandeling kunnen we problemen op meerdere leefgebieden gelijktijdig aanpakken. Dit zorgt voor doelmatigheid in de behandeltrajecten en versterkt de effectiviteit van de behandeling. Specialistenhulp is een WTZA-instelling en heeft contracten met meerdere zorgverzekeraars.

Stichting De Linde

Stichting De Linde is een volledig ambulante zorgaanbieder met een samenhangend aanbod van woonondersteuning. Daarnaast biedt De Linde dagbesteding, budgetbeheer en bewindvoering en andere vormen van gespecialiseerde begeleiding. Het werkgebied strekt zich uit van de Haarlemmermeer tot en met Heerhugowaard. Elk van deze regio's heeft een eigen multidisciplinair expertiseteam met zorgcoördinatoren: een orthopedagoog, een psycholoog en een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige.

Afhankelijk van de aard van de beperking en de intensiteit van de begeleidingsvraag hebben de cliënten een indicatie via de Wmo of de Wlz. Bij psychische klachten kan behandeling binnen de gespecialiseerde GGZ worden verleend. Deze behandeling vindt plaats binnen de kaders van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze zorg wordt geleverd door de medisch specialisten-coöperatie Specialistenhulp.

Waarom dit kwaliteitsstatuut?

Dit kwaliteitsstatuut richt zich specifiek op de zorg die Specialistenhulp biedt binnen de kaders van de Zorgverzekeringswet. Daarbij gaat het om de gespecialiseerde GGZ. In het kwaliteitsstatuut leest u hoe het zorgproces van Specialistenhulp is vormgegeven. Daarbij gaat het onder meer over de doelgroep van Specialistenhulp, hoe u zich kunt aanmelden en hoe we met uw persoonlijke gegevens omgaan. Het kwaliteitsstatuut geeft een goed beeld van wat u te wachten staat, maar ook wat Specialistenhulp van u verwacht. Op die manier kunt u bepalen of Specialistenhulp de zorgaanbieder is die u zoekt.

Het kwaliteitsstatuut dient ook als kader voor werkafspraken binnen Specialistenhulp. Het stelt financiers en toezichthouders in staat zich een oordeel te vormen over de kwaliteit van

de zorg. Op de website van Specialistenhulp vindt u altijd de meest recente versie van het kwaliteitsstatuut.

Namens Specialistenhulp,
Najat Azahaf, directeur

2. Doelgroep, zorgverleners en zorgaanbod

Specialistenhulp levert ambulante gespecialiseerde GGZ-behandeling aan een kwetsbare doelgroep. Denk aan mensen met een licht verstandelijke beperking die tevens kampen met een psychische stoornis. Vaak gaan psychische klachten gepaard met allerlei problemen op het sociaal-maatschappelijke vlak. Denk aan cliënten die de post al langere tijd niet meer openen of geen sociale contacten hebben. De inzet van Specialistenhulp is erop gericht dat de cliënt weerbaar wordt en weer de regie van zijn leven in handen krijgt.

Deze complexe zorgvraag vraagt om een multidisciplinaire aanpak, waarbij vanuit verschillende disciplines een behandeltraject wordt opgezet. Per cliënt stellen we een multidisciplinair team samen met bijvoorbeeld een psychiater, VG-arts en psychologen. Ook stellen we vast wie indicierend en coördinerend regiebehandelaar is.

Indicerend regiebehandelaar

De indicierend regiebehandelaar analyseert het probleem samen met de cliënt en eventueel samen met andere zorgverleners. Hij maakt een probleemanalyse, stelt een diagnose en maakt een behandelplan. Tijdens de behandel fase wordt hij betrokken bij de evaluaties en bij wijzigingen en stelt hij waar nodig een nieuw behandelplan op. Meestal is de psychiater of klinisch psycholoog de indicierend regiebehandelaar.

De coördinerend regiebehandelaar

De coördinerend regiebehandelaar zorgt voor goede coördinatie van de zorg en de samenwerking tussen de zorgverleners. De coördinerend regiebehandelaar werkt het behandelplan uit en stelt het waar nodig bij. Hij of zij is ook het centrale aanspreekpunt voor de cliënt. De coördinerend regiebehandelaar is meestal de GZ-psycholoog, soms wordt hiervoor een psychotherapeut of verpleegkundig specialist GGZ ingezet.

VG-problematiek

Bij VG-problematiek (Verstandelijke Gehandicaptenzorg) zetten we een VG-arts in. De VG-arts is specialist als het gaat om lichamelijke klachten bij mensen met een (licht) verstandelijke beperking. Deze arts kijkt bijvoorbeeld naar het effect van de medicatie, omdat dit vaak anders is dan bij mensen zonder verstandelijke beperking. Inzet van een VG-arts kan voorkomen dat diagnoses worden gemist of foutieve diagnoses worden gesteld.

Multidisciplinair overleg

Uw behandeling en de voortgang daarvan worden besproken binnen een behandelteam in een multidisciplinair overleg (MDO). Hierbij zijn de betrokken behandelaren aanwezig, inclusief een psychiater. Het voornaamste doel van dit overleg is kennisdeling, zodat de

behandeling optimaal kan verlopen. Van elk overleg/evaluatie worden verslagen gemaakt. Deze verslagen worden opgeslagen in het digitale dossier.

Behandelaanbod

Specialistenhulp biedt behandeling voor onder meer de volgende psychische stoornissen:

- stemmingsstoornissen
- angststoornissen
- ontwikkelingsstoornissen
- trauma's
- obsessieve-compulsieve en verwante stoornissen
- emotieregulatiestoornissen.

Specialistenhulp maakt gebruik van landelijke zorgprogramma's, zoals die bij depressies, angststoornissen, et cetera. Waar nodig passen wij deze zorgprogramma's aan op de behoeftes van onze doelgroep. Daarnaast maken wij gebruik van behandelmodules van Kristal, specifiek voor cliënten met een lichte verstandelijke beperking.

De behandeling kan bestaan uit een combinatie van therapie en medicijnen. De volgende behandelmethodieken worden ingezet:

- cognitieve gedragstherapie
- traumatherapie, waaronder EMDR
- schematherapie
- Exposure in Vivo
- Acceptance and Commitment therapie

Uitsluitingscriteria

Specialistenhulp behandelt niet alle cliënten. De volgende groepen behandelen we niet:

- Crisisgevoelige cliënten en suicidaliteit. Specialistenhulp heeft namelijk geen crisisdienst;
- Cliënten met verslavingsproblematiek (zoals alcohol, drugs, game of seksualiteit);
- Cliënten met ernstige agressieproblematiek en/of delinquent gedrag (in aanraking met politie en justitie);
- Cliënten met ernstige persoonlijkheidsproblematiek;
- Cliënten met schizofrenie of een psychotische stoornis;
- Cliënten met eetproblematiek;
- Cliënten met seksuele problemen;
- Cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.

Cliënten uit deze groepen verwijzen we terug naar de verwijzende arts of instantie. Wel geven we advies over welke behandelinstelling mogelijk wel passend is.

3. Samenwerkingspartners

Om de best passende zorg te bieden, werkt Specialistenhulp samen met verschillende partijen. De regiebehandelaar van Specialistenhulp coördineert de samenwerking. Hieronder vindt u een overzicht van onze samenwerkingspartners:

- huisartsen
- veiligheidshuizen
- MEE
- Fact en OGGZ
- crisisdiensten
- sociale wijkteams
- welzijnsinstellingen
- wijkagenten
- collega GGZ-aanbieders
- verslavingszorg
- gespecialiseerde zorgaanbieders, zoals Geriant voor dementiezorg

Vanwege de toename van cliënten met zwaardere GGZ-problematiek versterken we de samenwerking met collega-instellingen in de SGGZ. Specialistenhulp sluit zich aan bij regionale samenwerkingsverbanden in Noord Holland-Noord, regio Amsterdam via SIGRA. Specialistenhulp heeft ook contacten met GGZ-INgeest te Haarlem/Amstelveen; GGZ- NHN, Crisisdienst Zaanstreek-Kennemerland (Parnassiagroep), crisisdienst SEPH in Noord-Holland-Noord, crisisdienst van GGZ INgeest en Brijder verslavingszorg. Het doel van deze samenwerkingen is om de cliënt de best passende zorg te bieden.

Binnen de sector VG werken wij in de regio samen met Ons Tweede Thuis (OTT), Kristal (GGZ Rivierduinen) en regionale partners op het gebied van cliëntenzorg, medewerkers uitwisseling en deskundigheidsbevordering.

Binnen het eigen netwerk van Specialistenhulp en De Linde werken we intensief samen met:

- Lindezorg
- De Portuur (www.deportuur.nl)
- Tamarinde (www.tamarinde.work)
- Lokale ondernemers voor dagbesteding

Zorg op maat; snel op- en afschalen

Specialistenhulp vindt het belangrijk dat u ondersteuning en zorg op maat krijgt. Uitgangspunt is het leveren van passende zorg. Dit betekent minder zorg waar dat kan, maar ook meer als dat nodig is. Binnen het netwerk van Specialistenhulp bieden we een samenhangend aanbod van woonondersteuning, budgetbeheer, dagbesteding en behandeling. Door het brede zorgaanbod kunnen we snel op- en afschalen.

Behandeling van een psychiatrisch probleem heeft binnen Specialistenhulp altijd een tijdelijk karakter. Behandeling kan naast de bestaande begeleiding worden ingezet en kan weer stoppen als de psychiatrische klachten zijn verholpen. Daarbij kan de begeleiding vanuit De Linde gewoon doorgaan.

Als zich tijdens de behandeling een crisis voordoet, schakelen we de lokale crisisdienst in. Voor meer specifieke zorg kunnen we bijvoorbeeld een verslavingskliniek inschakelen. De regiebehandelaar coördineert en fietteert dit proces en stemt af met de medebehandelaar en de cliënt.

4. Aanmelding, intake en diagnose

Aanmelding

Als u een behandeling bij Specialistenhulp wil starten, heeft u een verwijzing nodig van uw huisarts of een andere medisch specialist. Uw huisarts kan een verwijsbrief per email sturen naar aanmelden@stdl.nl of naar het zorgmailnummer 5001808849. De verwijsbrief kan ook per fax worden gestuurd (faxnummer: 023 557 51 76).

Wachttijden

Specialistenhulp vindt het belangrijk dat u snel geholpen wordt. Wij proberen de wachttijden daarom zo kort mogelijk te houden. Uiterlijk vier weken na het eerste contact met Specialistenhulp houden we een intakegesprek. Daarbij houden we ons aan de landelijke norm.

Binnen tien weken na het intakegesprek starten we met de behandeling. In de praktijk lukt het vaak om al eerder te starten. Op de website van Specialistenhulp kunt u de actuele wachttijden terugvinden.

Telefonische screening

Na de aanmelding neemt de GZ-psycholoog van Specialistenhulp telefonisch contact met u op. De GZ- psycholoog beoordeelt of uw hulpvraag aansluit bij ons zorgaanbod. Als wij denken dat u bij Specialistenhulp aan het juiste adres bent, dan maken wij een afspraak voor een intakegesprek. Als in het eerste (telefonische) gesprek toch blijkt dat Specialistenhulp niet de juiste zorgaanbieder voor u is, adviseren we u (of degene die u bij ons heeft aangemeld) waar u dan wel terecht kunt.

Intake en diagnose

Het intakegesprek is bedoeld om een zo goed mogelijk beeld van uw situatie en hulpvraag te krijgen. De regiebehandelaar zal samen met een medebehandelaar het intakegesprek doen. Dit kan bij u thuis of op een van de bezoekslocaties van Specialistenhulp. Zo nodig volgt er ook een tweede intakegesprek met bijvoorbeeld een VG-arts of een andere medisch specialist. De behandelaar maakt een verslag van de intake. Dit intakeverslag wordt besproken tijdens het overleg tussen de regiebehandelaar en de medebehandelaars.

Bij de intake werkt Specialistenhulp met de OQ-45-vragenlijst. Deze vragenlijst krijgt u voor het intakegesprek per mail opgestuurd. Wij verzoeken u deze lijst voor het gesprek in te vullen. Lukt het invullen van de lijst niet, dan kunt u dit samen met uw medebehandelaar doen. Indien nodig verzorgt Specialistenhulp een aanvullend diagnostisch onderzoek. Na het intakegesprek stelt de indicerende regiebehandelaar een diagnose, die hij (of de medebehandelaar) met u bespreekt.

Behandelplan

Op basis van het intakegesprek en de diagnose wordt een behandelplan opgesteld. Hierin staan de hulpvraag, de doelen en duur van de behandeling, de behandelmethodiek en de functies en namen van de verantwoordelijke en betrokken behandelaars. Uw behandelaar bespreekt het behandelplan met u. Als u het eens bent met de voorgestelde behandeling, kunt u het behandelplan ondertekenen en gaan we van start. Bent u het niet eens met de voorgestelde behandeling? Bespreek dit dan met uw behandelaar. U kunt dan samen op zoek gaan naar een alternatief. Als u het niet eens kunt worden over het behandeltraject, verwijzen we u terug naar uw huisarts (of andere verwijzer).

In het behandelplan tekent u voor akkoord met de inhoud. Daarnaast kunt u aangeven of u wel of niet wilt dat wij informatie doorgeven aan uw huisarts (of andere verwijzer).

5. De behandeling

Als u het behandelplan heeft goedgekeurd, starten we met de behandeling. Bij de start van de behandeling zal de coördinerend regiebehandelaar het zorgprogramma beschrijven. De behandeling kan bestaan uit een traject kort (maximaal 14 sessies) of een traject lang (maximaal 21 sessies). Daarnaast kan medicatie worden toegediend en vinden er evaluaties plaats. De behandeling duurt maximaal een jaar.

Voortgang en evaluatie

Tijdens de behandeling bekijken we regelmatig of de behandeling het gewenste effect heeft en of uw klachten verminderen. Daarnaast willen we graag weten of u tevreden bent. Hiervoor voeren we periodiek een meting uit. Dit doen we met een vragenlijst, de ROM-meting (ROM staat voor Routine Outcome Monitoring). We doen deze meting drie keer: bij de intake, 150 dagen na de start van de behandeling en 300 dagen erna. Uw behandelaar bespreekt de uitkomsten van deze meting met u.

Tijdens de behandeling komt de regiebehandelaar minimaal twee keer bij u thuis, één keer voor het voortgangsgesprek en één keer voor de evaluatie ter afsluiting. Zo nodig past hij het behandelplan aan op basis van deze bezoeken. Als hij iets in het behandelplan aanpast, bespreekt hij dat met u.

Aan het einde van het behandeltraject meet Specialistenhulp uw tevredenheid over de geleverde zorg.

Crisis

Specialistenhulp biedt ambulante kortdurende specialistische ggz. Bij een acute crisis kunt u contact opnemen met uw huisarts of de huisartsenpost die u kan doorverwijzen naar de crisisdienst.

Afsluiten van de behandeling en nazorg

Specialistenhulp zet de behandeling alleen stop in overleg met u. Voordat we de behandeling stopzetten, evalueert u de behandeling met de regiebehandelaar. Samen met

uw behandelaar kunt u afspraken maken over vervolgstappen en eventuele nazorg. Ook bespreekt u met hem welke informatie naar wie gestuurd wordt en wie eventueel de behandeling overneemt.

Bij afsluiting vertelt uw behandelaar ook wat u kunt doen bij een crisis of terugval. Mocht u binnen het jaar de behandeling weer willen hervatten, dan kunt u zonder een nieuwe verwijfsbrief bij ons terecht. Neem bij een crisis eerst contact op met uw huisarts.

6. Professionaliteit en kwaliteit

Bevoegd en bekwaam

Alle professionals van specialistenhulp zijn bevoegd en bekwaam voor het werk dat ze verrichten. Elke regiebehandelaar heeft een academische (of vergelijkbare) opleiding, is geregistreerd in het BIG-register (Beroepen in de Gezondheidszorg), beschikt over relevante werkervaring en neemt deel aan intervisie en intercollegiale toetsing. In de Wet BIG is aangegeven welke beroepen als regiebehandelaar mogen werken. Specialistenhulp volgt de wettelijke richtlijnen hierin en voldoet daardoor aan de eisen van verzekerde zorg. Alle professionals beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Deskundigheidsbevordering

Specialistenhulp biedt professionals de mogelijkheid op verschillende manieren hun kennis up-to-date te houden. Allereerst organiseert De Linde elk jaar een collegereeks over verschillende actuele thema's en met inspirerende gastsprekers. Daarnaast stimuleren we onze professionals om relevante cursussen en bijscholingsprogramma's te volgen. Ook vragen we (ex)cliënten en ervaringsdeskundigen hun ervaringen op scholingsbijeenkomsten met ons te delen.

Zorgstandaarden en richtlijnen

Om de kwaliteit van de zorg te kunnen borgen, vereist Specialistenhulp dat alle professionals kennis hebben van de professionele (zorg)standaarden binnen hun vakgebied. Dit zijn richtlijnen, beroepsrichtlijnen gedragscodes, (veld)normen, zorgstandaarden of organisatiebeschrijvingen. De standaarden leggen vast wat er nodig is om vanuit het perspectief van de cliënt goede zorg te verlenen.

Specialistenhulp heeft het gehele zorgproces, van aanmelding tot de afsluiting van het behandeltraject, vastgelegd in procesbeschrijvingen met daarbij vaste richtlijnen. Wilt u deze schema's inzien, dan kunt u contact opnemen met het servicecenter van Specialistenhulp.

7. Dossiervorming en uw privacy

Bij de aanmelding bij Specialistenhulp maken wij een digitaal dossier voor u aan. In dit digitale dossier leggen we alle gegevens vast die van belang zijn voor uw behandeling. Aanvullend leggen we zaken vast op verzoek van de zorgverzekeraar. In het digitale dossier staan de volgende gegevens:

- uw persoonsgegevens (waaronder uw BSN);
- de verwijfsbrief;
- een omschrijving van uw hulpvraag;
- uw behandelplan en de evaluaties daarvan;
- (indien van toepassing) een actueel overzicht van uw medicijngebruik;
- door u ingevulde vragenlijsten en verslagen van onderzoeken;
- adviezen en aantekeningen van gesprekken met de hulpverleners die bij uw behandeling betrokken zijn;
- correspondentie met uw huisarts of andere verwijzer;
- informatie van derden, bijvoorbeeld uw partner of familielid, die in het belang van uw behandeling is;
- eventueel juridische gegevens, zoals een rechterlijke uitspraak waarin een vertegenwoordiger wordt aangewezen.

U heeft altijd recht op inzage in uw dossier. U kunt hiervoor een verzoek indienen bij uw behandelaar. Bent u van mening dat er onvolledigheden of onjuistheden in uw dossier staan? Bespreek dit dan met uw behandelaar. U kunt een verzoek indienen de gegevens te wijzigen of uw commentaar toe laten voegen aan uw dossier.

Specialistenhulp deelt geen gegevens met derden die niet bij uw behandeling betrokken zijn, tenzij u daar toestemming voor heeft gegeven. Gegevens uit uw dossier worden gebruikt bij uw behandeling, voor kwaliteitsonderzoek en ter (financiële) verantwoording. Daarnaast kunnen externe controles worden gedaan door onder andere de Inspectie voor de Volksgezondheid, uw zorgverzekeraar en externe kwaliteitsbureaus voor bijvoorbeeld certificering. Indien een externe partij uw dossier wil inzien, is daar van tevoren uw toestemming voor nodig.

Uw zorgverzekeraar vergoedt de kosten van de behandeling binnen de GGZ. Om te kunnen controleren of de gedeclareerde zorg ook echt geleverd is, voeren zorgverzekeraars controles uit. Hiervoor moet Specialistenhulp toegang verlenen tot uw dossier. Deze controle wordt altijd door een BIG- geregistreerde medewerker van de zorgverzekeraar gedaan en altijd onder toezicht van een medewerker van Specialistenhulp.

Om te kijken of Specialistenhulp altijd gepaste zorg levert, wil de zorgverzekeraar graag inzicht in uw diagnose. Specialistenhulp geeft dit aan de zorgverzekeraar door bij het declareren van de zorg. Indien u hier bezwaar tegen heeft, dan kunt u dit aangeven bij uw behandelaar. Deze zal dan een speciaal formulier met u invullen. Specialistenhulp zal vervolgens onder een speciale code declareren.

Specialistenhulp bewaart uw dossier conform wet- en regelgeving tot 15 jaar na de laatste wijziging. Mocht u het dossier willen vernietigen, dan kunt u dit met uw behandelaar bespreken en een schriftelijk verzoek tot vernietiging indienen.

8. Kosten

Uw zorgverzekeraar vergoedt de kosten van de behandeling binnen de GGZ. Houd er wel rekening mee dat u het eigen risico zelf moet betalen. Meer informatie hierover kunt u bij uw zorgverzekeraar krijgen.

9. Wat vindt u er van?

Bij Specialistenhulp zetten we ons in om iedere dag de best passende zorg te leveren. Hierbij vinden wij uw mening belangrijk. Als u ideeën heeft over hoe het beter kan, horen we dit graag van u. U kunt dit altijd kenbaar maken aan uw behandelaar. Daarnaast kunt u ook uw stem laten horen in de cliëntenraad van Specialistenhulp.

In de cliëntenraad zitten vertegenwoordigers van cliënten. De cliëntenraad praat met het bestuur van Specialistenhulp over het reilen en zeilen van de organisatie. Over belangrijke onderwerpen moet de directie advies vragen aan de cliëntenraad. In de cliëntenraad gaat het niet over persoonlijke of individuele problemen of wensen, maar over het beleid van Specialistenhulp in het algemeen. Bijvoorbeeld over veiligheid, bezuinigingen, samenwerking, of de manier van behandelen en begeleiden. Wie daar goede ideeën over heeft, is van harte welkom om mee te praten. De cliëntenraad vergadert vier keer per jaar. Zo zorgen we er samen voor dat de zorg van Specialistenhulp op hoog niveau blijft.

Contactgegevens:

Cliëntenraad
Postbus 5057
2000 CB Haarlem

Telefoon: 023 – 557 51 74

E-mail: cliëntenraad@specialistenhulp.nl

Voor meer informatie kunt u ook terecht op onze website.

Klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over de zorg van Specialistenhulp? Bespreek dit dan met uw (regie)behandelaar. Komt u er niet uit? Dan kunt u een klacht indienen. Op de website van Specialistenhulp vindt u onze klachtenregeling.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Hij/zij werkt niet bij Specialistenhulp. De vertrouwenspersoon zit ook als onafhankelijk lid in de cliëntenraad. Naam en contactgegevens vindt u op de website. Voor meer informatie kunt u ook bellen met het secretariaat (023 – 557 51 74).

Tot slot

De meest recente versie van het kwaliteitsstatuut is terug te vinden op de website van Specialistenhulp. Deze versie van het kwaliteitsstatuut is geldig vanaf 1 januari 2023.