

Kwaliteitshandboek 2020 : Zeilen op de Wind- Psychologie Systeemtherapie, Training en Advies

In dit handboek wordt toegelicht hoe de uitvoering van verantwoorde hulp in kader van jeugdwet art 4.1.1. wordt vormgegeven binnen het sociaal domein. Dit document is aanvullend onderdeel van de inhoudelijke behandelovereenkomst en Privacy regeling/datalek protocol en is uitgereikt tijdens het kennismakingsgesprek op papier of toegestuurd via mail. Het kwaliteitshandboek en het Privacy regeling/datalek protocol is op de website www.mindfulnessstrainingtwente-zeilenopdewind.nl terug te vinden.

Inhoud

Beleid en organisatie	2
Missie.....	2
Visie	2
Gegevens van de aanbieder:	2
Praktijkinformatie:.....	2
Aandachtsgebied:.....	3
Behandelmethode.....	3
Niveau/ kwaliteitsgarantie	3
Bereikbaarheid en Beschikbaarheid.....	3
Accommodatie	4
Continuïteitswaarborgen.....	4
Klachten.....	4
Privacy en Omgaan met gegevens	5
Primaire processen.....	6
Aanmelding.....	6
Intake en behandeling.....	6
Planning en uitvoering van de behandeling	7
Voortijdige beëindiging behandelovereenkomst.....	8
Zeggenschap Minderjarigen 12-16 jaar.....	8
Veiligheid en risicomanagement.....	9
Risiko's voor veiligheid en welzijn van de client.....	9
Incidenten en calamiteiten.....	9
Verbeterprocessen	10
Belangenbehartiging	10
Client tevredenheid.....	10
Kwaliteit verbetering praktijk Zeilen op de Wind: Verbetercyclus 1-3 jaar	10
Samenwerkingspartners tav innovatieve projecten tbv zorgverbetering.....	10
Versiebeheer formulieren	11

Kwaliteitshandboek jeugdzorg oktober 2021-V5

Beleid en organisatie

Missie

Therapie Training en Advies rondom vraagstukken “volledig leven en zinvol werk”. Vastgelopen situaties in werk,- school,- en privé situaties (o.a reguliere en professionele gezin en relatie vraagstukken) vanuit het aanboren van eigen krachten en mogelijkheden van de client, in en met zijn natuurlijke contextelementen, in beweging brengen tot zo zelfstandig mogelijk vormgeven van een betekenisvol bestaan.

Visie

Vanuit een open, milde, aandachtige en niet oordelende samenwerking en via directe ervaringen van de client de mogelijkheden tot in beweging komen aanboren. De client is hierbij de expert op het gebied van zichzelf. De psycholoog/ therapeut luistert en sluit hierbij aan en kan de expertpositie over de ervaringen van de individuele client niet overnemen. De psycholoog/therapeut is expert in het hanteren van evidence based methodieken en gebruikt specialistische kennis om de client in verbinding met zijn omgeving vanuit eigen kracht de mogelijkheden te kunnen ont-dekken.

Gegevens van de aanbieder:

Naam psycholoog: drs. Msc. Marleen Laroy
SKJ registratie: Master psycholoog 130003301
Overige kwalificaties: Psycholoog NIP 137149, BAPD,
VMBN categorie 1 2013447 MBSR/MBCT, Compassietrainer MBCL,
Apanta EFT therapeut level I en II,
Systeemtherapeut NVRG lio 14499 (TTC afgerond)
Basisopleiding: Psychologie, Systeemtherapie
AGB code persoonlijk: 94101482

Praktijkinformatie:

Naam Praktijk: Zeilen op de Wind- Psychologie Systeemtherapie, Training en Advies
Emailadres: mtt.zodw@gmail.com
KvK nummer: 59067020
Website: www.mindfulnessstrainingtwente-zeilenopdewind.nl
AGB code praktijk: 94062442
Beroeps en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering: AON

Aandachtsgebied:

Diagnostiek, behandeling, training en consultatie bij multi gestresseerde systemen.

Bij aanvang wordt een individu als één eigen systeem gezien. Aanvullend kan dit systeem verruimd worden met één of meerdere personen uit een biologisch en/of professioneel opvoeder gezin, personen uit woon,- school,- of werkomgeving.

Clënten en hun betrokkenen kunnen met de volgende problematieken in mijn praktijk terecht:

Vastgelopen situaties tgv burn out, stress, emotie regulatie problemen en hechtingsproblematiek (o.a angst, agressie en depressie), relatie problemen, opvoedingsproblemen, zingevingsvraagstukken tav school, werk en privé omstandigheden. Er is specialistische kennis en ervaring met de doelgroep verstandelijke beperking en psychiatrische stoornissen.

Behandelmethoden

-Client gerichte experientiele therapie (o.a Emotion Focused Therapy, Compassion Focused Therapy / Mindfulness Based Compassionate Living , ACT)

-Systeem therapie (met name Emotion Focused,-, Narratieve,- en Oplossingsgerichte therapie en ACT)

-Individuele en groepsgerichte ACT, Mindfulness Based Cognitive Therapy /Mindfulness Based Stress Reduction

Niveau/ kwaliteitsgarantie

De psycholoog is en blijft SKJ geregistreerd aangevuld met bijbehorende lidmaatschappen van ter zake doende beroepsverenigingen o.a NIP, VMBN. Zij houdt zich hierbij aan de beroepscode van psychologen NIP.

De psycholoog bewaakt systemisch de inhoudelijk de kwaliteit door volgen van bij- en nascholing , blijft op de hoogte van richtlijnen en door het volgen van structurele intervisie en supervisie. Voldoet aan registratie-eisen van specifieke behandelvaardigheden.

Intervisiegroep:

Drs. Harriët Koppelman - gedragswetenschapper
Drs Marjon Harbers GZ psycholoog
Drs. Rinke de Bruin GZ psycholoog
Drs. Nynke de Boer GZ psycholoog

Supervisie:

Mw. M. Marissink psychotherapeut en systeemtherapeut erkend supervisor NVRG

Casuïstiek wordt anoniem ingebracht. Bij tot de persoon te herleiden gegevens zoals bijvoorbeeld bij gebruik van video opnames tbv inter- en supervisie wordt expliciete toestemming gevraagd per sessie (Zie "formulier toestemming video opnames").

Bereikbaarheid en Beschikbaarheid

De psycholoog is op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar op **06 –54757969 of via email mtt.zodw@gmail.com**. Spreek bij geen gehoor duidelijk de voicemail in met uw naam en telefoonnummer. U wordt dan teruggebeld op dezelfde of hooguit de volgende werkdag.

Tijdens de lopende behandeling kunnen aanvullende individuele afspraken gemaakt over incidentele benodigde beschikbaarheid bij crisis situaties. Deze crisis situaties worden samen met u als client en met uw verwijzer en indicatie stellende gemeente duidelijk omschreven en vastgelegd in het dossier. Inzet bij crisissituaties worden als behandelsessie genoteerd en in rekening gebracht.

Accommodatie

De behandeling vindt plaats in de praktijk van de behandelaar gevestigd:

Het Klokhuis

Boekelose Stoomblekerij 45

7548EG Boekelo

Er is beschikking over gratis parkeergelegenheid, een clientvriendelijke wachtruimte en toiletvoorzieningen. Het Klokhuis voldoet als verhuurlocatie aan de wettelijke eisen van brandveiligheid. Vluchtroutes zijn duidelijk zichtbaar en bereikbaar. Inpandig is hoogwaardige luchtverversing aanwezig waardoor voortdurend inpandige lucht wordt afgevoerd en aangevuld met schone buitenlucht. Temperatuurregeling geschiedt via een warmtepomp waardoor er geen gebruik wordt gemaakt van een aircosysteem.

Het is ook mogelijk om desgewenst op een nader overeen te komen locatie behandeling of training vorm te geven (bij client thuis, bij professionele zorgaanbieder, gewenste andere buitenlocatie). Dit wordt afgestemd met de individuele client én de vanuit jeugdzorg betrokken gemeente.

Continuïteitswaarborgen

Gedurende de looptijd van de overeengekomen behandelduur heeft de psycholoog een inspanningsverplichting in het vinden van een waarnemer ten gevolge van langdurige afwezigheid of bij voortijdige beëindiging van behandeling. Hiervoor onderhoudt de psycholoog een netwerk van collega's (o.a met gecontracteerde zorgaanbieder Ambiq) en is er een waarnemingscontract afgesloten met Puur therapie te Nijverdal (zie bijlage waarnemingsovereenkomst).

Klachten

Bij ontevredenheid of klachten over het beroepsmatig functioneren van de psycholoog geuit door de client spant de psycholoog zich in om, in eerste instantie, dit in gezamenlijkheid met de client te bespreken. Gezamenlijk zal geprobeerd worden een passende oplossing te vinden. De door de client geuite klacht en de ondernomen stappen in de onderlinge afhandeling worden genoteerd via het Klachtenformulier (zie bijlage klachtenformulier) en zowel in het client dossier als in de algemene klachtregistratie genoteerd ten behoeve van kwaliteitsverbetering.

Actiepunten uit de klachtenregistratie worden opgenomen in de jaarlijkse actielijst klachten, incidenten en calamiteiten. Indien gevraagd door gemeenten zal een algemeen overzicht van aantallen klachten en inhoudelijk gevolgde afhandeling hiervan ter beschikking worden gesteld zonder dat deze te herleiden zijn tot de desbetreffende client.

Mocht het niet lukken in gezamenlijkheid tot een verbetering of oplossing te komen dan verwijst de psycholoog naar de klachtenregelingen van de beroepsvereniging NIP en / of VMBN.

<https://www.psynip.nl/uw-beroep/tuchtrecht-en-klachten/klachtprocedure/>

<https://www.vmbn.nl/over-vmbn/reglementen/>

Cliënten jonger dan 18 jaar én hun (pleeg)ouders/verzorgers kunnen terecht bij het AKJ. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis, ook zijn de vertrouwenspersonen onafhankelijk. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met behandelaar.

- Bel naar 088 – 555 1000
- Mail naar info@akj.nl
- Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.akj.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00–20.00 uur en op vrijdag van 15.00–17.00 uur.

Privacy en Omgaan met gegevens

Inzake toestemming, dossiervoering en privacy volgt de psycholoog de wet WGBO (artikel 7.3.1. Jeugdwet) en de wet AVG. De psycholoog volgt hierin de ethische beroepscode van het NIP.

Voor verdere uitwerking van verwerken en hanteren van gegevens zie “ Privacy regeling en datalek protocol.”

Primaire processen

Doeltreffende, doelmatige feedback en client gerichte werkwijze staat gedurende het gehele behandelproces proces centraal.

Aanmelding

Eerste screening via telefonische aanmelding evt aangevuld met een persoonlijke kennismaking: Communicatie over inhoud en mbt financiële kwesties (indicaties, verzekering, facturering). De psycholoog verwijst de client terug naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien de praktijk geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt (zoals een ander werkterrein of een behandelaar met een andere specifieke deskundigheid).

Intake en behandeling

Opstellen, uitvoeren en evalueren van een systemisch behandelplan waarin alle betrokken partijen rondom de client worden betrokken via:

1. Kennismaking en Systeem taxatie (inclusief benodigde aanvullende individuele diagnostiek en een verplichte risicotaxatie; zie risico's, calamiteiten en incidenten)

Tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek wordt de hulpvraag zoals in de aanmelding kort is aangestipt verder verduidelijkt. We staan stil bij een eerste verkenning van de omstandigheden en wensen met betrekking tot de behandeling. Ingeschat wordt of er meer onderzoek nodig is – Systeem taxatie, individuele diagnostiek, veiligheid/risicotaxatie- of dat er aanvullende kennismakingsgesprekken nodig zijn voordat de passende behandeling kan worden gestart. Verdere kennismaking kan zijn in de vorm van extra gesprekken met partners apart, ouders en kinderen los van elkaar, of aanvullende gesprekken met belangrijke betrokkenen die bij de behandeling een rol kunnen spelen. Na het eerste kennismakingsgesprek ontvangt u een korte opdrachtbevestiging via de mail met de overeengekomen vervolgstappen in de fase van kennismaking.

2. Formuleren van behandel doelstellingen en behandelacties (Wederzijdse verwachtingen worden vastgelegd in een behandelovereenkomst. (zie bijlage behandelovereenkomst.)

Na de fase van kennismaking en voor de start van de behandeling wordt altijd een behandelovereenkomst afgesloten waarop samen de voortgang bewaakt en geëvalueerd kan worden. Een systemisch behandelplan wordt opgesteld waarin alle betrokken partijen worden meegenomen.

De geformuleerde behandel doelstellingen en -acties worden schriftelijk vastgelegd in een behandelvoorstel en getekend voor akkoord in een behandelovereenkomst. De behandelovereenkomst wordt gedeeld met:

- Formeel betrokken partijen als wettelijk gezaghebbenden (ouders/voogden).
- Verwijzers in de vorm van huisarts of gemeente (adolescent boven de 16 jaar).
- Alle door de client gewenste bij de inhoudelijke behandeling betrokkenen zoals niet-gezaghebbende ouders, professionele opvoeders, gezinsvoogden, brusjes etc.

3. Uitvoering geïndiceerde evidence based behandeling.

Tijdens de behandeling komen de volgende zaken herhaaldelijk terug:

- Evaluatie behandeling:

Kwaliteitshandboek jeugdzorg oktober 2021-V5

De psycholoog werkt feedback gericht. De voortgang met eventuele wijzigingen in het behandelplan kunnen elke bijeenkomst worden besproken. Periodiek vindt er een formelere evaluatie plaats waarin de voortgang op behandeldoelen en eventuele bijstelling hiervan kunnen worden gedaan. Hiervoor wordt zowel kwalitatieve als kwantitatieve informatie via evaluatieformulieren verzameld en in dossier vastgelegd. Bij de tussenevaluatie gebruikt de psycholoog een gestandaardiseerd formulier (zie bijlage tussenevaluatie) waarin samen met de client en overige betrokkenen wordt gekeken naar de ervaringen en effecten van de behandeling, de actuele situatie en naar de blik op de toekomst en welke rol vervolgbehandeling hierin kan spelen. Alle voortgang met eventuele wijzigingen in het behandelplan wordt vastgelegd in het dossier.

- Clienttevredenheid is een integraal onderdeel van de behandeling.

De psycholoog werkt feedback gericht en vraagt actief naar ervaringen van de client over het functioneren van de psycholoog in de relatie met de client en de wijze waarop de zorg geboden wordt. Er wordt structureel aandacht besteed aan de elementen van bejegening, samenwerking en gewenste uitvoering van zorg. Tijdens de periodieke formele evaluatie wordt client tevredenheid apart vastgelegd met een kwantitatieve en kwalitatieve vragenlijst. (zie bijlage client tevredenheid)

4. Afronding en eindevaluatie

De psycholoog bespreekt met de client (en eventueel zijn naasten) de resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen aan de hand van het formulier Eindevaluatie (zie bijlage Eindevaluatie). Resultaten op gestelde doelen worden gedeeld met de verwijzer en of gemeente (met toestemming van client en overeenkomend met de privacy wetgeving). Als een vervolgbehandeling nodig is, geef de psycholoog hierover gericht advies. De psycholoog informeert de vervolgbehandelaar waar nodig over het verloop van de behandeling en de behaalde resultaten voorzien van het vervolgadvies, tenzij de client hier bezwaar tegen maakt. Client tevredenheid wordt apart vastgelegd met een vragenlijst. (zie bijlage client tevredenheid)

(N.B. vanuit systeem therapeutisch perspectief zijn alle acties genoemd onder 1-4 onderdeel van de actieve behandeling. En wordt behandeling als zodanig in de breedste zin van het woord opgevat en niet alleen de interventie gerichte acties genoemd onder 3.)

Planning en uitvoering van de behandeling

Samen met de client maakt de psycholoog op basis van de behandelovereenkomst concrete afspraken voor de uitvoering van afspraken en behandelsessies (datum, plaats, start en eindtijd). Vanaf het moment van aanmelding wordt er een apart client administratieprotocol geopend om alle handelingen van de psycholoog overzichtelijk te rapporteren. (zie bijlage administratie client)

Bij het niet verschijnen op een afspraak neemt de psycholoog direct contact met u op en probeert te achterhalen wat hiervan de reden is. De psycholoog probeert u eventueel te motiveren toch te verschijnen. In de administratie van de client wordt een aantekening hiervan gemaakt. Deze inzet zal gedeclareerd worden bij de gemeente als indirecte tijd.

Bij regelmatig niet verschijnen op een geplande afspraak (wat regelmatig is afhankelijk van de duur en frequentie van de behandeling in combinatie met de reden van het niet verschijnen en zal door de psycholoog worden gewogen) zal de behandelaar actief de client hierop aanspreken, proberen te achterhalen hoe de behandeling aangepast kan worden zodat de client wel kan verschijnen. De verwijzende betrokken gemeente wordt hierover geïnformeerd.

Voortijdige beëindiging behandelovereenkomst

De overeenkomst kan op de volgende manieren of door de volgende omstandigheden worden beëindigd:

1. Therapeut en cliënt bepalen in gezamenlijk overleg dat er geen sessies meer nodig zijn; behandeldoelen zijn vroegtijdig bereikt of blijken niet meer relevant. Ook kunnen er onvoorziene omstandigheden zijn opgetreden waardoor overeengekomen behandeldoelen geen prioriteit hebben. Voor eventuele hervatting zal een nieuw behandeltraject opgestart worden.
2. Cliënt geeft aan, mondeling, schriftelijk of via email dat hij geen sessies meer wil afspreken; de psycholoog vraagt nadrukkelijk om argumentatie van de client hoe hij/zij tot deze beslissing is gekomen en noteert deze in het dossier. Indien de client een andere vorm van hulpverlening wenst spant de psycholoog zich in een passende doorverwijzing te realiseren.
3. De therapeut geeft aan, mondeling, schriftelijk of via email, geen sessies meer te zullen geven en geeft hierbij kort inhoudelijke onderbouwing:
 - a) Client houdt zich herhaaldelijk niet aan de algemene bepalingen uit deze behandelingsovereenkomst of aan afspraken die gedurende de sessies zijn gemaakt tussen cliënt en de therapeut;
 - b) De psycholoog is van mening dat in verband met de problematiek van de cliënt en de competentie van de psycholoog, de psycholoog niet bekwaam is de cliënt te begeleiden. Dit is in ieder geval aan de orde wanneer de problematiek direct verband houdt met contra-indicaties die gedurende het behandeltraject aan de orde zijn gekomen door (of latent aanwezig en niet eerder zichtbaar of nieuwe contra indicaties zoals onvoorziene veranderende levensomstandigheden.)
4. De overeenkomst eindigt van rechtswege indien er geen sessie afgesproken is voor een termijn van langer dan drie maanden na de laatst gehouden sessie, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken tussen psycholoog en de cliënt.

De indicatie stellende gemeente wordt om toestemming gevraagd en evt inhoudelijke verwijzende partij zal inhoudelijk worden geïnformeerd over de achtergrond de behandelovereenkomst op te zeggen. (eenzijdig door client, eenzijdig door behandelaar, in overeenstemming of door externe omstandigheden bijv verhuizing)

Zeggenschap Minderjarigen 12-16 jaar

- De toestemming van de ouders die het gezag over uitoefenen of van zijn voogd is naast instemming van de client zelf vereist.
- Ouder(s) van minderjarigen tot 16 jaar hebben medebeslissingsrecht over de behandeling.
- Ouders hebben recht op informatie en inzage in het dossier, wanneer dit gekoppeld is aan het medebeslissingsrecht voor de behandeling. (uitzondering op dit inzagerecht geldt wanneer de psycholoog van mening is dat de uitoefening van bepaalde cliënten rechten indruist tegen het belang van de client).

De verrichting kan evenwel zonder de toestemming van de ouders of de voogd worden uitgevoerd, indien 1.dit nodig is om ernstig nadeel voor de client te voorkomen. 2. de client ook na de weigering van de toestemming van de ouders, de verrichting weloverwogen blijft wensen.

Wilsbekwame patiënten van 12 jaar en ouder zijn zelf bevoegd om toestemming te verlenen voor doorbreking van de geheimhouding.

Veiligheid en risicomanagement

Risico's voor veiligheid en welzijn van de client

Structureel wordt bij de start van een traject een risicotaxatie mbv ARIJ versie 3.0 ingevuld en uitkomsten hiervan opgenomen in het behandelplan. Indien gedurende het verloop van het behandeltraject de klinische blik of een specifieke uiting in de behandelsessie aanleiding geeft tot nieuwe zorgen over het welzijn van de client en of zijn omgeving gaat de psycholoog over tot een herhaalde gestructureerde risico taxatie mbv de ARIJ versie 3.0. Dit gebeurt altijd met medeweten van de client.

De ARIJ versie 3.0 geeft de psycholoog een gestructureerde inschatting van de directe client(on)veiligheid mbt seksuele, fysieke, psychische veiligheid, verwaarlozing en of huiselijk geweld .

De doelstelling van risicotaxatie is meerzijdig. Ten eerste kan het preventief werken, doordat het herhaling en/of escalatie van ongewenste situatie tracht te voorkomen. Ten tweede kan het ook een curatieve of probleemoplossende functie hebben. In de risicotaxatie is ook aandacht voor beschermende en steunende factoren. Ten derde geeft het de mogelijkheid om in verbinding met de client eventuele externe hulp (via de huisarts) in te schakelen vanuit een transparante samenwerking. De psycholoog volgt hierbij de actuele meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Incidenten en calamiteiten

Indien er een incident (een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid) of calamiteit (een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor de patiënt heeft geleid) voorvalt welke schade toebrengt aan de client of de psycholoog dan wordt dit gemeld bij de inspectie voor gezondheidszorg en jeugd en bij de desbetreffende gemeente.

De psycholoog verstrekt bij - en naar aanleiding van - een melding de met toezicht belaste ambtenaren de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn. Voor het doen van de melding wordt gebruik gemaakt van het formele meldingsformulier op de website van de Inspectie Jeugdzorg (www.inspectiejeugdzorg.nl).

Ook als sprake is van een incident, dat geen calamiteit is volgens de Jeugdwet maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt de psycholoog dit ook bij de betrokken gemeenten. De psycholoog meldt onverwijld in ieder geval bij de betreffende gemeente(n):

- het soort incident;
- of de zorg in het gedrang is of kan komen;
- of de inspectie op de hoogte is;
- welke stappen de psycholoog onderneemt.

Verbeterprocessen

Belangenbehartiging

Er wordt actief gevraagd naar de algemene ervaringen, de mogelijke verbetersuggesties en naar dat wat juist goed werkt en behouden dient te worden via de website van Praktijk Zeilen op de Wind. Via het emailadres kan digitaal een idee of verbetersuggestie gegeven worden. (digitale ideeënbus)

Zowel bij aanvang als bij afronding van een behandeltraject worden cliënten, client-vertegenwoordigers en verwijzers gewezen op de mogelijkheid hun ideeën over de algehele dienstverlening digitaal (of indien gewenst anoniem op kantoor via een fysieke ideeënbusje) achter te laten.

Onder het kopje “nieuws” zal jaarlijks op de website een overzicht worden gepubliceerd van de ingediende ideeën en hoe hiermee is of zal worden omgegaan (status: open, uitgevoerd, geparkeerd of afgewezen inclusief inhoudelijke argumentatie).

Client tevredenheid

Elke drie jaar wordt een overzicht gemaakt van de totale clienttevredenheid van de afgeronde behandeltrajecten ten behoeve van kwaliteitsbewaking en verbeteringsmogelijkheden van de psycholoog in de directe uitvoering van de zorg. Hiervoor worden de kwantitatieve en kwalitatieve vragenlijsten van de metingen van formele tussentijdse en eindevaluatie gebruikt. (zie bijlage client tevredenheid)

De elementen van bejegening, samenwerking en uitvoering van zorg worden hierbij apart kwantitatief op groepsniveau geëvalueerd. Uitkomsten van dit clienttevredenheidsonderzoek worden anoniem verwerkt en beschikbaar gesteld (kwalitatieve gegevens alleen na nadrukkelijk toestemming zoals aangegeven in de vragenlijst) via de website van de Praktijk Zeilen op de Wind onder het kopje Kwaliteit.

Kwaliteit verbetering praktijk Zeilen op de Wind: Verbetercyclus 1-3 jaar

Incidenten en calamiteiten, klachten en suggesties uit clienttevredenheid worden elk jaar in zijn algemeenheid geëvalueerd. Hiervoor wordt een actielijst bijgehouden (zie bijlage Actielijst : Klachten, incidenten en calamiteiten en evaluatie). Verbeteringen worden actief doorgevoerd en dat wat werkt en positief wordt geëvalueerd wordt actief behouden. Uitkomsten worden gepubliceerd op de website onder het kopje Nieuws.

Jaarlijks worden (in december) na evaluatie van de actielijst klachten, incidenten, calamiteiten en alle verzamelde verbetersuggesties en ideeën eventuele aanpassingen in de documenten, handboek, website en overige aspecten van dienstverlening doorgevoerd. Het overzicht van versiebeheer formulieren wordt, indien nodig, bijgewerkt.

Elke drie jaar zal na aanleiding van de algemene client tevredenheid van de kwantitatieve en kwalitatieve clienttevredenheid aanpassingen worden doorgevoerd en een publicatie vermeld worden op de website onder het kopje Kwaliteit.

Samenwerkingspartners tav innovatieve projecten tbv zorgverbetering

De psycholoog maakt gebruik van een professioneel netwerk van collega psychologen, systeemtherapeuten, en universiteiten te behoeve van zowel diepte als breedte actualisatie van kennis en draagt actief bij aan innovatieve (onderzoeks)projecten. (dit betreft geen onder aannemer

schappen). De persoonlijke ervaringen van de psycholoog en de verzamelde verbeteracties uit de actielijst dienen hierbij als actieve inbreng.

Werkpsycholoog: dhr drs. W. Vrooland registerpsycholoog NIP A&O
 Buro Braat: dhr P. Braat intermediair voor interim gedragswetenschappers
 M3Psychologie: mevr. Drs. M. Meijerink klinisch psycholoog
 Universiteit Twente: dr. M.L. Noordzij UHD positieve psychologie, gezondheid en technologie
 UMCG dr. M.J. Schoevers UHD gezondheidspsychologie

Versiebeheer formulieren

Als een document wordt aangemaakt krijgt de bestandsnaam direct een volgnummer en de datum van opmaak. Aanpassingen worden opgeslagen onder een oplopend volgnummer. Voorgaande versies blijven bewaard.

In een overzicht van gehanteerde documenten wordt versie nummering en datum van de laatste versie overzichtelijk bijgehouden en jaarlijks zoals aangegeven in de verbetercyclus aangepast indien nodig.

Naam:	Datum laatste versie:	Versienr
Behandelovereenkomst	11-12-2020	2
Privacy regeling en datalek protocol	6-7-2020	2
Kwalitatieve evaluatie behandeling	10-4-2020	1
Kwalitatieve behandeling training	10-4-2020	1
Kwantitatieve evaluatie behandeling training therapie	10-4-2020	1
Tussenevaluatie formulier	11-12-2020	1
Eindevaluatie formulier	11-12-2020	1
Incidenten en calamiteiten formulier	11-12-2020	2
Klachten formulier	11-12-2020	1
Actielijst : Klachten, incidenten en calamiteiten en evaluatie	25-9-2020	1
Waarnemingsovereenkomst	11-12-2020	2
Kwaliteitshandboek	18-10-2020	5
Administratie client	11-12-2020	1
Toestemming maken van video opnames	10-4-2020	1

Drs. M.E. Laroy

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

Versie geschiedenis

Versie 5: 18-10-2021 (supervisor wijziging, verbeterde structuur werkwijze in fasen behandeling)

Versie 4: 11-12-2020

Versie 3: 25-9-2020

Kwaliteitshandboek jeugdzorg oktober 2021-V5

Versie 2: 6-7-2020

Versie 1. 7-4-2020