



Kwaliteitshandboek

Renate Niks, Praktijk voor Relatie en Gezin

Versie 1.3., augustus 2020

inRtact
Laurier 8
7676 DG Westerhaar
06-10110264
inrtact@gmail.com

Inhoudsopgave

Voorblad	1
1. Beschrijving van aanbod, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	3
2. Missie en visie	3
3. Algemene informatie.....	3
4. Werkzaam in:	4
5. Aandachtsgebieden	4
6. Samenstelling van de praktijk	4
7. Professioneel netwerk	4
8. Behandeltarieven	5
9. Praktijkrichting	5
10. Privacyreglement.....	6
11. Kwaliteitswaarborg.....	8
12. Kwaliteitscirkel.....	8
13. Kwaliteitsdocumenten.....	9
14. Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling.....	11
15. Zorgvuldigheid/veiligheid jegens cliënten:.....	11
16. Calamiteiten protocol	11
17. Transparantie	12
18. Resultaat en effect	12
19. Medezeggenschap cliënten en belanghebbenden.....	12
20. Klachten- en geschillenregeling.....	12
21. Regeling bij vakantie en calamiteiten	14
Het traject bij inRtact praktijk voor Relatie en Gezin beschreven	
1. Wachtijd voor inplannen intake en daarmee start hulpverlening	15
2. Aanmelding en intake	15
3. Omgang met patiëntgegevens	16

1. Beschrijving van aanbod, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

inRtact is een praktijk die eigendom is van mij, te weten Renate Niks, geboren op 28-03-1985 te Vriezenveen. Het betreft hier een eenmanszaak. Alle taken worden door mij uitgevoerd, of worden extern ingekocht. Extern ingekochte taken richten zich op ondersteunende taken (software, juridische en boekhoudkundige ondersteuning). De begeleidings- en trainingstrajecten worden door mij uitgevoerd en hiervoor draag ik persoonlijk de eindverantwoordelijkheid.

inRtact biedt specialistische ondersteuning, begeleiding en therapie aan individuen, partners en gezinnen die (dreigen) vast te lopen op verschillende levensgebieden. Door een systemische benadering kan inRtact zich richten op de verschillende niveaus binnen de context waar het probleem zich afspeelt. De ondersteuning, begeleiding en therapie richt zich op kinderen vanaf 4 jaar tot volwassenen 99+. De door de gemeente geïndiceerde zorg, kan worden geboden vanuit de jeugdwet, PGB of WMO.

Een verwijzing kan zowel telefonisch als digitaal worden gedaan. Na een screening van de aanmeldgegevens en waar nodig overleg met de betrokkene, maakt inRtact de inschatting of deze een passend aanbod blijkt te hebben. Wanneer blijkt dat de verwijzing passend is zal de aanmelding aangenomen worden.

Hierdoor wordt zorg gedragen da het aanbod van de diensten bij potentiële verwijzers, gebruikers, het netwerk van voorzieningen, bij de toezichthoudende overheid en in het brede zorgveld afdoende bekend is, zodat gericht kan worden doorverwezen. Waar nodig wordt dit bijgestuurd.

Overzicht actieve informatie voorziening:

1. Een informatieve en actuele website
2. Actieve participatie aan extern overleg om bijdrage te kunnen leveren aan maatschappelijke ontwikkelingen.
3. Correcte registratie en actieve tevredenheidsonderzoek cliënten.

2. Missie en visie

inRtact biedt specialistische ondersteuning, begeleiding en therapie aan individuen, partners en gezinnen die (dreigen) vast te lopen op verschillende gebieden. Door een systemische benadering kan inRtact zich richten op de verschillende niveaus binnen de context waar het probleem zich afspeelt. De ondersteuning, begeleiding en therapie richt zich op kinderen vanaf 4 jaar tot volwassenen 99+. De systemische benadering heeft als doel het systeem in beweging te zetten en zich richten op een nieuwe orde die zorgt voor een duurzame verandering en/of herstel. Vanuit een veilige, vertrouwde, rustige en respectvolle omgeving waar de therapeut zorg voor draagt, zal er een relatie ontstaan op betrekkingniveau die ervoor zorgt dat de cliënt kan komen tot de kern van het probleem en openstaan voor nieuwe verbindingen en daarmee oplossingen. Herstel vindt plaats in verbinding met anderen en inRtact zal daarom iedere hulpvraag en/of probleem in relatie tot anderen en zichzelf zien. Opdat het contact, en daarmee het herstel, met anderen in een nieuwe context wordt geplaatst die dragelijk wordt voor de cliënt en kan toewerken naar het verdwijnpunt van het probleem.

3. Algemene informatie

Naam praktijk:	inRtact
Aanvulling op praktijknaam:	systemspecialist, Praktijk voor Relatie en Gezin
Naam zorgverlener/hulpverlener:	Renate Niks
E-mailadres:	inrtact@gmail.com
KvK nummer:	73188360
Website:	www.inrtact.nl

SKJ-Registratie:	100005056
AGB-code praktijk:	90066542
AGB-code zorgverlener:	90107369
RBCZ licentienummer:	190537R, onder naam: inRtact; Renate Niks
NFG Registratienummer:	8993
Overige kwalificaties:	HBO Maatschappelijk werk en Dienstverlening / Post-HBO Systeemspecialist / Beeldcoach

4. Werkzaam in:

Samen 3 gemeenten: Twenterand, Wierden en Tubbergen

5. Aandachtsgebieden

Specialisatie: Partnerrelaties, communicatie, ouder-kind relatie, echtscheiding, huiselijk geweld, seksueel geweld / misbruik, rouwverwerking, depressie, burn-out en angsten.

Behandelvormen: systeemtherapie, voice-dialogue, houd me vast, contextuele therapie, narratieve therapie

6. Samenstelling van de praktijk

Aan mijn praktijk zijn geen andere zorgverleners verbonden.

7. Professioneel netwerk

Er wordt gebruik gemaakt van een professioneel netwerk:

Wijkcoaches, trajectregisseurs jeugd, leerkrachten, GGD, huisartsen en POH'ers.

Er wordt in de volgende situaties gebruik gemaakt van het professionele netwerk, tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft:

MDO's, SOT-overleggen. In principe sluiten de ouders en/of jongere hier altijd zelf ook bij aan.

Cliënten kunnen gedurende avond/nacht/weekend/crises terecht bij

Veilig Thuis Twente: 0800-2000 of zelfmoordpreventie: 0900-0113. Bij acute nood: bel 112

Samenwerking met derden:

Deze samenwerking is gericht op zorgtoeleiding (Psynded), facturering, boekhoudkundige handelingen en/of belastingaangifte.

Overlegvormen:

Mogelijkheid vanuit inRtact is om verschillende bij te wonen of te organiseren zoals:

- (Eind/tussen)evaluatie: met als doel de vooruitgang van het ingezette traject te bespreken en bijstellen waar nodig. Daar zit de cliënt(en) bij. Naar wens en overleg kunnen ook naasten en belangrijke derden aanschuiven. Aantekeningen worden verwerkt in het dossier.
- Multi Disciplinair overleg: heeft als doel afstemming van zorgaanbod en ontwikkelingen vanuit verschillende contexten bespreken die van belang zijn voor de cli:ent(en). Verslag hiervan met gemaakte afspraken worden vastgelegd in het dossier.
- Intervisie: met als doel het reflecteren op eigen professioneel handelen met gelijkgestemden en heeft een terugkerend karakter (minimaal eens per 8 weken).

8. Behandel tarieven

De behandel tarieven zijn overeenkomstig met de tarieven die zijn opgenomen in de Raamovereenkomst met de gemeenten. Dit gaat op basis van indicatie. Men kan zich tevens zonder indicatie aanmelden en gelden reguliere tarieven zoals vermeld op de website www.inrtact.nl en worden jaarlijks geïndexeerd.

Toetsing bovenstaande gegevens:

Bovenstaande, paragraaf 1 t/m 8, wordt jaarlijks getoetst op accurate van de gegevens en zo nodig worden aangepast.

9. Praktijkinrichting

Hier vindt u een omschrijving van de praktijkruimte met als doel aan te tonen dat de praktijkruimte voldoet aan de eisen die de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg stelt, opdat het de privacy, vertrouwelijkheid en veiligheid voor cliënten gewaarborgd zijn.

9a. De praktijkruimte

De praktijk is in alle opzichten in goede staat van onderhoud te zijn en te voldoen aan alle wettelijke voorschriften i.v.m. de veiligheid. In de praktijk geldt voor iedereen een rookverbod en alle ruimtes zijn zichtbaar hygiënisch. De praktijk is duidelijk vind- en herkenbaar en de ruimte is toegankelijk voor alle cliënten ook in rolstoel (of op krukken). In de praktijkruimte is eenvoudig waarneembaar dat ik bij de NFG en de RBCZ aangesloten ben.

De ramen van de praktijkruimte zijn zodanig aangekleed dat er geen zicht van buiten in de behandelruimte is. Er zijn stoelen voor de cliënt(en) aanwezig, alsmede een tafel voor de hulpverlener waarop aantekeningen kunnen worden gemaakt en waaraan gesprekken kunnen plaatsvinden. In de onmiddellijke nabijheid van de praktijkruimte is een wastafel met warm en koud stromend water aanwezig te zijn. Er is camera toezicht waarvan de beelden 14 dagen worden bewaard.

9b. De wachtkamer

Bij de praktijkruimte is een wachtruimte voor cliënten aanwezig maar de insteek van inRtact is om afspraken zo te plannen, dat er voldoende tussenruimte is tussen twee cliënten en er geen wachttijden gelden. Met voldoende tussenruimte wordt er gepoogd dat twee cliënten elkaar niet treffen in de praktijkruimte of de directe buitenruimte. De wachtkamer wordt goed geventileerd, verlicht en verwarmd.

9c. Garderobe en toilet

Voor de normale cliëntenbezetting is er voldoende mogelijkheid voor het bergen van (natte) kleding, paraplu's en dergelijke. In de onmiddellijke nabijheid van de spreek- of behandelkamer of wachtkamer is een toilet aanwezig. Dit toilet is voor de cliënten makkelijk bereikbaar te zijn. In het toilet is een wastafel met stromend water aanwezig te zijn.

9d. Privacy in de spreekkamer

De hulpverlener draagt er nauwlettend zorg voor, dat indien het hulpverleningstraject/sessie gestart is, er geen storende factoren kunnen optreden. Zoals het onaangekondigd binnenvallen van collegae met vragen of het binnenkomen van andere cliënten en/of telefoongesprekken. Want werken in en vanuit rust komt eenieder ten goede.

9e. Praktijkvoering en cliëntenadministratie

Van ieder cliënt is een uniform cliëntendossier (verplichte onderdelen: intake- en anamneseformulier) aanwezig waarin vermeld staat: Naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum en voorts gegevens van diagnostische aard, therapie, werkvormen, behandelverloop plus data en medische voorgeschiedenis o.a. in verband met waarneming en vervanging. Dit dossier wordt zowel op papier alsook elektronisch gevoerd.

Het cliëntdossier wordt zorgvuldig bijgehouden en inRtact voldoet aan de verplichting wanneer een Cliënt hierom vraagt, inzage te verlenen in het cliëntendossier.

De hulpverlener dient de cliëntendossiers bij elkaar te bewaren in een daartoe bestemd opbergsysteem of in de PC. Deze is niet toegankelijk voor derden en in overeenstemming met de privacywetgeving. Het dossier wordt minimaal 20 jaar bewaard (zie WBGO); Bij overdracht van de behandeling aan een andere hulpverlener wordt een kort afschrift van het cliëntendossier aan de betreffende collega ter beschikking gesteld of is toegankelijk gedurende de periode van overdracht. Dit dient in overeenstemming te gebeuren met de cliënt.

9f. Financiële administratie

inRtact zal voorafgaand aan het tekenen van de behandelovereenkomst de cliënt de juiste informatie te geven over tarieven en vergoedingsmogelijkheden. Na elke sessie wordt er een rekening gepresenteerd, de uniforme nota. De nota wordt waarheidsgetrouw ingevuld. inRtact heeft als beleid dat bij het niet nakomen van de afspraak, de cliënt een rekening te declareren, behalve als annulering langer dan 24 uur voor de betreffende afspraak heeft plaatsgevonden met een geldige reden. Dit is geregeld in de algemene voorwaarden van inRtact, te vinden op de website. Kopie van de rekening worden bewaard, die bij opvraag door de cliënt of belanghebbende derden (bijv. een verzekeringsmaatschappij) gereproduceerd kan worden. Wanneer er sprake is van een indicatiestelling via de gemeente Twenterand, Wierden en/of Tubbergen, gelden deze voorwaarden niet. De financiële afspraken en de afhandelingen daarvan, zijn gemaakt met de betreffende gemeenten.

9g. Bereikbaarheid en waarneming

Bereikbaarheid en waarneming is bedoeld om de continuïteit van de praktijk te waarborgen. De waarneming gebeurt door een collega die tenminste op Hbo-niveau geschoold is, lid van een beroepsorganisatie is, en dezelfde discipline uitoefent. Er is aantoonbaar waarnemingsregeling aanwezig met daarin de afspraken met de waarnemer over hoe de waarneming dient te verlopen. De wijze van waarneming wordt aan de cliënten kenbaar gemaakt gedurende het lopende traject. Bij waarneming wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht worden genomen. Middels goede informatie, via de website, die aanwezig is over de te verwachten therapie en werkvormen, de organisatie van de praktijk, (telefonische) bereikbaarheid en waarnemingsregelingen. Bij afwezigheid wordt er zorg voor gedragen dat cliënten op adequate wijze contact op kunnen nemen eventueel met een collega (omschreven bij 'regeling bij calamiteiten en vakantie' H12). Er zal niet meer dan één werkdag verschil tussen de eerste zorgaanvraag en de reactie zitten met daarop met uitzondering van de vakantieperiode. Dan mogen er maximaal 3 werkdagen tussen zitten.

Toetsing:

Middels evaluatieformulieren die uitgereikt worden aan cliënten wordt getoetst of bovenstaande beschrijving aan de verwachting van de cliënt voldoet, men de vertrouwelijkheid, veiligheid en privacy ervaart, of dat deze bijgesteld moet worden. Bij de start van het traject wordt benoemd hoe inRtact hier aan werkt en men mag ten aller tijde aangeven wanneer inRtact niet aan bovenstaande voldoet, en zal daar direct actie op in zetten.

10. Privacyreglement

inRtact; praktijk voor Relatie en Gezin, KvK nummer: 73188360 is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

Renate Niks, Laurier 8, 7676 DG Westerhaar-Vriezenveensewijk, 06-10110264, inrtact@gmail.com

10.1 Persoonsgegevens die verwerkt worden:

inRtact verwerkt persoonsgegevens indien gebruik gemaakt wordt van mijn diensten, website en/of omdat deze gegevens zelf en vrijwillig aan inRtact verstrekt worden.

Overzicht te verwerken persoonsgegevens:

- Voor- en achternaam
- Geboortedatum
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Gegevens over activiteiten op mijn website

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die ik verwerk:

- Gegevens van personen jonger dan 16 jaar

Ouders/verzorgers/professionals/jongeren verstrekken informatie over de hulpvraag die zij hebben waar inRtact mogelijk mee van dienst kan zijn. Ze delen alle relevante informatie die mogelijk van invloed kunnen zijn op het probleem en of de oplossing.

De website heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. Echter valt voor ons niet controleren of een websitebezoeker ouder dan 16 is. Als iemand ervan overtuigd is dat inRtact zonder die toestemming persoonlijke gegevens heeft verzameld over een minderjarige, dient er contact opgenomen te worden via inrtact@gmail.com, dan wordt deze, indien onrechtmatig verkregen informatie verwijderd.

10.2 Doel en grondslag waarop persoonsgegevens verwerkt worden:

- Het afhandelen van betaling
- Om telefonisch- of email contact te kunnen opnemen indien dit nodig is
- Om dienstverlening uit te kunnen voeren
- Het verwerken van de boekhouding
- Om goederen en diensten af te leveren
- inRtact analyseert het gedrag op de website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op voorkeuren van bezoekers.
- inRtact verwerkt ook persoonsgegevens i.v.m. wettelijke verplichtingen, zoals gegevens voor de belastingaangifte.

10.3 Hoe lang persoonsgegevens bewaard worden:

Omdat inRtact is aangesloten bij de NFG, hanteert inRtact de richtlijnen die de NFG stelt. Wat betreft het bewaren van persoonsgegevens betekent dit dat de gegevens 20 jaar worden bewaard. Dit is ingegeven door de Wet inzake de Geneeskundige Behandelingen (WGBO). Zie voor meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-patient-en-privacy/rechten-bij-een-medische-behandeling/rechten-en-plichten-bij-medische-behandeling>

10.4 Delen van persoonsgegevens met derden of gegevensoverdraagbaarheid:

inRtact verkoopt gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst of te voldoen aan een wettelijke verplichting zoals het inschakelen van veilig thuis of de meldcode voor (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling. Als naar mijns inziens de gezondheid van betrokkenen in het geding is, zal met toestemming de huisarts geconsulteerd worden. Er is recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat er een verzoek ingediend kan worden om de persoonsgegevens, in een computerbestand naar derden door te sturen.

10.5 Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen:

De cliënt heeft het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft deze het recht om de eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens door inRtact.

Er kan een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging persoonsgegevens of

verzoek tot intrekking van toestemming of bezwaar op de verwerking van persoonsgegevens gestuurd worden naar inrtact@gmail.com. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door de desbetreffende persoon is gedaan, vragen wij een kopie van identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Op deze kopie dient je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart gemaakt te worden. Dit ter bescherming van privacy. Uiterlijk binnen 4 weken reageren wij op het verzoek.

10.6 Klachten over het verwerken/leken van persoonsgegevens:

inRtact wijst er tevens op dat de mogelijkheid bestaat een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

10.7 Beveiliging gegevens:

inRtact neemt de bescherming van gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan d.m.v. o.a. code beveiliging op laptop en iPad, vingerafdruk telefoon en door papieren gegevens achter slot en grendel te bewaren. Mail wordt via een veilige SSL//TLS verbinding verstuurd. Als het idee bestaat dat gegevens niet voldoende beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via inrtact@gmail.com.

Toetsing:

Middels evaluatieformulieren die uitgereikt worden aan cliënten wordt getoetst of bovenstaande beschrijving aan de verwachting van de cliënt voldoet, men de vertrouwelijkheid, veiligheid en privacy ervaart, of dat deze bijgesteld moet worden. Bij de start van het traject wordt benoemd hoe inRtact hier aan werkt, dat men klachtrecht heeft en men mag ten aller tijde aangeven wanneer inRtact niet naar verwachting aan bovenstaande voldoet, en zal daar direct actie op in zetten. Daarnaast zal de NFG, streven is eens per 2 jaar, een audit verzorgen waarin dit meegenomen worden.

11. Kwaliteitswaarborg

inRtact voldoet aan de volgende kwaliteitseisen, voortvloeiend uit mijn beroepsregistratie, specialisme of branche/beroepsvereniging. Zo neem ik deel aan verschillende intervisiegroepen gericht op systemisch werken en jeugd- en gezinswerk om zo te reflecteren op mijn eigen gedrag, werkwijze en handelen. Alles conform de eisen die gesteld worden door de SKJ en NFG. Dit geldt ook voor de bij- en nascholing. Tevens houdt ik mij aan de beroepscode die gesteld is door de BPSW (www.bpsw.nl) en de NKS (www.systeemspecialist.com).

Toetsing:

Deze kwaliteitswaarborging wordt ieder kwartaal getoetst om op die manier monitoren dat er aan het eind van de registratie, voldaan wordt aan de herregistratie-eisen. Daarnaast zal de NFG, streven is eens per 2 jaar, een audit verzorgen waarin dit meegenomen worden.

12. Kwaliteitscirkel

inRtact voorziet tevens in kwaliteit door aan de genoemde onderdelen en documenten in het kwaliteitshandboek te werken aan de hand van het kwaliteitscirkel, ingezet als verbetermethode. Bij iedere identificering van de links (groen) genoemde thema's, zal deze methode ingezet worden ter verbetering.



12a. Identificeren

Op het moment dat geïdentificeerd wordt dat een proces niet naar behoren verloopt op allerlei niveaus wordt dit opgevangen door de signalen die binnen komen. De signalen, ofwel indicatoren, kunnen op diverse wijze binnenkomen:

- Direct vanuit de cliënt(en), tijdens het traject door een klacht of idee aan te geven, of tijdens het bevragen d.m.v. een (tussen)evaluatie.
- Door derden, vanuit een audit ingezet door de NFG of samenwerkende organisaties denkende aan huisartsen of andere hulpverleners die een signaal bespreekbaar maken.
- Middels protocollen of risicoanalyses, zoals de AVG rapportage of cliëntgerichte risicotaxatie instrument (zie 'kwaliteitsdocumenten', H4).

12b. Analyseren

Tijdens het analyseren wordt gekeken naar de mogelijkheid tot verbetering en welke succesfactoren daaruit naar voren kunnen komen.

12c. Verbeteren

Daarop worden de verbeterlagen toepast en acties op uitgevoerd, kenbaar gemaakt aan degene die betrokken is bij de verbeterlag en daardoor positief wordt beïnvloed. De acties worden geregistreerd in een actielijst.

12d. Borgen

Acties worden ingezet en doorgevoerd in de werkwijze waar nodig. Het borgen wordt gedaan door de protocollen waar nodig aan te passen, en de aanpassingen door te voeren in het kwaliteitshandboek.

Toetsing:

Per kwartaal wordt deze werkwijze getoetst om te zien of deze nog voldoet. Zo niet, wordt er naar een meer werkbaar vorm gezocht en geïmplementeerd.

13. Kwaliteitsdocumenten

Door het implementeren, ontwikkelen en regelmatig actualiseren van documenten zal deze de kwaliteit van inRtact ondersteunen, verduidelijken en inzicht geven in de organisatie en werkwijze.

Toetsing:

De documenten en het kwaliteitshandboek op zichzelf, worden minimaal jaarlijks gecontroleerd op actualiteit en indien nodig, aangepast of vervangen.

Document	Geeft inzicht in:
a. Behandelovereenkomst – NFG	Persoonlijke gegevens, behandelingsafspraken en doelen
b. Intake	Persoonlijke gegevens, door wie aangemeld, werkhypothese en geformuleerde doelen
c. Eindevaluatie	Kwaliteit, tevredenheid en verbeterpunten
d. Tussenevaluatie	Tussentijdse toetsing van doelen, tevredenheid en kwaliteit.
e. Toestemmingsformulier	Welke toestemming formeel is vastgelegd.
f. Klanttevredenheid cliënt	Toetsing van klanttevredenheid
g. Klanttevredenheid verwijzers	Toetsing van tevredenheid verwijzers
h. Effectmeting	A.d.h.v aantal aanmeldingen en analyse schaalvragen bij intake, tussenevaluatie en eindevaluatie
i. Actielijst	De gestelde acties en termijn waarbinnen deze moet worden afgehandeld.
j. Privacyreglement	Hoe er binnen de praktijk met de persoonsgegevens en privacy wordt omgegaan
k. Privacy Policy Website	Hoe er met informatie via website wordt omgegaan
l. AVG rapport	Op welke manier de privacy wordt gegarandeerd
m. Algemene voorwaarden	Staat beschreven waaraan de praktijk voldoet
n. Algemene betalingsvoorwaarden	Welke voorwaarden gesteld zijn betreffende betalingsafspraken
o. Waarnemingsovereenkomst	Waarin vast gelegd is wie de waarneming verzorg bij calamiteiten
p. Klachtenregister	Registratie met gemelde klachten en acties daaropvolgend
q. Aanmeldingen en trajecten	Aantal aanmeldingen en afgeronde trajecten.
r. Registratie incident melding	Digitaal: Via website en persoonlijk dossier van Renate Niks bij NFG
s. Registratie melding calamiteit	Zowel op schrift als digitaal: via website en persoonlijk dossier van Renate Niks bij NFG. Hierin worden de gegevens die van belang zijn rondom de calamiteit vermeld en hoe gehandeld is
t. Datalek melding	Digitaal: via website en persoonlijk dossier van Renate Niks bij NFG Hierin worden de gegevens

	die van belang zijn rondom een onverhoopte datalek vermeld en hoe gehandeld is
u. Protocol meldcode	Hoe te handelen bij (vermoeden) van huiselijk geweld, kinder- en oudermishandeling
v. Risicotaxatie instrument: Lirik	Lirik van het NJI (Nederlands Jeugdinstituut) om op het individu gericht een risicotaxatie te kunnen te maken.

14. Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling

inRtact wil zorg dragen voor dat ieder gezinslid die als cliënt wordt aangemeld, zich in veiligheid en binnen de mogelijkheden, zich optimaal kan ontwikkelen. Daarnaast voldoen aan de wettelijke eis en zorgplicht die gesteld is vanuit de overheid. InRtact is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld en kindermishandeling vanuit de NFG en is op de hoogte dat de NFG een aandachtsfunctionaris (aangesloten bij LVAK) ter ondersteuning inzet. Dit protocol wordt gevolgd om de veiligheid van de cliënt en zijn systeem te waarborgen, en daardoor kunnen voorzien (op lange termijn) in optimale ontwikkelmogelijkheden passend bij cliënt.

Toetsing:

Evaluatie gebeurt, waar mogelijk en geoorloofd, in samenspraak met betrokken cliënt en deskundige derden. De evaluatie is terug te vinden in de eindevaluatie.

15. Zorgvuldigheid/veiligheid jegens cliënten:

Doel is om aan te tonen hoe de zorgvuldigheid, kwaliteit en ook veiligheid gewaarborgd wordt binnen het hulpverleningstraject.

Er worden tijdens de intake, met de client(en), heldere afspraken gemaakt of het te behalen doel. Middels het invullen van het intakeformulier wordt het mogelijk dit te monitoren en te registreren, wat tevens mogelijk maakt de trajecten te evalueren. Samen met de cliënt(en) stem ik af over de in te zetten middelen en werk ik transparant. Tussentijds bevestig ik de cliënt over de tevredenheid van het traject en de bejegening vanuit mij.

Toetsing:

Deze aspecten worden blijvend getoetst middels gesprekken en (tussen)evaluaties, afhankelijk van de duur van het traject en bij negatieve uitkomsten wordt hier direct actie op ondernemen.

16. Calamiteiten protocol

inRtact houdt zich aan de voorschriften die gesteld zijn door de IGZ (Inspectie voor Gezondheidszorg) over het melden van calamiteiten. Uitgaande van de professionele standaarden beschreven door de SKJ.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een complicatie, incident en een calamiteit. Hierbij worden de definities gehanteerd die door de IGZ is vastgelegd in de Brochure voor zorgaanbieders:

“Calamiteiten melden aan de IGZ”

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2016/12/13/brochure-voor-zorgaanbieders-calamiteiten-melden-aan-de-igz>.

inRtact houdt zich aan de verplichting calamiteiten te melden. Toetsen daarvan kan in overleg met de kwaliteitsmedewerker van de NFG of met de IGZ zelf. Zij kunnen advies geven over het wel of niet melden. Doel hiervan is om de veiligheid blijvend te waarborgen voor cliënt(en) en hulpverlener, het waarborgen van het leerproces, eventueel maatregelen treffen en calamiteiten in de toekomst voorkomen.

Het voorkomen, signaleren en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag wordt op een

respectvolle wijze ingevuld. Het respecteren van ieders eigenheid is van grote waarde voor inRtact. Daarom worden er waar nodig maatregelen getroffen om de integriteit van de cliënt en ook zorgverlener te waarborgen en misbruik te voorkomen. Het nemen van bijzondere maatregelen tegen misbruik en geweld. Hierbij zal inRtact daarover in gesprek blijven, melden welke stappen er worden ondernomen jegens de persoon die grensoverschrijdend gedrag vertoont en daarop actie ondernemen die daarin passend is. In samenspraak met collega's en professionele derden.

Zowel een incident als calamiteit wordt gemeld bij de NFG middels het dossier van de NFG op persoonlijke titel, en samen met de kwaliteitsmedewerker van de NFG wordt er waar nodig aanpassingen doorgevoerd in de werkwijze, het beleid, protocol en/of kwaliteitshandboek. Tevens worden calamiteiten gemeld bij de gemeente wanneer er sprake is van een indicatiestelling via de gemeente.

Toetsing:

Ieder half jaar wordt gekeken naar de correctheid en de volledigheid van dit protocol, waar nodig wordt deze aangepast. Daarnaast worden de ervaringen die geregistreerd zijn meegenomen in de toetsing. Wanneer er een calamiteit heeft plaats gevonden, zal er waar nodig meteen actie ondernomen worden. inRtact zet zo snel mogelijk een actie in ter verbetering van de kwaliteit en veiligheid.

17. Transparantie

Doel is dat een cliënt weet waar deze aan toe is en wat verwacht mag worden, opdat deze eigen regie kan blijven voeren.

Het traject is voor de cliënt(en) volledig inzichtelijk doordat ik hen meeneem in mijn gevormde werkhypothesen, in blijvende afstemming een traject in te zetten, uitleg geven waar nodig en inzage in de plan van aanpak. Dit komt gedurende het gehele traject voortdurend aan bod, afgestemd op de cliënt(en) en heeft/hebben de cliënt(en) hier voortdurend inspraak.

Toetsing:

Deze transparantie wordt voortdurend getoetst en afgestemd tijdens een hulpverleningstraject. Tevens komt dit terug in het evaluatieformulier die een cliënt en/of samenwerkingspartner kan invullen.

18. Resultaat en effect

Het traject heeft of hebben de cliënt(en) verder gebracht, gericht op een gezonde context die zorgt voor balans, vergrote draagkrachten en/of herstel.

Toetsing:

Dit traject wordt middels een evaluatieformulier getoetst. Bij negatieve uitkomst, zal hier onmiddellijk actie op ingezet worden voor verbetering of passende oplossing.

19. Medezeggenschap cliënten en belanghebbenden

Behorende bij de transparantie die inRtact belangrijk vindt, hoort de medezeggenschap. Cliënten houden bij een hulpverleningstraject de regie. Daarin mag men aangeven wat deze voor ogen heeft, wat deze graag zou zien, of graag anders zou willen, en inRtact speelt hier ten aller tijde op in wanneer vanuit professioneel oogpunt dit te verantwoorden is, haalbaar is en bijdraagt aan het gestelde hulpverleningsdoel. Het is belangrijk het gesprek te blijven voeren en gedurende het gehele traject zullen de ervaringen besproken worden en waar nodig het traject aangepast. Ook belanghebbenden kunnen hierin een bijdrage leveren door onderwerpen bespreekbaar te maken, dit altijd conform de AVG wetgeving.

20. Klachten- en geschillenregeling

Hier vindt u de beschrijving van de manier waarop een klacht kan worden ingediend en hoe deze binnen welke termijn deze wordt behandeld. Elke professionele zorgverlener is zelf verantwoordelijk om de regelgeving omtrent de Wkkgz in orde te hebben.

In eerste instantie kunnen cliënten hun klachten met mij bespreken, gelieve tijdig. Ik zal inspanning leveren om te proberen er samen uit te komen en samen te zoeken naar een passende oplossing binnen afzienbare tijd, niet langer dan twee maanden. Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk aangeleverd worden. Indien de afwikkeling van de aangegeven klacht tot onvoldoende tevredenheid leidt, kan de client de volgende werkwijze volgen:

De klager richt zich tot één van de twee organisaties waar inRtact bij aangesloten is.

- Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ): de klachtencommissie van het SKJ waar ik geregistreerd sta als jeugd- en gezinsprofessional;
- Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG): de klachtencommissie van de NFG waar ik als HBO professional geregistreerd sta binnen de Vakgroep voor Psychosociaal en Maatschappelijk Werk / Systeemspecialist.

16a Werkwijze klacht SKJ:

Als geregistreerde professional ben ik terug te vinden in het openbaar register. Mocht er onverhoopt een klacht ontstaan over de gedragingen van de individuele jeugdprofessional die onder de tuchtnormen van de beroepsgroep vallen, kan men formeel een klacht indienen. De klacht moet dus altijd over beroepsmatig handelen gaan. Ook de Inspectie Jeugdzorg kan een tuchtklacht indienen bij een van de tuchtcolleges. Hieronder vind je enkele voorbeelden.

- De jeugdprofessional informeert de ouders niet over het kind.
- Er wordt geen inzage gegeven in de contactjournals of het dossier.
- Informatie wordt niet vertrouwelijk behandeld.

Een klacht wordt alleen digitaal aangenomen bij de SKJ. Op de website vind u meer informatie (<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>) en het klachtenformulier. Het formulier moet worden geprint, na het invullen, ondertekenen en per post sturen naar SKJ, Jan van Eijklaan 2-4, 3723 BC Bilthoven. Het ingevulde formulier kan ook worden gescand en vervolgens mailen naar tuchtrecht@skjeugd.nl. Stuur eventuele bijlagen mee die de klacht ondersteunen. Op het moment dat u hulp wilt ontvangen bij het indienen en de afwikkeling van de klacht, kan dat middels een vertrouwenspersoon van de SKJ (gratis), of rechtsbijstand, of een advocaat.

Wanneer een klacht ontvankelijk is bevonden kan het zijn dat er bemiddeling wordt aangeboden, of middels een hoorzitting / tuchtrecht de klacht worden afgehandeld. SKJ streeft ernaar om een klacht binnen 6 maanden af te handelen.

16b. Werkwijze klacht NFG:

Bij de NFG sta ik als professional geregistreerd onder de vakgroep voor Psychosociaal en maatschappelijk werk. Mocht er tijdens de behandeling of begeleiding iets mis gaan en er is naar eigen oordeel onzorgvuldig of verkeerd is gehandeld, of bent behandeld/begeleid, kan er een klacht ingediend worden. Het is belangrijk eerst te proberen om de klacht samen met de zorgverlener te bespreken en op te lossen. Het is ook mogelijk hierbij de vertrouwenspersoon* van de NFG in te schakelen. Als het niet lukt de klacht op te lossen, kan er een klacht ingediend worden.

inRtact heeft tevens dit via de NFG geregeld (dit kun je eventueel altijd navragen bij het NFG-secretariaat) en daarmee via de NFG aangesloten bij Quasir. De klacht dient volgens dit schema afgehandeld te worden, opgesteld door st. Zorggeschil:

1. U bent ontevreden over de zorg.
2. U praat over uw klachten met uw zorgverleners.
3. U komt samen tot een oplossing. U kunt uw klacht weer loslaten.
4. U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris**.
5. Uw klacht wordt professioneel opgelost. U kunt uw klacht weer loslaten.

6. U bent niet tevreden. U meldt uw klacht schriftelijk bij zorgaanbieder**. U ontvangt binnen 6 weken een oordeel. Termijn kan met 4 weken worden verlengd.
7. U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ).
8. GZ doet bindend uitspraak en legt eventueel een schadeclaim op tot max. €25.000,-
9. U bent tevreden met de uitspraak. U kunt uw klacht loslaten.
10. U neemt geen genoegen met de uitspraak. U kunt binnen 2 maanden na de uitspraak naar de Kantonrechter.

*Vertrouwenspersoon:

Dhr. Theo Splinter

tel: 06-46160403

vertrouwenspersoon@de-nfg.nl

**Voor adresgegevens van de klachtenfunctionaris kunt u contact opnemen met het NFG-secretariaat via het mailadres info@de-nfg.nl

Toetsing:

Minimaal 2x per jaar, ieder zes maanden, worden de klachten geanalyseerd en wordt gekeken naar verbeterpunten, hierop wordt meteen actie ondernomen. Bij de afhandeling van de klacht zoals hiervoor omschreven, zal inRtact zich aan de inspanningsverplichting voldoen en waar nodig / mogelijk zo snel mogelijk daar actie op inzetten.

21. Regeling bij vakantie en calamiteiten

Hier staat beschreven hoe er gehandeld wordt wanneer er sprake is van een calamiteit en tijdens vakantieperiodes.

Met iedere cliënt worden de vakantieperiodes besproken en waar nodig op individuele basis afspraken gemaakt. De bereikbaarheid blijft tevens in vakantieperiodes bestaan. Cliënten kunnen contact opnemen met inRtact wanneer zij dit nodig achten en volgens de gemaakte afspraken. Cliënten kunnen tijdens (langdurige) afwezigheid en/of calamiteiten contact opnemen met zorgverlener Liesbeth Zeeman, van praktijk Kans & Keuze, 06-38504029. Zij draagt zorg voor de continuering, mocht dit nodig blijken.

Daarnaast kunnen cliënten daar waar ze dat prettiger vinden contact leggen met eigen huisarts, andere verwijzende instanties (wijkteams/jeugdconsulent) en/of veilig thuis.

Toetsing:

Jaarlijks wordt getoetst of deze werkwijze nog passend is en ondersteunend blijft t.b.v. de geboden trajecten. Cliënten mogen hierin aangeven wat zij prettig vinden en inRtact zet zich in zoveel mogelijk aan te sluiten bij de wensen die de cliënten hierin hebben. Waar nodig en mogelijk zal er gekeken worden naar passende acties.

Het traject bij inRtact praktijk voor Relatie en Gezin beschreven

1. Wachtijd voor inplannen intake en daarmee start hulpverlening

Wanneer er sprake is van een indicatie via de gemeente:

WMO, OB2ab: binnen 5 werkdagen

Jeugd, OB3ab: binnen 6 weken

Informatie over werkwijze, intake en algemene voorwaarden zie: www.inrtact.nl, of kunnen deze via de mail of telefonisch opvragen.

2. Aanmelding en intake

Aanmelden kan telefonisch of via de email. Na telefonisch contact wordt er een afspraak gemaakt voor een intakegesprek. Indien er een wijkcoach of een regisseur jeugd / jeugdconsulent betrokken is, dan wordt er een afspraak gemaakt voor een afstemmingsgesprek met het gezin en de verwijzer.

Er zal z.s.m. na de intake/ afstemming worden gestart met het hulpverleningstraject. Het moment van starten wordt de cliënt en, met toestemming, de verwijzer mede gedeeld.

2a. Plan van aanpak

Plan van aanpak wordt verwerkt in het intakeformulier. Dit plan wordt in de praktijk in samenspraak met de cliënt opgesteld, besproken en tussentijds geëvalueerd.

Bij langer durende trajecten (meer dan drie maanden) stuurt inRtact een afschrift, met toestemming van cliënt, een brief naar de huisarts of andere verwijzer. Er wordt zorg gedragen dat er een goede communicatie is met de cliënt. De praktijk is telefonisch en per mail goed bereikbaar.

2b. Trainingen

Wanneer blijkt dat bepaalde vragen veelvuldig voorkomen of door verwijzers veelvuldig worden gesignaleerd is inRtact in staat hiervoor een training te verzorgen gericht op systeemspecialistische problematiek. Voorbeelden daarvan zijn: kinderen in echtscheiding, gescheiden en opvoeden, opvoedvraagstukken, lotgenotencontact, assertiviteit, partnerrelatie, samengestelde gezinnen, omgaan met ziekte, etc.

Daarbij zal er een intake en een (tussen)evaluatie plaats vinden met de deelnemers afzonderlijk om steeds te kunnen toetsen of de training voldoet aan de doelen, wensen en verwachtingen.

2b. De voortgang hulpverleningstrajecten

De voortgang wordt zoals eerder beschreven structureel meegenomen in het traject, maar tevens door evaluatieformulieren. Wanneer blijkt dat er geen vooruitgang wordt geboekt, wordt dit tevens onderwerp van gesprek om te kijken of de cliënt nog steeds op de juiste plek is of dat een andere zorgaanbieder meer passend blijkt te zijn. inRtact draagt zorg, met toestemming, voor een warme overdracht wanneer dit nodig blijkt te zijn.

Kinderen tot 12 jaar: Ik bespreek met het kind zelf het verloop van, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf gestelde doelen. Daarnaast bespreek ik met de gezagdragende ouder(s) het verloop, indien mogelijk met het kind erbij. Dit doe ik met voorkeur face-to-face.

Kinderen/jongeren tussen 12 en 16 jaar: Ik bespreek met het kind/de jongere zelf het verloop van het traject, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf opgestelde doelen. Daarnaast bespreek ik met de gezag dragende ouders het verloop, zoveel mogelijk met het kind erbij. Dit doe ik, met voorkeur, face-to-face.

Jongeren vanaf 16 jaar en volwassenen: Ik bespreek individueel met de jongere of de volwassene het verloop van het traject, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf

opgestelde doelen. Indien dit wenselijk is in de behandeling van de cliënt en alleen met toestemming van de cliënt, bespreek ik daarna met de ouders het verloop, na dit eerst met de jongere te hebben voorbesproken en zoveel mogelijk met het de cliënt erbij. Dit doe ik indien mogelijk face-to-face.

Nadat het behandelplan met de cliënt (en ouders) is besproken, wordt na toestemming van de cliënt en indien nodig van de ouders, een rapportage naar de verwijzer gestuurd. Tijdens het verloop van het traject kunnen indien nodig, doelen bijgesteld worden en kan de werkwijze naar aanleiding daarvan aangepast worden. Indien dit gebeurt, kan (in overleg met de cliënt/diens ouders) besproken worden de verwijzer een korte rapportage te sturen met daarin de belangrijkste veranderingen en het verloop. Met de cliënt/ouders wordt besproken hoe de omgeving bij kan dragen aan het behalen van de hulpverleningsdoelen. Vanuit de systemische aanpak wordt er bij voorkeur de ouders/opvoeders, brusjes, school, partners, andere hulpverleners of anderen (soms intensief) bij het traject betrokken.

2c. Evalueren

Er wordt periodiek geëvalueerd en tijdig met de cliënt (en eventueel zijn naasten) de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de begeleiding. De voortgang van de het traject bespreek ik regelmatig met de cliënt in een gesprek.

De tevredenheid van de cliënten wordt gemeten op de volgende manier:

Na iedere sessie en aan het eind van het traject wordt de ervaring van de cliënt besproken. Onderdelen die besproken worden:

- i. **Relatie;** in hoeverre de cliënt zich gehoord voelde, begrepen voelde en gerespecteerd voelde.
- ii. **Doelen en onderwerpen:** In hoeverre hebben we gepraat en / of gewerkt aan de doelen en onderwerpen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten.
- iii. **Aanpak en/of werkwijze:** in hoeverre paste de werkwijze van de behandelaar bij de client op dat moment.
- iv. **Algeheel:** in hoeverre miste de client iets in het contact van dat moment of in het hele traject.

2d. Afsluiting/nazorg

Met de cliënt (en eventueel zijn naasten) worden de resultaten van het traject en mogelijke vervolgstappen besproken. De verwijzer wordt bij afsluiting in kennis gesteld, met toestemming, middels een afrondingsbrief. Als blijkt dat er verder hulpverlening nodig is, wordt hierop gericht advies gegeven aan de cliënt en aan de verwijzer. Vervolgens wordt de, met toestemming, vervolgbehandelaar / zorgverlener geïnformeerd (waar nodig) over het verloop van het traject en de verwachtingen voor het vervolgtraject.

3. Omgang met patiëntgegevens

inRtact vraagt om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt inRtact de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld). inRtact levert op verzoek van de contractgemeenten beleidsinformatie aan de daarvoor aangewezen organisatie, waarbij de cliënt gegevens geanonimiseerd worden en maken een jaarverslag.