

Kwaliteitsplan Praktijk de Eik

2021-2024

1



Geschreven door:

Brenda van Veldhuizen

Inhoudsopgave

- 1. Algemeen** 3 & 4
- 2. Missie** 5
 - a. Visie 5
 - b. Kernwaarden – 5
 - c. Doelen 2021-2024- 5
- 3. Zorgaanbod** - 6
 - a. Therapie 6
 - b. Trainingen 8
 - c. Supervisie 8
 - d. Doelgroep 9
 - e. Tarieven 9
 - f. Vergoedingen 9 & 10
- 4. Professionele standaard** 11
- 5. Inzet innovatie/ technologie** 11 & 12
- 6. Cliëntdossier** 12
- 7. Privacy** 13
- 8. Melden van calamiteiten** 13 & 14
- 9. Meldcode kindermishandeling** 14 & 15
- 10. Klachtenprocedure** 16
- 11. Tuchtprocedure** 16
- 12. Periodieke reflectie** 17
- 13. Verwijzingen naar sites en interne documenten** 17 & 18
 - a. Aangesloten bij (beroeps)verenigingen en stichtingen 19
 - b. Belangrijke sites 19
 - c. Interne documenten 19
- 14. Tot slot** 20

2

1. Algemeen

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021-2024 van Praktijk de Eik.

Praktijk de Eik stelt op deze manier haar beleid vast en stelt bij waar nodig. Eens in de twee jaar wordt het document nagelopen op relevantie en wordt het beleid aangescherpt waar nodig. Zo blijft de praktijk haar kwaliteit waarborgen voor haar cliënten. Vanaf januari 2022 zal dit in verder vastgelegd worden in een kwaliteitssysteem welke voldoet aan de HKZ 143 norm. Implementatie van beleid wordt volgens PDCA cyclus doorlopen.

Praktijk de Eik is een praktijk voor psychosociale therapie, gespecialiseerd in rouw en trauma. Het is een eenmanszaak gerund door Brenda van Veldhuizen. Brenda van Veldhuizen is een HBO therapeut. Haar werkervaring heeft zij opgedaan in de gedwongen jeugdhulpverlening waar zij gezinnen met meervoudige complexe problematiek bijstond. In 2017 gooide zij het roer om en startte haar eigen onderneming. Met als doel kinderen, jongeren en volwassenen behandeling te bieden bij ingrijpende gebeurtenissen in het leven.

Praktijkgegevens

Praktijk de Eik
Ambachtsstraat 21
8263 AJ Kampen
06-51375605
info@praktijkdeeik.com
www.praktijkdeeik.com

Brenda van Veldhuizen is geregistreerd bij de **Nederlandse Federatie Gezondheidszorg** (NFG) in de vakgroep Psychosociaal Maatschappelijk Werk (VPMW). Registratienummer NFG: 8631

Daarnaast is zij geregistreerd als HBO therapeut bij de **koepelorganisatie Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg** (RBCZ). Licentienummer: 170898R

De AGB code van Brenda van Veldhuizen is 90-103577
De AGB code praktijk is 90-062931

Tevens is er sprake van een registratie bij de beroepsvereniging **Stichting Kwaliteitsregister Jeugdzorg** als zorgaanbieder en jeugd- en gezinsprofessional. SKJ registratienummer: 110002762

Brenda van Veldhuizen is tevens **SCHIP** behandelaar met licentie. Licentienummer: 013

Als supervisor Is Brenda lid van de **beroepsvereniging Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching** LVSC. Registratienummer: VEL008-S

En als EMDR therapeut aangesloten bij de **Samenwerkende EMDR therapeuten Nederland**.

2. Missie

Praktijk de Eik heeft als missie mensen en met name kinderen en jongeren te helpen na een ingrijpende gebeurtenis of verlieservaring. Doordat deze gebeurtenissen gepaard gaan met pijnlijke emoties en gewaarwordingen is het moeilijk deze te integreren in het levensverhaal. Mensen zijn geneigd elkaar en zichzelf te beschermen voor deze pijn waardoor er moeilijk over gepraat wordt. Gevoelens gaan ondergronds en komen er op een verwrongen manier weer uit door bijvoorbeeld emotionele of lichamelijke klachten. Praktijk de Eik heeft als missie het omgaan met verlies en trauma meer onderdeel uit te laten maken in ieders leven waardoor er meer begrip en steun is en ervaringen makkelijker worden geïntegreerd.

a. Visie

Verlieservaringen hebben wij allemaal, met verlies omgaan en met de pijnlijke emoties die erbij horen moeten wij leren. Soms gaat dit proces goed, soms verloopt dit proces moeizaam en verstoord. Dat kan verschillende oorzaken hebben. Praktijk de Eik gaat ervan uit dat deze gebeurtenissen alsnog geïntegreerd kunnen worden door er opnieuw bij stil te staan en de daarbij behorende gevoelens en gewaarwordingen te accepteren en te verteren en er (een andere) betekenis aan te geven. Praktijk de Eik heeft daarbij oog voor het verhaal achter het verhaal en op de mens als geheel (lichaam, geest, emotie, cognitie).

b. Kernwaarden

Praktijk de Eik vindt het belangrijk cliënten zich in de therapeutische sessie veilig voelen, omdat er gewerkt wordt met cliënten die zich kwetsbaar voelen en een kwetsbaar verhaal delen. Door goed te luisteren en daarop af te stemmen willen wij **veiligheid** creëren. Maar ook door kritisch te zijn, door te vragen, en leiding te nemen over het hulpverleningsproces. Verder gaan wij ervan uit dat iedere client beschikt over **eigen kracht** en **zelfhelend vermogen**. En wij streven ernaar deze vaardigheden te onderkennen en uit te bouwen. De praktijk werkt dan ook **cliëntgericht** en is gericht op het leveren van **kwaliteit**.

c. Doelen 2022-2024

Praktijk de Eik wil een praktijk zijn waar kinderen, jongeren en volwassenen zich veilig en geborgen voelen. Als je wilt werken aan pijnlijke stukken in je levensverhaal is dit een randvoorwaarde. De praktijk wil dan ook werken aan een open, vertrouwelijke sfeer waarin menselijk contact de basis is. Vertrouwen, veiligheid, commitment en betrokkenheid zijn belangrijke waarden in het therapiewerk. Wij vertalen dit de komende jaren (2022-2024) in een aantal doelen waar wij ons op gaan richten.

Bij onderstaande doelen is het belangrijk om deze agendapunten structureel terug te laten komen en te evalueren en te monitoren. 2022-2024 wordt tevens gebruikt om het kwaliteitssysteem van Praktijk de Eik goed vorm te geven. Praktijk de Eik maakt daarvoor gebruik van een kwaliteitssysteem van Ovezo welke voldoet aan de HKZ-norm.

Normaliseren

1. De kennismaking met elkaar is een belangrijk moment. In dit contact wordt er een 'contract' met elkaar aangegaan. Is er commitment om te werken aan gestelde doelen? Is er voldoende vertrouwen om samen te werken, is er een klik? Dit wordt expliciet benoemd naar elkaar.
2. Wanneer de client zich aanmeldt is dat een eerste stap in verantwoordelijkheid nemen voor het eigen proces. Belangrijk is dat de client regie over het eigen proces ervaart. De client stelt eigen doelen op en is probleemeigenaar en ervaringsdeskundige, de hulpverlener ondersteunt en faciliteert. Systematisch evalueren, monitoren en verbeteren van de hulpverlening samen met de client.
3. Van individuele behandeling naar meer gezinsbehandeling/ systeemgerichte aanpak Wanneer kinderen/ jongeren worden aangemeld zal nadrukkelijker aangegeven worden dat er een beroep gedaan wordt op ouder- en gezinsparticipatie
4. Expliciet werken aan talentontwikkeling, vergroten veerkracht en eigen regie
5. Wanneer een jeugdige van 17+ in behandeling is zal er expliciet gevraagd worden naar een 18 jaar plan, als dat er nog niet is, zal daar binnen de behandeling aandacht aan besteed worden.

6

Samenwerken

6. Praktijk de Eik is een praktijk die niet alleen naar binnen gericht is maar ook naar buiten gericht, dat betekent dat wij de komende tijd en ruimte vrij maken om kennis te maken met ketenpartners en andere organisaties om samenwerking te verkennen en/ of te verdiepen zodat er langdurige en bestendige relaties kunnen ontstaan.
7. Sociale kaart beter gaan vormgeven zodat er meer inzicht is over aanbod in het werkgebied. Toegang, voorveld, GGZ, onderzoek en diagnostiek. Praktijk de Eik heeft weet van haar eigen expertise en waar die stopt en welke expertise anderen hebben.
8. Action learning – en blaming free evaluation zowel intern als extern vormgeven. Wij willen een lerende organisatie zijn en leren van fouten en of bijna fouten. Dat betekent dat wij bij zaken die niet goed zijn verlopen willen leren om zodoende hulp- en dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken hiervoor client evaluaties, klachtengesprekken maar ook evaluaties met externe samenwerkingspartners en intern intervisie en eventuele coaching gesprekken.

3. Zorgaanbod

a. Therapie

Psychosociale therapie

Psychosociale therapie is een therapievorm waarin allerlei methoden en technieken samenkomen. Er wordt niet vastgehouden aan een therapievorm, er wordt per persoon gekeken wat nodig is en wat het beste aansluit. De therapie is gericht op de hulpvraag van de cliënt en meestal meerdere leefgebieden waar de problemen worden ervaren. Bijvoorbeeld binnen je relaties, op je werk, op school, binnen je eigen persoon. Wij onderzoeken waar je tegenaan loopt, hoe dat komt, en wat kun je doen om dit te verhelpen (bijvoorbeeld oefenen met andere mindset/ ander gedrag). De therapie is gericht op vergroten van zelfkennis en zelfwaardering. De therapie is naast oplossingsgericht zeker ook gericht op persoonlijke groei.

Probleemgebieden die kunnen worden behandeld zijn: relatieproblemen, identiteitsproblemen, onzekerheid, negatief zelfbeeld, stress gerelateerde klachten, persoonlijke groei, opvoeding en seksualiteit.

7

Rouwtherapie

De praktijk is gespecialiseerd in behandeling bij verlies en rouw. Het leren omgaan met verlies is een taak die wij allemaal moeten leren in ons leven. Rouw is een gezonde reactie op verlies.

Rouw is een reactie op een verlieservaring die zowel emotioneel, lichamelijk als cognitief kan worden ervaren.

Soms zijn er situaties waardoor het rouwen vastloopt. Dat kunnen persoonlijke omstandigheden zijn of omstandigheden van de verlieservaring op zich. In de therapie is er ruimte om stil te staan bij het verliesverhaal. Wat is het verhaal, hoe is jouw beleving. Wat kom je tegen? Is er steun of sta je er alleen voor? Welke emoties kom je tegen en hoe ga je daarmee om? Er wordt gekeken welke betekenis het verlies heeft en hoe je vorm geeft aan de nieuwe werkelijkheid.

Probleemgebieden zijn: echtscheiding, overlijden, ziekte in het gezin, naderende dood, verhuizing, verlies van werk, pesten.

Traumatherapie

Trauma is een ander woord voor verwonding. Wanneer je een arm breekt ga je naar het ziekenhuis om geholpen te worden aan deze verwonding. Maar na een ingrijpende gebeurtenis waar je last van blijft houden, ga je naar een therapeut. Je kunt last hebben van spanningsklachten, herbelevingen of angstige gedachten. Je kan lichamelijke klachten ontwikkelen, slaapproblemen hebben en moeite hebben je te concentreren.

Traumabehandeling kan op verschillende manieren, maar wat heel belangrijk is, is dat wij werken vanuit veiligheid. Wanneer je een trauma hebt, voel jij je kwetsbaar en is je vertrouwen beschadigd. Het is belangrijk om het tempo van de behandeling niet al te hoog te leggen. Door middel van gesprekken of tekeningen brengen wij in kaart wat er is gebeurd en waar je precies last van hebt. Daarna kijken wij wat jou zou kunnen helpen in deze situatie. Hoe heb jij je tot nu toe staande gehouden? En is dat een manier die goed voor je is? We gaan vervolgens verkennen wat jou zou kunnen helpen het trauma alsnog goed te kunnen verwerken. We maken gebruik van de volgende interventies:

Creatieve werkvormen, schrijfopdrachten en lichaamsgerichte therapie (ademhaling en ontspanning). Verder wordt ook EMDR geboden.

EMDR (eye movement desensitization and reprocessing)

8

Bij EMDR denk je terug aan de nare gebeurtenis terwijl je met je ogen de vingers van de therapeut of de beweging van lampjes volgt. Je kunt tegelijkertijd ook luisteren naar tikjes op de koptelefoon. Hierdoor worden de herinneringen aan het trauma alsnog verwerkt en anders opgeslagen in het brein waardoor je er minder last van hebt.

Begin 2021 gaat Brenda van Veldhuizen de opleiding tot **trauma coaching** volgen bij het Atma instituut. Gedurende deze opleiding zal zij getraind worden om klanten met trauma goed te kunnen ondersteunen bij verwerking en hantering van het trauma. Onderdelen die bij de opleiding behandeld worden zijn onder andere: gronding, lichaamsbewustzijn, lichaamshouding, traumaregulatie, adem coaching, bodydrumrelease, regressietherapie, innerlijk kindwerk, lichaamsbrug.

Een andere toegangspoort tot het verwerken van trauma kan zijn door het aanbieden van creatieve werkvormen zoals schilderen, schrijven, boetseren, bewegen of muziek. Er wordt gebruik gemaakt van andere delen van onze hersens welke voorbij de taal en cognitie gaan. Door gebruik te maken van verbeeldingskracht kan er een ander verhaal ontstaan waarbij heling mogelijk wordt gemaakt.

b. Trainingen

- **HEMELTJELIEF!**

Eendaagse training Hemeltjelijf! Verlies en rouw bij kinderen en jongeren. De training gaat in op verlieservaringen versus verliestrauma, hoe kinderen zich ontwikkelen en hoe rouw daarop ingrijpt. Wat zijn normale rouwreacties en wanneer zijn reacties zorgelijk. De training is voor professionals die werken met kinderen en jongeren en er wordt gekeken naar beroepshouding, vaardigheden en eigen verhouding tot verlies. De training is geaccrediteerd door SKJ met 6.00 punten.

Kosten: €180, = ex btw

- **SAMEN EENZAAM, een gezinsgerichte aanpak bij rouw**

Deze training is gericht op het functioneren van gezinnen en dan met name gezinnen in rouw. Welke dynamieken zijn zichtbaar, welke risicofactoren zijn er en hoe breng je verbinding tot stand in gezinnen zodat er gezamenlijke rouw ontstaat? We behandelen de verliesgenogram, de verliescirkel en hebben een methode ontwikkelt die de professional handvatten biedt in het werken met gezinnen. Daarnaast staat de beroepshouding centraal. De training is geaccrediteerd met 18.00 punten door het SKJ.

Kosten: €350, = ex btw

c. Supervisie

Supervisie is een leermethode waarbij de professional onder begeleiding leert van de beroepspraktijk. De werkervaring en persoonlijke ontwikkeling van de professional staat centraal.

Supervisie is bij uitstek geschikt wanneer je op zoek bent naar verdiepend leren over je werk en je werkhouding. Wanneer je wilt investeren in duurzame professionele groei. Het is een goede manier om zowel persoonlijk als professioneel steviger te staan met meer vitaliteit en energie. Supervisie is een prachtig onderdeel van goede zelfzorg.

Kosten:

Individueel traject kost €1250, = ex btw. (10 sessies van 1 1/2 uur)

Groepssupervisie kost €1850, = ex btw. (12 sessies van 2 uur)

De meeste werkgevers zijn bereid om deze kosten geheel of gedeeltelijk te vergoeden.

Ik ben als supervisor geregistreerd bij de beroepsvereniging LVSC. De supervisie kun je dan ook gebruiken voor je reflectiepunten voor SKJ en Registerplein.

d. Doelgroep

Er worden therapeutische behandeltrajecten aangeboden aan kinderen, jongeren en volwassenen. De praktijk werkt ook met gezinnen. Kinderen vanaf 6 jaar zijn welkom in de praktijk. De praktijk is gericht op alle mensen die een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt en moeite hebben dit te integreren in hun levensverhaal. Of anderszins vastlopen in hun ontwikkeling. De praktijk is gericht op groei en transformatie.

e. Tarieven

Individuele therapie €80, =
Relatietherapie €110, =
Gezinstherapie €110, =
SCHIP aanpak €150, =
Rapportage/ eindverslag/ adviesverslag: €90, =

Supervisie individueel 10 keer anderhalf uur = €1250,= ex btw
Groepssupervisie 12 x 2 uur = €1850,= ex btw per persoon

f. Vergoedingen

Vergoeding vanuit de gemeente/ jeugdhulp

Voor kinderen en jongeren die onder de Jeugdwet vallen heeft Praktijk de Eik een contract afgesloten met de 11 gemeenten IJssellanden (Kampen, Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland en Zwolle) en de gemeente Dronten.

Praktijk de Eik is daarmee een erkende en gespecialiseerde jeugdhulpaanbieder.

Vergoeding vanuit de aanvullende zorgverzekering

Praktijk de Eik biedt psychosociale therapie aan die door een groot aantal verzekeraars vergoed wordt vanuit de aanvullende zorgverzekering. Dit valt onder alternatieve geneeswijze/ alternatieve therapie. Een lijst van zorgverzekeraars is op te vragen bij de praktijk, de praktijk raadt cliënten altijd aan bij hun zorgverzekeraar na te vragen of de hulpverlening vergoed wordt.

<https://www.de-nfg.nl/vergoedingen.html>

Vergoedingen vanuit een stichting

Kinderen en jongeren die kunnen aantonen dat zij financieel niet daadkrachtig zijn om een hulpverleningstraject zelf te vergoeden, ofwel hun ouders dat niet kunnen en niet aanvullende verzekerd zijn, of niet onder gecontracteerde gemeente vallen, kunnen aanspraak maken op een vergoeding van Stichting Ondersteuning Verliesverwerking. De praktijk is daarbij aangesloten (www.stovv.nl)

Particuliere aanmelding/ niet vergoed

Cliënten kunnen zich ook particulier aanmelden en zelf hun traject betalen.

4. Professionele standaard

Onder professionele standaard wordt verstaan, de wijze waarop de praktijk nastreeft de cliënten een zo goed mogelijke behandeling aan te bieden. De praktijk wil klantgericht zijn, effectief, efficiënt en doeltreffend. De praktijk is daarom aangesloten bij verschillende beroepsverenigingen, te weten SKJ, NFG en LVSC. Door bij deze verenigingen aangesloten te zijn conformeert de praktijk zich aan kwaliteitseisen die daarbij horen. Zoals bijvoorbeeld inhoudelijk up to date blijven binnen het vakgebied door het volgen van voldoende deskundigheidsbevordering en het deelnemen aan intervisies. De praktijk houdt zich aan de Beroepscode en aan de richtlijnen jeugdhulp welke zijn vastgesteld door de beroepsgroep.

De praktijk is een eenmanszaak met ruimte voor groei. De praktijk is zich aan het oriënteren om samen te werken met andere therapeuten of andere therapeuten in te huren als ZZP'er. De praktijk zal een 'kleine organisatie' blijven wat betekent dat de praktijk niet groter wordt dan 10 werknemers. Wanneer er sprake is van samenwerking met vakgenoten dan zal de praktijk alleen samenwerken met professionals die geregistreerd zijn bij een beroepsvereniging en waarvan verwacht mag worden dat deze vakgenoot vakbekwaam is en met dezelfde standaarden werkt als Praktijk de Eik zelf. Inhuur zal middels een modelovereenkomst plaatsvinden waarin onderlinge afspraken worden vastgelegd. Er zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten en vastgesteld worden of iemand over een geldige VOG beschikt en tenminste geregistreerd is bij SKJ.

12

5. Inzet innovatie/ technologie

In 2020 kwam de pandemie Covid19 het land in. We werden door de overheid opgedragen thuis te werken en fysieke afstand tot elkaar te houden. In de praktijk van de hulpverlener/ therapeut geen gemakkelijke opgave. De voorkeur gaat uit naar face to face contact omdat je meer non verbale signalen opvangt, je beter lichaamsgericht kan werken en de focus beter is. Toch werden wij gedwongen naar alternatieven te kijken en deze zijn er ook. Zo kunnen er online bijeenkomsten georganiseerd worden via zoom pro of Teams. Een beschermde digitale omgeving. De praktijk gebruikt deze om bij overleggen aanwezig te kunnen zijn, voor oudergesprekken en indien nodig clientgesprekken te voeren wanneer face to face contacten niet mogelijk zijn. In de algemene voorwaarden van de praktijk zal vermeld worden dat deze online gespreksvoering tot de mogelijkheden behoort.

Verder heeft de praktijk een abonnement afgesloten op Lutografie.

Lutografie is een online rouwprogramma dat mensen helpt bij het rouwen na verlies van een dierbare of na echtscheiding. Op basis van opdrachten werken mensen aan een eigen rouwboek om zo een nieuwe relatie aan te gaan met het voorbije en het veranderde leven. Lutografie kan ingezet worden als deel van een programma voor blended care of als basis voor online therapie sessies.

Wat is lutografie

Lutografie bestaat uit vier trajecten van elk zes maanden, opgebouwd langs de theorie van de rouwtaken. Elk traject bestaat vervolgens uit 13 sessies waarin men werkt aan een eigen rouwboek op basis van schrijf-, muziek-, teken-, bewegings- en zoekopdrachten (zoals: bijvoorbeeld het vinden van een symbool of een kunstwerk uitzoeken).

De opdrachten maakt men op de eigen computer, niemand kijkt mee. Aan het einde van het programma kan men het eigen rouwboek laten printen en heeft men de rouw vastgelegd.

Maar Lutografie is meer: naast de opdrachten bestaan de sessies uit visualisaties, meditatie's, video's, TEDtalks, artikelen, films en andere methodieken die relevant zijn voor dit werk. Daarbij hebben mensen toegang tot een Spotify muzieklIJst over 'afscheid' en een boekenlijst die gemakkelijk gefilterd kan worden naar behoefte. Daarbij is er de mogelijkheid tot lotgenotencontact in de besloten 'lutografen' facebookpagina.

De volgende mogelijkheden zijn er:

- Een programma lutografie bij overlijden
- Een programma lutografie bij echtscheiding
- Een programma lutografie bij levend verlies
- Training omgaan met mijn rouw
- Training omgaan met mijn kind in rouw

6. Cliëntdossier

Van iedere cliënt wordt een cliëntdossier bijgehouden. In dit dossier is in ieder geval vastgelegd:

- Data start hulpverlening en data sessies
- Feiten en omstandigheden van de hulpverlening
- Behandelplan, evaluaties en eindverslag
- Toestemmingsformulieren/ instemmingsverklaringen
- Resultaten
- Andere belangrijke ervaringen

Bij de intake zullen direct doelen vastgesteld worden zodat deze opgenomen kunnen worden in het behandelplan wat voortaan een standaard wordt. Er zal een kort intakeformulier (zie bijlagen) ontwikkeld worden zodat er geen zaken gemist worden bij aanvang van de hulpverlening.

Praktijk de Eik volgt hiermee de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). Volgens de WGBO moeten medische gegevens minimaal 15 jaar bewaard worden. Cliënten kunnen verzoeken om inzage in het dossier of om vernietiging van het dossier. Daar moet dan schriftelijk om gevraagd worden.

14

7. Privacy

De praktijk valt onder de wet AVG die de gegevensbescherming regelt. Dat betekent dat de praktijk persoonsgegevens en bijzondere gegevens over klanten verzamelt en daar verantwoordelijk voor is.

De praktijk behandelt gegevens vertrouwelijk. De gegevens worden alleen gebruikt voor behandeldoeleinden. Er worden geen gegevens met derden gedeeld zonder de expliciete toestemming van cliënten. Uitzondering daarop is wanneer er gecommuniceerd dient te worden met de gemeente, zorgverzekeraar of administratie met betrekking tot uw behandeling en/ of betaling hiervan. Dit zal uiterst zorgvuldig gedaan worden.

De gegevens worden alleen digitaal verwerkt, er bestaat geen papieren dossier. De praktijk neemt maatregelen dat ook digitaal de gegevens goed beschermd worden. Er wordt gebruik gemaakt van een beschermde omgeving (Praktijkdata) waarin persoonsgegevens verwerkt worden. Binnen praktijkdata is er de mogelijkheid om te werken met beveiligd e-mail verkeer, namelijk Zorgmail. Dit zal in eerste instantie tussen zorgverleners onderling zijn (bijvoorbeeld huisarts).

E-mails met gevoelige informatie wordt via een beschermde lijn gemaïld (We transfer Pro) en afgesloten dossiers worden op een externe harde schijf of Cloud opgeslagen. Een uitgebreid privacy reglement kan worden opgevraagd bij de praktijk, tevens ligt er beleid vast rondom datalekken. Deze zullen worden gemeld worden conform de wettelijke vereisten, uiteraard zal de betrokkenen ervan op de hoogte worden gesteld.

8. Melden van calamiteiten

Het melden van geweld en calamiteiten is verplicht volgens artikel 4.1.8 van de Jeugdwet en artikel 4.2.5. van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015).

Melden van calamiteiten wordt ten alle tijden melding gedaan bij de beroepsvereniging (NFG) en bij de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dit wordt gedaan door het invullen van een calamiteitenformulier. Deze wordt tenminste vijf jaar bewaard.

Contactgegevens IGJ

- Telefonisch binnen kantoortijden: 088-1205000
- Via email op meldpunt@igi.nl
- Per post via IGJ, postbus 2518, 6401 DA, Heerlen
- Via het contactformulier

Naast het verplichte melden zal de hulpverlener van Praktijk de Eik in deze gevallen de casus bespreken met vakgenoten om van de situatie te leren en het professioneel handelen in kaart te brengen en eventueel aan te passen. De mogelijkheid van het doen van aangifte zal tot de mogelijkheden behoren en in collegiaal overleg aan de orde komen/ besproken worden.

9. Meldcode kindermishandeling

Praktijk de Eik werkt bij een vermoeden of verdenking van kindermishandeling in de geest van de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Per 1 januari 2019 is de meldcode aangepast.

Er wordt allereerst gescreend op acute onveiligheid voor het kind en daarop wordt geanticipeerd, er zal contact met collega's gezocht worden voor overleg (consultatief en geanonimiseerd, te denken valt aan intervisieleden, collega's Veilig Thuis of Raad voor de Kinderbescherming). Indien acute onveiligheid melden Veilig Thuis (of als er in opdracht gewerkt wordt aan opdrachtgever).

Bij vermoeden kindermishandeling worden de signalen in kaart gebracht (veiligheid kind en de algehele ontwikkeling) en gerapporteerd. Binnen intervisie zal geanonimiseerd de casus besproken worden. Daar wordt besproken welke interventie passend is, zelf hulp bieden, hulp inschakelen, of opschalen c.q. melden.

De vermoedens worden altijd besproken met de cliënt zelf en met diens verzorgers en/of wettelijk vertegenwoordigers. Er zal een plan opgesteld worden ter voorkoming van herhaling kindermishandeling/ een veiligheidsplan. Bij jeugdigen 16+ expliciet om toestemming vragen dit ook met ouders te bespreken. Bij kinderen 12+ ouders om toestemming vragen met de kinderen in gesprek te gaan.

Bij weging kindermishandeling is het belangrijk altijd met derden te bespreken om tot een zorgvuldige afweging te komen. Blijven de zorgen omtrent opvoeding/ verzorging en kindermishandeling aanwezig dan wordt melding gedaan bij Veilig Thuis. Overleg en afstemming met de politie en Veilig Thuis wanneer er sprake is van een strafbaar feit. ernstige vorm van lichamelijke en geestelijke mishandeling, lichamelijke verwaarlozing, seksueel misbruik, eer gerelateerd geweld, vrouwelijke genitale verminking of huwelijksdwang. Er wordt altijd een afweging gemaakt of er aangifte gedaan zal worden bij de politie indien er sprake is van een strafbaar feit.

Alle stappen (besluitvorming en acties) worden zorgvuldig vastgelegd in een dossier, dossier is ook op de vragen door de cliënt voor inzage.

De meldcode beschrijft in vijf stappen wat de professional kan doen bij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling.

Stappenplan

Stap 1: In kaart brengen van de signalen

Stap 2: Overleg met een collega en eventueel Veilig Thuis

Stap 3: Gesprek met de betrokkenen

Stap 4: Weeg het geweld m.b.v. het afwegingskader van de beroepsgroep

- Heb ik op basis van stap 1 t/m 3 een vermoeden van huiselijk en/of kindermishandeling?
- Heb ik een vermoeden van acute of structurele onveiligheid?

Stap 5: Neem 2 beslissingen

- Is melden noodzakelijk?
- Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk?

Meldnormen: in welke situaties moeten professionals melden bij Veilig Thuis

Beroepskrachten moeten een melding doen bij Veilig Thuis in de volgende situaties

- Meldnorm 1: in alle gevallen van acute onveiligheid en/of structurele onveiligheid
- Meldnorm 2: in alle andere gevallen waarin de professional meent dat hij, gelet op zijn/haar competenties, verantwoordelijkheden en professionele grenzen in onvoldoende mate effectieve hulp kan bieden of organiseren
- Meldnorm 3: wanneer een professional die hulp biedt of organiseert constateert dat de onveiligheid niet stopt of zich herhaalt.

10. Klanttevredenheid

Bij afsluiting van een hulpverleningstraject wordt een evaluatieformulier aan zowel ouders en jeugdigen overhandigd. Daarbij wordt er gevraagd naar de beleving en de bejegening van cliënten ten aanzien van de hulpverlening en wordt gevraagd een cijfer te geven en deze toe te lichten. Er wordt geëvalueerd of de doelen behaald zijn en of ouders voldoende betrokken zijn geweest. Het is de afgelopen jaren niet gelukt om alle formulieren van ouders terug te krijgen, het is dan ook om een goed beeld te krijgen, belangrijk dat hier meer aandacht voor is. Wanneer het voornemen tot afsluiten er is en er nog geen afscheid is genomen kunnen de formulieren al overhandigd worden. Daarbij is niet alleen schriftelijk evalueren belangrijk maar ook in dialoog. Wanneer een cijfer lager is dan een 7 zal Praktijk de Eik contact opnemen met de client voor een toelichting. Feedback wordt actief meegenomen om het beleid of de dienstverlening te verbeteren of aan te passen.

Cliënten zijn tevreden over de hulpverlening van Praktijk de Eik. In 2019 kreeg zij een 8,9 als gemiddeld cijfer van haar cliënten en in 2020 een 8,7.

Er zijn geen klachten of calamiteiten geweest in de afgelopen vier jaar in het bestaan van de praktijk.

18

11. Klachtenprocedure

Als een cliënt een klacht heeft over het professioneel handelen van de hulpverlener dan kan de cliënt deze klacht schriftelijk kenbaar maken aan de hulpverlener. De hulpverlener reageert binnen twee weken schriftelijk op deze klacht en zal de cliënt uitnodigen voor een gesprek met als doel om de samenwerking te bespreken en de klacht te bespreken. De cliënt mag een steunfiguur meenemen naar dit gesprek.

Mocht de cliënt na dit gesprek nog steeds niet tevreden zijn een de klacht willen handhaven dan zal een onafhankelijk klachtenfunctionaris vanuit de beroepsvereniging betrokken worden bij de procedure. De hulpverlener zal de cliënt wijzen op diens rechten en informeren over de werkwijze van de beroepsgroep.

Praktijk de Eik is aangesloten bij beroepsvereniging NFG welke een klachtenfunctionaris in dienst heeft.

Verder kennen de NFG en SKJ beiden een tuchtrecht procedure. Klachten worden besproken met beroepsgenoten zodat ervan geleerd wordt, eventueel wordt het beroepsmatig handelen ook aangepast. Dit wordt indien nodig ook met de cliënt besproken.

Verlagen en dossiers met betrekking tot klachtenafhandeling worden vijf jaar bewaard.

12. Tuchtrectprocedure

Praktijk de Eik is bij twee beroepsverenigingen aangesloten die ook tuchtrect kennen en organiseren. Dit is zowel bij NFG als SKJ aan de orde. Bij SKJ doet de beroepsvereniging dit zelf, bij NFG doet de stichting Tuchtrect Complementaire Zorg dit. Praktijk de Eik conformeert zich aan het tuchtrect.

Cliënten en andere betrokkenen kunnen zich richten tot het tuchtrect wanneer er sprake is van nalatig handelen of handelen in strijd met de zorg die hij behoort te krijgen. Praktijk de Eik zal de benodigde informatie verschaffen aan cliënten wanneer zij hierom vragen.

13. Periodieke reflectie

De praktijk draagt er zorg voor dat de hulpverlener(s) op structurele wijze reflecteren op het eigen beroepsmatig handelen conform de professionele standaard. De zorgverlener neemt deel aan intervisie met beroepsgenoten van vergelijkbaar opleidingsniveau. Dit vindt plaats middels een bepaalde cyclus.

Op dit moment heeft de behandelaar zitting in twee intervisiegroepen te weten:

- Freya: een groep therapeuten en medewerkers POH GGZ
- Intervisiegroep van EMDR therapeuten
- Intervisiegroep voor supervisors

Jaarlijks zal er gekeken worden naar klachten en cliënt evaluaties. Indien nodig wordt er gekeken naar wat dit betekent voor het eigen beroepsmatig handelen.

14. Verwijzingen naar sites en interne documenten

a. Aangesloten bij (beroeps)verenigingen en stichtingen

- Stichting Ondersteuning Verliesverwerking (www.stovv.nl)
- SKJ Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (www.skjeugd.nl)
- LVSC Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching (www.lvsc.eu)
- NFG Nederlandse Federatie voor Gezondheidszorg (www.de-nfg.nl)
- RBCZ Register voor Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (www.rbcz.nl)
- NIK Netwerk Integrale Kindzorg (www.niknoordoost.nl)
- Lutografie (www.lutografie.nl)
- SCHIP (www.schipaanpak.nl)
- Samenwerkende EMDR therapeuten Nederland (www.emdr-therapeuten.nl)
- Rots en water instituut (www.rotsenwater.nl)



Samenwerkende EMDR
therapeuten Nederland



www.schipaanpak.nl

20



b. Belangrijke sites:

- www.NJI.nl (effectieve jeugdhulp interventies)
- www.richtlijnenjeugdhulp.nl (richtlijnen)
- www.landvanrouw.nl (nascholing)
- www.IGJ.nl (inspectie voor gezondheidszorg en jeugd)
- www.vooreenveiligthuis.nl/veiligthuis (meldcode kindermishandeling)
- www.bpsw.nl (beroepscode)
- www.AKJ.nl (vertrouwenspersoon Jeugdzorg)
- www.multisignaal.nl (verwijsindex)

c. Interne documenten

- Toestemmingsverklaring behandeling minderjarige jeugdige
- Toestemmingsverklaring uitwisseling gegevens
- Intake formulier
- Behandelovereenkomst
- Evaluatieformulier individuele behandeling

- Beroepscode
- Formulier registratie calamiteiten
- Formulier registratie klachten
- Vergoedingenoverzicht NFG
- Algemene voorwaarden 2021-2023
- Klachtenprocedure
- Privacy document
- Privacy policy website

15. Tot slot

Praktijk de Eik werkt in een dynamisch veld, te weten het veld van de hulpverlening. Wij werken met mensen, wij werken voor mensen. De samenleving verandert en ook de verwachtingen vanuit de overheid, organisaties waarmee samen gewerkt wordt, enzovoort. Dat betekent dat wij tenminste eens per drie jaar dit document bijwerken en bijstellen. Wij vragen cliënten na afloop van hun traject een evaluatie in te vullen en houden rekening met hun feedback, ook deze feedback verwerken wij als beleid in dit document.

Wij vinden het belangrijk om kwaliteit te leveren. Verantwoording afleggen hoe er gewerkt wordt, volgens welke richtlijnen en standaarden hoort daarbij. Wellicht niet de leukste klus, wel een die nodig is. Toch staat voor ons de menselijke maat voor het protocol. We werken vanuit veiligheid en contact. Wij vinden onze diensten belangrijker dan het rapport.

Het liefst werken wij vanuit dialoog, mocht u dus vragen, opmerkingen of klachten hebben dan horen wij dit graag en zullen wij ons best doen om daar zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan.