



Onderzoek, begeleiding en behandeling voor kinderen en jongeren met leer-, gedrags- en emotionele problemen

In samenwerking met:

- Mynd (drs. H.T. Schuurman, GZ-psycholoog/orthopedagoog)
- Iris Pedagogiek (drs. C.M. Rommers-de Prenter, orthopedagoog-generalist)
- Praktijk Van Gestel (K. Fasen-van Gestel MSc., Psycholoog NIP)

Kwaliteitsstatuut

Versie 1.1

November 2017

Inhoud

Inhoud.....	1
1 Algemene informatie.....	2
1.1 Algemene gegevens van de praktijk.....	2
1.2 Samenwerkingsverband Praktijk ABC.....	2
1.3 Zorgaanbod.....	3
1.4 Structurele samenwerkingspartners.....	4
1.5 Beroepsverenigingen.....	5
1.6 Missie en visie.....	5
2 Organisatie van de zorg.....	6
2.1 Zorgkaders.....	6
2.2 Juridische kaders.....	6
2.3 Samenwerking en verantwoordelijkheden.....	7
2.4 Bereikbaarheid en beschikbaarheid.....	7
2.5 Escalatieprocedure.....	8
2.6 Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens / privacy.....	8
2.7 Cliënttevredenheid, klachten- en geschillenregeling.....	9
3 Het behandelproces – Het traject dat de cliënt in onze praktijk doorloopt.....	10
3.1 Aanmelding en intake.....	10
3.2 Diagnostiek.....	11
3.3 Behandeling.....	11
3.4 Begeleiding.....	12
3.5 Afsluiting en nazorg.....	12
4 Colofon.....	13

1 Algemene informatie

1.1 Algemene gegevens van de Praktijk

Naam Praktijk	Praktijk ABC
Adres	Van Bergenplein 13a
Postcode	4871 CD
Plaats	Etten-Leur
Telefoonnummer	076-7507337
E-mail	info@praktijkabc.nl
Internetpagina	www.praktijkabc.nl
Kamer van Koophandel	20140871
AGB Code Praktijk	94057385
Eigenaresse	Ivy Lagerweij-Broeders

1.2 Samenwerkingsverband Praktijk ABC

Praktijk ABC is een samenwerkingsverband van ZZP'ers. De ZZP'ers van Praktijk ABC zijn professionals die hun krachten hebben gebundeld om een zo breed mogelijk zorgaanbod te kunnen bieden en om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen.

Praktijk ABC biedt zowel vergoede zorg als niet-vergoede zorg.

Alle vergoede zorg bij praktijk ABC wordt geboden onder eindverantwoordelijkheid van een zogenoemde 'hoofdaannemer'. De hoofdaanemers hebben zorgcontracten afgesloten met de gemeentes in onze regio en zijn hiermee financieel en inhoudelijk eindverantwoordelijk voor de geleverde zorg.

De hoofdaanemers van Praktijk ABC zijn:

- Mynd (drs. H.T. Schuurman, GZ-psycholoog/orthopedagoog)
- Iris Pedagogiek (drs. C.M. Rommers-de Prenter, orthopedagoog generalist)
- Praktijk Van Gestel (K. Fasen-van Gestel MSc., Psycholoog NIP)

Het kwaliteitsstatuut dat voor u ligt is daarom van toepassing op zowel Praktijk ABC, als de drie samenwerkende hoofdaanemers Mynd, Iris Pedagogiek en Praktijk van Gestel. In dit kwaliteitsstatuut waar steeds gesproken wordt over Praktijk ABC, dient u dan ook te lezen Praktijk ABC/Mynd/Iris Pedagogiek/Praktijk Van Gestel.

Naam Praktijk	Mynd
Kamer van Koophandel	69508658
AGB Code Praktijk	98102565
Eigenaresse c.q. hoofdaannemer	drs. H.T. Schuurman
Functie eigenaresse/hoofdaannemer	GZ-psycholoog/orthopedagoog
Mailadres	hester@praktijkabc.nl
Mailadres (voor gemeente)	mynd@zorgmail.nl
BIG-registratienummer	19917866725
Beroepsvereniging NVO (Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen) - Registratienummer	8483

Naam Praktijk	Iris Pedagogiek
Website praktijk	www.irispedagogiek.nl
Kamer van Koophandel	66922488
AGB Code Praktijk	94062990
Eigenaresse c.q. hoofdaannemer	drs. C.M. Rommers-de Prenter
Functie eigenaresse/hoofdaannemer	Orthopedagoog-generalist
Mailadres	monika@praktijkabc.nl
Mailadres (voor gemeente)	irispedagogiek@zorgmail.nl
AGB Code Zorgverlener	9410248
Beroepsvereniging NVO (Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen) - Registratienummer	13572
SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) - Registratienummer	120001651

Naam Praktijk	Praktijk Van Gestel
Kamer van Koophandel	20164722
AGB Code Praktijk	94060588
Eigenaresse c.q. hoofdaannemer	K. Fasen-van Gestel MSc.
Functie eigenaresse/hoofdaannemer	Psycholoog NIP
Mailadres	karen@praktijkabc.nl
Mailadres (voor gemeente)	praktijkvangestel@zorgmail.nl
AGB Code Zorgverlener	94016450
Beroepsvereniging NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen) - Registratienummer	207859
SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) - Registratienummer	130001910

1.3 Zorgaanbod

Bij Praktijk ABC werken we met een professioneel, multidisciplinair team om een zo breed mogelijk zorgaanbod te kunnen bieden en om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen. Het multidisciplinaire team bestaat uit een GZ-psycholoog, Orthopedagoog-Generalist, Psychologen NIP, orthopedagogen, basisschooldocenten en RT'ers.

Praktijk ABC biedt onderzoek, begeleiding en behandeling voor kinderen en jongeren met leer-, gedrags- en emotionele problemen. Praktijk ABC is er niet alleen voor het kind, maar ook voor de ouders. De begeleiding en behandeling vindt in een individuele setting plaats.

Leerproblemen:

Bij Praktijk ABC kunnen kinderen en jongeren van alle scholen en alle niveaus terecht voor extra hulp bij leerproblemen. Leerlingen van basisscholen, middelbare scholen en mbo/hbo-opleidingen kunnen diverse soorten hulp krijgen.

Leerlingen van de basisschool kunnen bij Praktijk ABC terecht voor extra begeleiding/Remedial Teaching op het gebied van lezen/spelling (dyslexie), rekenen (dyscalculie), en cito-toets training.

Leerlingen van alle middelbare scholen en alle niveaus (vmbo t/m vwo) kunnen bij Praktijk ABC terecht voor extra begeleiding/RT op het gebied van studievaardigheden (het zogenoemde 'leren leren'), vreemde talen (Engels, Frans, Duits), exacte vakken (wiskunde, natuurkunde, scheikunde), hulp bij het oefenen voor de referentietoetsen en examentraining voor alle vakken.

Ook in het mbo en hbo kunnen studenten vastlopen in het onderwijs. Bij Praktijk ABC bieden we ook op mbo- en hbo-niveau hulp voor de referentietoetsen en we bieden extra begeleiding voor de pabo-toetsen taal/rekenen.

Naast bovengenoemde begeleidingen kunnen kinderen, jongeren en hun ouders ook bij ons terecht voor onderzoek op het gebied van intelligentie, dyslexie en dyscalculie. Indien uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van dyslexie/dyscalculie, dan krijgen ouders een erkende dyslexie/dyscalculie verklaring voor hun kind.

Hulp voor leerproblemen wordt niet vergoed door de zorgverzekeraar of gemeente. Op onze website staat meer informatie over onze tarieven en voorwaarden voor de niet-vergoede zorg.

De enige hulp voor leerproblemen die wel vergoed wordt door de gemeente is de hulp aan kinderen met (het vermoeden van) *Ernstige Enkelvoudige Dyslexie (EED)*. Bij Praktijk ABC bieden we ook deze vergoede dyslexiezorg aan. Deze vergoede zorg bieden we onder de naam 'Van A tot leZen' (zie 1.4 Structurele Samenwerkingspartners).

Gedrags- en emotionele problemen:

Praktijk ABC biedt ook diagnostiek en behandeling voor kinderen en jongeren, indien er sprake is van gedrag- en/of emotionele problemen. Wij bieden o.a. onderzoek op het gebied van intelligentie, gedrag, sociaal-emotionele ontwikkeling, ontwikkelingsproblematiek (denk aan ADHD, ASS), depressie, angst en/of trauma.

Onze behandeling kunnen wij eveneens op deze gebieden richten, waarbij wij werken met een op maat gemaakt behandelplan.

Wij bieden behandeling aan kinderen en jongeren en hun ouders. Ook de school of gezinsleden kunnen deel uit maken van het behandeltraject.

Een behandeling kan onder andere bestaan uit individuele therapie voor het kind/de jongere, ouderbegeleiding of systeembehandeling. In deze behandelingen wordt onder andere gebruik gemaakt van het geven van advies, voorlichting, psycho-educatie, Cognitieve Gedrags Therapie, inzichtgevende therapie, steunende en structurerende gesprekken of (trauma)behandeling middels EMDR.

Behandeling bij Praktijk ABC richt zich dus zowel op het kind als op zijn omgeving (bijvoorbeeld de ouders en de school van uw kind). Ouders nemen dus altijd een belangrijke plaats in tijdens de behandeling van het kind of de jongere. Ook is het mogelijk dat de begeleiding vooral op ouders of op het gehele gezin is gericht. Daarbij kijken we samen met ouders wie er nog meer kunnen bijdragen in de oplossing van de problemen van het kind.

Behandeling van kinderen en jongeren valt onder de zgn. "Jeugdwet" en komt in aanmerking voor vergoeding vanuit de gemeente. Er zijn gemeenten die een apart budget beschikbaar stellen voor onderzoek en een apart budget beschikbaar stellen voor behandeling. Maar er zijn ook gemeenten die werken middels doelrealisatie, waarbij enkel onderzoek vergoed wordt indien dit in dienst staat van de behandeling en de te behalen doelen.

1.4 Structurele samenwerkingspartners

Bij Praktijk ABC bieden wij ook vergoede dyslexiezorg voor kinderen met (het vermoeden van) *Ernstige Enkelvoudige Dyslexie (EED)*. Voor deze vergoede dyslexiezorg werkt Praktijk ABC nauw samen met diverse andere praktijken in onze regio onder de naam 'Van A tot leZen'.

Praktijken die deelnemen in het samenwerkingsverband 'Van A tot leZen' zijn:

- Praktijk ABC; Etten-Leur
- OPPB; Roosendaal
- JOIN; Halsteren
- Logopedie S.A Holtrust; Roosendaal

- Logopedie Halsteren; Halsteren
- Logopedie S. Vervaart; Bergen op Zoom, St. Annaland en Tholen
- Logopediepraktijk Snoeren en De Kruif; Breda
- Logopediepraktijk De Waal; Hoogerheide

Bij Praktijk ABC/Van A tot leZen kunnen basisschoolleerlingen terecht voor zowel onderzoek als behandeling van Ernstige Enkelvoudige Dyslexie. Om voor de vergoeding in aanmerking te komen dient de basisschool het schooldossier van het kind voor te leggen aan het 'Samenwerkingsverband Passend Onderwijs'. Enkel als dit Samenwerkingsverband het schooldossier goedkeurt, komt het kind in aanmerking voor de vergoedingsregeling EED.

1.5 Beroepsverenigingen

Alle professionals van Praktijk ABC zijn aangesloten bij één of meerdere beroepsverenigingen. De beroepsverenigingen waarbij we zijn aangesloten zijn:

- NVO (Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen); www.nvo.nl
- NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen); www.nip.nl
- SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd); www.skjeugd.nl
- LBRT (Landelijke Beroepsvereniging voor Remedial Teachers); www.lbrt.nl

1.6 Missie en visie

Praktijk ABC staat voor *persoonlijke, kleinschalige en laagdrempelige zorg*. Alle hulp die wij bieden is altijd maatwerk voor de cliënt en zijn/haar ouders.

Wij bieden hulp die aansluit bij de *mogelijkheden en krachten* van het kind en het gezin, zodat zij op eigen kracht weer verder kunnen. Wij denken daarbij *stysteemgericht*, waarbij we problemen en oplossingen vanuit de context benaderen. Niet alleen het kind/de jongere, maar ook het gezin en eventueel de sociale omgeving wordt bij de behandeling of begeleiding betrokken. Wij vinden het verder belangrijk dat de zorg die wij bieden altijd *transparant* is. Onze werkwijze is daarbij actief en *resultaatgericht*. We bieden niet meer zorg dan nodig is en niet minder dan noodzakelijk is.

Door het samenwerkingsverband van onze ZZP'ers, is er onderling sprake van korte lijnen en kunnen we gebruik maken van *elkaars kwaliteiten en deskundigheid*. Binnen ons samenwerkingsverband werken goed geschoolde professionals, die op de hoogte zijn van de nieuwste kennis en ontwikkelingen. Continue *bijscholing* vinden wij heel belangrijk. Ook door *feedback* van onze medeprofessionals en onze cliënten worden wij in staat gesteld ons werk steeds te verbeteren.

2 Organisatie van de zorg

2.1 Zorgkaders

Bij Praktijk ABC zijn alle professionals in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en een registratie bij de voor hen passende beroepsvereniging (NIP, NVO, SKJ, LBRT) of wetgeving (wet BIG). Deze registratie eist dat hun kennis op peil gehouden wordt door regelmatige deskundigheidsbevordering middels trainingen en cursussen, welke met regelmaat getoetst wordt.

De professionals van Praktijk ABC werken volgens vaste behandelprotocollen en de geldende multidisciplinaire richtlijnen van onder andere het Nederlands JeugdInstituut (NJI) en het Kenniscentrum Kinder- en JeugdPsychiatrie. Verder handelt Praktijk ABC wanneer noodzakelijk naar de stappen zoals vermeld in de meldcode Kindermishandeling. Diagnostisch onderzoeken worden bij Praktijk ABC alleen uitgevoerd door daarvoor bevoegde professionals.

Praktijk ABC streeft altijd naar een optimale werkrelatie met de klant en een optimaal diagnostiek- en behandelresultaat. Via de resultaten vanuit ROM (Routine Outcome Measurement) gericht op klachtvermindering en klanttevredenheid toetst Praktijk ABC hun behaalde resultaten. Indien nodig wordt hier verbetering op aangebracht.

2.2 Juridische kaders

De wetten zoals hieronder beschreven vormen de juridische kaders waarbinnen de professionals binnen de geestelijke gezondheidszorg hun verantwoordelijkheden uitvoeren.

Jeugdwet, 28 februari 2017

Gemeenten hebben een jeugdhulpplicht. In de Jeugdwet staat dat de gemeente verantwoordelijk is voor jeugdhulp en de uitvoering van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. Indien dat nodig is treft de gemeente een individuele voorziening, die vaak betrekking zal hebben op meer gespecialiseerde zorg. Het is aan de gemeente om te bepalen welke hulp vrij toegankelijk is en welke hulp een individuele voorziening is. Als een gemeente heeft besloten dat een kind of zijn ouders een individuele voorziening nodig hebben, dan kunnen zij hier rechten aan ontlenen.

Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG), 11 november 1993

De Wet BIG heeft als doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening te waarborgen en beoogt cliënten te beschermen tegen ondeskundigheid en onzorgvuldig handelen van beroepsbeoefenaren. De wet BIG is een kaderwet, die alleen de grote lijnen aangeeft. Veel zaken moeten nog worden geregeld bij algemene maatregel van bestuur. Met het oog op een zorgvuldige uitvoering wordt de Wet BIG niet in een keer, maar gefaseerd in werking gesteld.

De Wet BIG is in de geestelijke gezondheidszorg voor de volgende beroepen van toepassing: GZ-psychologen, psychotherapeuten en voor de BIG-specialisten: psychiaters, klinisch psycholoog en de klinisch neuropsycholoog.

De Wet BIG geeft aan deze beroepen titelbescherming, regelt deskundigheidsgebieden en beschrijft de aan bepaalde beroepsgroepen voorbehouden handelingen. Bovendien regelt de Wet BIG voor deze beroepen de tuchtrechtspraak.

Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ), 1 januari 2016

De WKKGZ verplicht zorgaanbieders -instellingen en zorgverleners- hun eigen kwaliteit te bewaken, te beheersen en te verbeteren. De wet waarborgt dat patiënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) houdt toezicht op de naleving van de WKKGZ.

Tuchtrecht

Het wettelijk tuchtrecht in de gezondheidszorg is tegenwoordig opgenomen in de wet BIG. De beroepsbeoefenaren als genoemd in artikel 3 van de wet BIG kunnen individueel tuchtrechtelijk worden aangesproken op hun professioneel handelen en/of nalaten. Deze aansprakelijkheid/verantwoordelijkheid kan niet worden overgedragen. Maatregelen zijn gericht op het beperken of intrekken van de bevoegdheid van de beroepsbeoefenaar. Naast dit wettelijk tuchtrecht hebben beroepsverenigingen hun eigen tuchtrecht.

2.3 Samenwerking en verantwoordelijkheden

Praktijk ABC is een samenwerkingsverband met ZZP'ers, die allen zelf verantwoordelijk en aansprakelijk zijn voor de door hen geleverde zorg. De praktijk eigenaar verschafte de medewerkers de noodzakelijke materiële voorzieningen en scheidt organisatorische kaders en systemen die nodig zijn voor een passende professionele beroepsuitoefening. Deze voorzieningen worden op peil gehouden zodat een doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte zorg gewaarborgd blijft.

Binnen de vergoede zorg zijn de hoofdaanemers eindverantwoordelijk voor de inhoud van het diagnostiek- en behandelplan. De zorg kan door hen zelf worden uitgevoerd of door een collega-ZZP'er, een zogenoemde onderaannemer. Er wordt altijd gezocht naar een collega die de meeste expertise van de betreffende problematiek en hulpvraag heeft om de diagnostiek, begeleiding of behandeling uit te voeren.

Een diagnostiek- en/of een behandelplan komt altijd tot stand in overleg tussen de hoofd- en onderaannemer. De hoofdaannemer neemt uiteindelijk het besluit wat er op welke manier uitgevoerd gaat worden. Aan de onderaannemer wordt de keuze gegeven of zij hiermee akkoord kunnen gaan of niet. Als zij dit niet kan, dan zal de onderaannemer niet de uitvoering van het plan op zich nemen, maar zal een andere professional van Praktijk ABC gevraagd worden.

Van alle medewerkers vraagt Praktijk ABC taakvolwassenheid, professionele autonomie en een brede rolomvatting: een ieder heeft de verantwoordelijkheid om zich vanuit een integraal perspectief ondernemend op te stellen, de samenwerking in- en extern te bevorderen en een bijdrage te leveren aan het bereiken van de organisatiedoelen. Er wordt nadrukkelijk geappelleerd aan het zelfsturend vermogen van de medewerkers door de verantwoordelijkheden gezamenlijk op te pakken en door een brede eigen keuze van interventies door de professioneel autonome medewerkers.

De professionele autonomie komt tot uiting in het kennen van je eigen grenzen van kunnen en een andere medewerker consulteren als de grens hierbij in zicht komt. De autonome professional is op de hoogte van de voor hen geldende beroepscode, professionele (wetenschappelijke) standaarden en Praktijkkaders en –taken en houdt zich hier ook aan.

De medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van hun deskundigheid en voeren taken uit in relatie tot de cliënt zoals vastgelegd in het individuele diagnostiek- of behandelplan.

2.4 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

De praktijkruimte van Praktijk ABC is in principe geopend van 9.00 tot 17.00 uur. Afspraken worden individueel met de behandelaar gemaakt, zo nodig ook buiten openingstijden. Aangezien de professionals van Praktijk ABC ook op locatie werken, is het mogelijk dat de professionals niet altijd tijdens openingstijden in de Praktijk aanwezig zijn. Aangezien iedereen wisselende tijden en dagen werkt is de bezetting op de locatie wisselend. Wel is Praktijk ABC altijd telefonisch en via email bereikbaar. Mocht de telefoon niet worden opgenomen dan komen de voicemail berichten centraal aan en worden zij diezelfde dag nog naar de juiste professional doorgestuurd, zodat die daar zo snel mogelijk op kan reageren. Alle professionals beschikken over een eigen emailadres waarop zij ook altijd bereikbaar zijn.

Mocht er sprake zijn van een crisissituatie bij het kind of in het gezin, dan is mogelijk om de praktijk te

bellen voor overleg. De professionals kunnen met ouders meedenken en hen adviseren. Praktijk ABC beschikt echter niet over een zogenoemde crisisdienst. Bij geen direct gehoor (doordat de professionals in behandeling zitten of het is een crisis buiten kantooruren) of een crisis waarbij de gezondheid van het kind of het gezin geestelijk dan wel lichamelijk in gevaar, dienen ouders contact op te nemen met de huisarts dan wel de huisartsenpost en zonodig 112.

2.5 Escalatieprocedure

Uitgangspunt is dat professionals zo zelfstandig mogelijk opereren, uiteraard binnen de grenzen van hun bevoegdheid en bekwaamheid. Aangezien binnen Praktijk ABC alle professionals op ZZP-basis werkzaam zijn, is iedere professional verantwoordelijk en aansprakelijk voor de inhoudelijke en procesmatige keuzes en bejegening richting cliënten.

Bij diagnostiek en/of behandeling waarbij de uitvoering door een onderaannemer gedaan wordt onder eindverantwoordelijkheid van de hoofdaannemer, dient de hoofdaannemer op de hoogte te zijn van de inhoudelijke, procesmatige en bejegeningkeuzes die de onderaannemer maakt. Als hier geen overeenstemming over is, gaan zij het gesprek met elkaar aan en zullen zij hier samen proberen uit te komen.

Mocht in dialoog tussen hoofd- en onderaannemer niet tot overeenstemming gekomen kunnen worden, dan dient een derde professional betrokken te worden om de situatie aan voor te leggen en een onafhankelijke mening te vragen waarna alsnog een besluit tot overeenstemming genomen kan worden.

Mocht ook dit niet lukken dan kan er voor gekozen worden dat de onderaannemer de uitvoering niet op zich neemt maar dat hier of een andere onderaannemer voor gezocht wordt of dat de hoofdaannemer de uitvoering zelf zal doen.

2.6 Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens / privacy

Alle medewerkers zijn gehouden een cliëntendossier bij te houden van iedere door haar te onderzoeken/begeleiden/behandelen cliënt, waarbij een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen officiële dossierdocumenten die ter inzage beschikbaar kunnen worden gesteld en werkaantekeningen die alleen intern voor de medewerkers van de Praktijk inzichtelijk zijn in het kader van een goede afstemming, communicatie en overdracht.

De medewerkers zijn gebonden aan hun wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van cliënten en het dossier.

De Praktijk voorziet in een vaste werkwijze ten aanzien van registratie van persoonsgegevens, dossiervorming en inzagerecht overeenkomstig met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Praktijk ABC vraagt toestemming aan de cliënt (>12 jaar) en diens ouders voor het delen van gegevens met andere instanties (denk aan school, CJG of andere verwijzer, behandelend kinderarts, huisarts, enzovoort).

Praktijk ABC draagt zorg voor het bewaren van cliëntendossiers conform de daarvoor geldende wettelijke bepalingen en dat de bewaring zodanig is dat onbevoegden daarvan geen kennis kunnen nemen.

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Praktijk ABC de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsverenigingen, waaronder de Meldcode Kindermishandeling.

2.7 Cliënttevredenheid, klachten- en geschillenregeling

Praktijk ABC heeft een klachtenregeling voor de vergoede zorg en een klachtenregeling voor de niet-vergoede zorg. De klachtenregelingen zijn te vinden op de website van Praktijk ABC.

Alle professionals van Praktijk ABC hebben een gezamenlijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij Quintes B.V. te Uden.

Praktijk ABC werkt met een cliënttevredenheidsmeting. De CQ-index (Consumer Quality Index; CQI) is bedoeld om de kwaliteit van de ambulante geestelijke gezondheidszorg te meten vanuit het perspectief van de cliënt. De vragenlijst kan gebruikt worden om binnen een zorgaanbieder in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. Deze wordt aan het eind van het zorgtraject gevraagd om in te vullen.

3 Het behandelproces – Het traject dat de cliënt in onze praktijk doorloopt

3.1 Aanmelding en intake

Verwijzing

Er zijn 3 manieren waarop een kind of jongere kan worden aangemeld bij praktijk ABC. Het streven is altijd om binnen 3 weken een intakegesprek te organiseren.

- Ouders kunnen hun kind of jongere aanmelden op eigen initiatief indien zij gebruik willen maken van de zgn. “niet vergoede zorg”.

- Ouders kunnen hun kind of jongere aanmelden met een verwijsbrief (gezinsplan of beschikking) voor specialistische jeugdzorg die zij hebben ontvangen vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Ouders dienen dan op de eerste plaats hun zorgvraag te bespreken met het CJG, waarna deze specialistische jeugdzorg kan indiceren. Er is dan sprake van recht op vergoede zorg vanuit de gemeente.

- Ouders kunnen hun kind of jongere ook aanmelden met een verwijsbrief van de huisarts of van een medisch specialist. Ook dan is er sprake van recht op vergoede zorg vanuit de gemeente. Er zijn vanuit het CJG in enkele gemeentes afspraken met huisartsen gemaakt om verwijzingen te beperken. Dat wil zeggen dat de huisartsen in deze gemeentes in principe geen verwijzing uitschrijven, maar een cliënt doorverwijzen naar het CJG voor een verwijzing.

Aanmelding

Wanneer ouders een verwijzing hebben, of wanneer zij besluiten gebruik te maken van “niet vergoede zorg”, kunnen zij telefonisch of per mail hun kind aanmelden. Binnen Praktijk ABC is één van de professionals aangesteld als zogenaamde ‘aanmeldcoördinator’, en zij neemt binnen 2 werkdagen contact met de ouders op voor een eerste inschatting van de zorgvraag.

De gegevens van het kind worden vervolgens doorgegeven aan een van de professionals van Praktijk ABC (op basis van de expertise van de betreffende professional), welke contact met de ouders opneemt voor het inplannen van een intakegesprek. Indien deze professional zelf geen hoofdaannemer (en hoofdbehandelaar) is, bespreekt de professional de aanmelding en intake met een hoofdaannemer.

Intakegesprek

Vooraf aan het intakegesprek ontvangen de ouders en de jongeren enkele formulieren ter inzage en om in te vullen ter voorbereiding op het intakegesprek (algemene voorwaarden, zorgovereenkomst, ontwikkelingsvragenlijst en vragenlijsten t.b.v. klachtinventarisatie en ROM meting). Tijdens het intakegesprek brengen wij de zorgen en klachten in kaart en trachten wij de hulpvraag te begrijpen en te verduidelijken. Kinderen vanaf 12 jaar, maar soms ook jonger, doen actief mee in dit gesprek.

Naar aanleiding van het intakegesprek zal, indien van toepassing, de financiering van de benodigde zorg worden aangevraagd bij de desbetreffende gemeente door de hoofdaannemer. Deze hoofdaannemer fungeert tevens gedurende het gehele proces als hoofdbehandelaar, en is zoals reeds eerder genoemd inhoudelijk en financieel verantwoordelijk voor de zorg.

Zodra er een akkoord vanuit de gemeente komt voor de vergoeding van de zorg, plannen wij het vervolg in. Het vervolg kan bestaan uit een diagnostiektraject (zie 3.2) en/of een behandeltraject (zie 3.3).

Mocht het gaan om niet-vergoede zorg, dan worden er financiële afspraken met de ouders gemaakt en kan het vervolgtraject bestaande uit onderzoek en/of behandeling meteen in gang worden gezet.

Terugverwijzing / doorverwijzing

Indien uit dit eerste intakegesprek blijkt dat de zorgvraag niet passend is bij Praktijk ABC, wordt er terugverwezen naar de verwijzer (CJG en/of (huis)arts). Indien mogelijk verwijzen wij door naar de meest passende andere hulpverlenende praktijk (of geven wij advies hiertoe).

3.2 Diagnostiek

Onderzoek

Soms is het nodig om beter te begrijpen waar de klachten van het kind of de jongere vandaan komen. Hiervoor kan psychodiagnostisch onderzoek verricht worden.

Voor dit onderzoek stellen wij een diagnostiekplan op, waarbij wij nauwkeurig samen met de ouders en/of de jongere hypothesen formuleren welke wij kunnen onderzoeken. De hoofdbehandelaar denkt mee over dit plan, en voorziet zo nodig de behandelaar hierin van advies. De hoofdbehandelaar is verantwoordelijk voor in de inhoud van dit plan.

Ook wordt in dit diagnostiekplan beschreven hoe het onderzoek wordt uitgevoerd en welke professional welk deel van het onderzoek zal uitvoeren. De hoofdbehandelaar is altijd ten minste middels een face-to-face contact met het kind of de jongere betrokken, en is verantwoordelijk voor het stellen van de uiteindelijke diagnose.

Het diagnostiekplan wordt met de ouders (en de jongere >12 jaar) besproken en door de betrokkenen ondertekend.

Vervolgens wordt het onderzoek gestart, waarna een adviesgesprek volgt.

Adviesgesprek

Samen met de ouders (en de jongere >12 jaar), de behandelaar en de hoofdbehandelaar wordt het advies vanuit het onderzoek doorgenomen. Indien dit advies een behandeling binnen Praktijk ABC betreft, kan er daarna worden overgegaan tot behandeling (zie 3.3).

Terugverwijzing / doorverwijzing

Indien uit het onderzoek blijkt dat de problematiek van het kind of de jongere niet behandeld kan worden bij Praktijk ABC, verwijzen wij terug naar het CJG of de (huis)arts. We geven de ouders, de betrokken jeugdhulpverlener van het CJG en/of de arts advies waar het kind of de jongere het beste terecht kan voor verdere passende hulp.

3.3 Behandeling

De behandeling wordt uitgevoerd middels een opgesteld behandelplan dat in het eerste gesprek na de intake of tijdens het adviesgesprek na het onderzoek wordt besproken. Het behandelplan wordt opgesteld naar de stand van de wetenschap en conform de richtlijnen, waarbij de hoofdbehandelaar wederom verantwoordelijk is voor de inhoud en de uitvoering van dit plan.

Dit behandelplan wordt met de ouders (en de jongere >12), met de hoofdbehandelaar en, indien betrokken, ook de behandelaar van uw kind gezamenlijk besproken en vastgesteld en door alle partijen ondertekend. Een jongere vanaf 16 jaar mag in principe zelf tekenen voor een behandeling, echter achten wij het van groot belang dat ouders mee tekenen.

Er wordt regelmatig geëvalueerd hoe het met de doelen gaat en of de hulpverlening die wij bieden toereikend is om de gestelde doelen te behalen. Indien nodig, dan stellen we het behandelplan bij.

De behandelaar voert regelmatig overleg met de hoofdbehandelaar over het verloop van de behandeling. De behandelaar is zelf verantwoordelijk om de hoofdbehandelaar te voorzien van de juiste informatie en voor het uitvoeren van het behandelplan, conform de beroepscode. Ook is de behandelaar voor de ouders en het kind of de jongere het eerste aanspreekpunt. De hoofdbehandelaar is voor het gehele zorgtraject eindverantwoordelijk.

Ten minste iedere 3 maanden is er een gezamenlijk evaluatiegesprek met de ouders (en de jongere >12), met de hoofdbehandelaar en, indien betrokken, ook de behandelaar.

Bij aanvang en bij afsluiting van het zorgtraject bij Praktijk ABC meten wij ook middels ROM-vragenlijsten het klachtenniveau. Bij langer durende behandeltrajecten (meer dan 6 maanden behandeling) meten wij het klachtenniveau ook tussentijds. Dit helpt ons het zorgtraject zorgvuldig te bewaken en eventueel het behandelplan tijdig bij te kunnen stellen.

De hoofdbehandelaar is verantwoordelijk voor het vaststellen van de diagnose en of het behandelplan, waarbij uw kind ook daadwerkelijk gezien is door uw hoofdbehandelaar. Wel is het mogelijk dat uw hoofdbehandelaar delen van het intake en diagnostische proces door anderen laat verrichten.

3.4 Begeleiding

Praktijk ABC biedt naast behandeling ook begeleiding aan kinderen en jongeren. Het betreft hier begeleiding c.q. Remedial Teaching (RT) voor leerproblemen.

Tijdens het intakegesprek is met ouders (en eventueel het kind of de jongere) besproken op welk leergebied(en) de leerproblemen zich voordoen. Als ouders akkoord gaan met de financiële afspraken, kan de begeleiding meteen opgestart worden. Indien ouders dit wensen, kan de geboden begeleiding worden vastgelegd in een zogenaamd 'begeleidingsplan', maar dit is niet noodzakelijk.

Wel vindt er altijd ten minste iedere 3 maanden een gezamenlijk evaluatiegesprek met ouders, de begeleider en eventueel het kind plaats, om de voortgang van het kind te bespreken. Indien ouders dit wensen kunnen er tussentijdse leertoetsen worden afgenomen om de vorderingen in kaart te brengen.

De begeleider is zelf eindverantwoordelijk voor de geleverde zorg. Er is bij begeleidingen geen sprake van een zogenoemde hoofdaannemer of onderaannemer.

3.5 Afsluiting en nazorg

Aan het einde van de behandeling wordt aan de verwijzer teruggekoppeld hoe het hulpverleningstraject is verlopen en of de doelen behaald zijn. Graag horen wij ook van ouders terug hoe zij terugkijken op de door ons verleende hulp. Wij vragen de ouders een vragenlijst in te vullen welke de kwaliteit meet van de geleverde ambulante geestelijke gezondheidszorg (GGZ) vanuit hun perspectief (CQ-index).

Mochten ouders en kind of jongere een terugval van dezelfde klachten zien <1 jaar na afsluiten van het zorgtraject, dan kunnen zij altijd opnieuw een afspraak maken bij de (hoofd)behandelaar. Dit noemen wij de zogenoemde 'nazorg-garantie'. Er wordt dan besproken wat er nodig is om de terugval te keren. Hiervoor hoeft geen nieuwe verwijsbrief en aanvraag voor vergoeding vanuit de gemeente te worden aangevraagd, tenzij het om andere omstandigheden of andere klachten gaat.

Wel zullen wij de gemeente en uw verwijzer van destijds op de hoogte brengen van een herstart van reeds geleverde zorg.

4 Colofon

Praktijk ABC

drs. I-N. Lagerweij Broeders
Orthopedagoog

Mynd

drs. H.T. Schuurman
GZ-psycholoog/orthopedagoog

Iris Pedagogiek

drs. C.M. Rommers-de Prenter
Orthopedagoog-generalist

Praktijk Van Gestel

K. Fasen-van Gestel MSc.
Psycholoog NIP