

*'Charoëla' betekent 'geluk of vreugde'..iets om te koesteren of om terug te vinden!*

## Algemene informatie Psychologenpraktijk Charoëla

### Gegevens ggz-aanbieder:

Naam regiebehandelaar: drs. F.R. Stempher-Westra

BIG-registraties: 39050055725

Overige kwalificaties: Registerpsycholoog NIP kind&jeugd/ GZ-psycholoog, wet BIG

Basisopleiding: doctoraal ontwikkelingspsychologie

AGB-code persoonlijk: 94004873

### Praktijk informatie:

Naam praktijk: Psychologenpraktijk 'Charoëla'

E-mailadres: f.stempher@charoela.nl

KvK nummer: 08157199

Website: www.charoela.nl

AGB-code praktijk: 94055028

### Werkzaam in:

de generalistische basis-ggz/ zorgprestatie model (18+)

de gespecialiseerde-ggz (18-)

### Aandachtsgebieden:

Patiënten kunnen met de volgende problematiek in de praktijk terecht (zoals aandachtsgebieden, type klachten, behandelvorm): behalve uitgebreid diagnostisch/ psychologisch onderzoek (hypothese-toetsend en indien mogelijk met diagnose volgens DSM IV), bestaat er de mogelijkheid tot individuele therapie (o.a. oplossingsgerichte therapie, EMDR-behandeling, speltherapie, cognitieve therapie, schrijftherapie 'write junior') en/of coaching (NLP) en hypnotherapie/hypnose, is er ook de mogelijkheid van groepsbehandeling (specifiek voor Aspergerstoornis of PDDnos, ADHD-stoornis, voor depressieve en/of angst klachten, voor sociale (faal)angst, voor zelfbeeldverbetering en voor hoogbegaafdheid). Er wordt (indien gewenst/ mogelijk) ook gewerkt met 'blended' (betekent altijd in combinatie met begeleiding en coaching) E-health-behandelingen (bijv. Write junior, Karify, Cogmed-werkgeheugentraining). Er is binnen de praktijk specifieke aandacht voor adoptieproblematiek en (vroeg) traumatisering (ook samenwerking met Stichting Adoptievoorziening Nederland). Ook is er specialisatie op het gebied van ontwikkelingsstoornissen, overprikkeling, ontregeling van het stresssysteem, emotieregulatie, (chronische) onbegrepen lichamelijke klachten en conversieklachten (m.b.v. onder andere medische hypnose) en het (zeer) jonge kind. De Cogmed werkgeheugentraining kan worden ingezet voor het verbeteren van de concentratie, planningsvaardigheden, prestatie en focus.

## Beleid en organisatie

### *Drijfveer van psychologenpraktijk Charoëla*

De drijfveer van psychologenpraktijk Charoëla is om mensen te kunnen behandelen en begeleiden in hun leven wanneer dat even nodig is. We richten ons hierbij op zowel jeugd als volwassenen. Wij zijn gespecialiseerd in het integraal kijken naar de mens als geheel met bijzondere aandacht voor en kennis van het (ontregelde) stresssysteem. We sluiten hierbij nauw aan bij de uitgangspunten van positieve gezondheid, waarbij we uitgaan van mogelijkheden en krachten van ieder mens. We hanteren een bredere kijk op gezondheid, waarmee we bij willen dragen aan het versterken van het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren. Wij geloven hierbij ook in het bundelen van krachten en werken dus graag samen met gemeenten, scholen, huisartsen, universiteiten, ziekenhuizen, revalidatiecentra en andere zorgorganisaties. Wij focussen op kwaliteit. Zowel in de hulpverlening als als organisatie zijn wij continu gericht op verbetering.

Zo focussen wij op het blijven verbeteren van het professionele handelen bij cliënten, het verbeteren van ons aanbod van diensten/producten, het volgen van nieuwe ontwikkelingen, het zorgen voor een goed scholingsbeleid en het verbeteren van de gehele organisatie om de cliënten zo goed mogelijk te bedienen.

## ***Missie Psychologenpraktijk Charoëla***

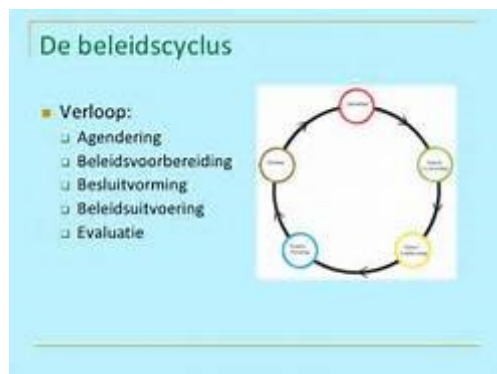
De missie van Psychologenpraktijk Charoëla is het bieden van de hoogste kwaliteit aan behandeling en begeleiding op een natuurlijke wijze passend bij de cliënt en haar systeem. Psychologenpraktijk Charoëla is een praktijk die ambulante GGZ verzorgt voor jeugd en volwassenen. We bieden zowel diagnostiek als behandeling aan jeugdigen met psychiatrische of mildere psychische problematiek en hun (gezins)systeem. Behandeling vindt plaats na verwijzing door gemeente, huisarts of medisch specialist (kinderarts, revalidatiearts, jeugdarts). Psychologenpraktijk Charoëla beschikt over diverse specialismen op het gebied van psychische en psychiatrische aandoeningen om te voldoen aan de hulpvraag. We werken (intensief) samen met andere specialisten om een optimale en veilige behandeling te realiseren. Hierdoor kunnen we op kleinschalig niveau zorg op maat bieden. We werken aan de hand van concrete behandeldoelen. Daarbij zijn de mogelijkheden van de cliënt ons uitgangspunt. We stellen doelen op waarbij we recht willen doen aan de wensen en behoeften van de cliënt met inbreng van onze deskundigheid. De in samenspraak opgestelde doelen geven richting aan de behandeling en zijn leidend, dynamisch en verdiepend. We streven naar minimale wachttijden. Binnen Psychologenpraktijk Charoëla willen wij op een open en gelijkwaardige manier samenwerken aan een behandeling die bij de cliënt en zijn systeem past. Binnen de behandeling achten wij respect, betrokkenheid, humor, deskundigheid, veiligheid en enthousiasme als zeer belangrijk voor deze samenwerking.

## ***Visie Psychologenpraktijk Charoëla***

Onze visie is dat ieder mens er mag zijn en de mogelijkheid moet krijgen zich op een gezonde manier te ontplooiën, ten behoeve van zijn eigen welbevinden en die van zijn omgeving. Psychologenpraktijk Charoëla biedt een transparant, evidence- en practice-based behandel aanbod aan zowel jeugd als volwassenen met enkelvoudige psychische tot complexe psychiatrische problematiek (en daaruit voortvloeiende pedagogische en systemische uitdagingen). Zowel volwassenen als kinderen met psychische problemen (en hun gezinnen) worden door efficiënte hulp snel en adequaat geholpen middels diagnostiek, behandeling en/of begeleiding. Er bestaan korte verantwoorde lijnen naar elkaar en andere zorgaanbieders toe, zodat waar nodig direct naar de juiste vorm of zorgwaarde van hulpverlening en organisatie/hulpverlener toegeleid kan worden. Wij staan voor kwaliteit, deskundigheid, persoonlijke betrokkenheid, laagdrempeligheid en flexibiliteit. In onze praktijk wordt dit behandel aanbod uitgevoerd door gespecialiseerde en daarvoor gekwalificeerde hulpverleners. Expertise op zowel het gebied van diagnostiek als behandeling staat bij ons hoog in het vaandel. Psychologenpraktijk Charoëla wil bekend staan bij zowel verwijzers en cliënten als bij zorgverzekeraars als een betrouwbare partner, waar jeugd en volwassenen met psychische en psychiatrische problemen persoonlijk, deskundig en veilig behandeld worden. Psychologenpraktijk Charoëla is alert op nieuwe ontwikkelingen in de gezondheidszorg. We kunnen flexibel op individuele vragen inspelen. De beschikbare tijd wordt optimaal en rechtstreeks besteed aan effectieve en goede zorg voor de cliënt. We besteden minimaal tijd en geld aan overhead. We werken volgens de huidige richtlijnen. We zijn gericht op snelle en correcte communicatie waarbij we laagdrempelige en effectieve overlegstructuren hanteren. Psychologenpraktijk Charoëla streeft ernaar een prettige werkplek te zijn. We hechten waarde aan een veilige werksfeer waarin we op de hoogte zijn van elkaars kwaliteiten en grenzen en waarin genoeg vertrouwen heerst om elkaar aan te spreken. We sporen elkaar aan en inspireren tot deskundigheid en scherpheid, vanuit onze wens om een optimaal behandelresultaat te realiseren. We bieden een veilig en tegelijkertijd uitdagend leerklimaat aan stagiaires.

## **Beleidscyclus Psychologenpraktijk Charoëla**

Beleid is bedoeld om iets voor elkaar te krijgen: een oplossing vinden voor een probleem, een beweging in gang zetten, een doel te bereiken. Zo'n cyclus verloopt volgens onderstaand schema. Binnen onze praktijk is het vertrekpunt voor het beleid onze drijfveer, missie en visie zoals hierboven beschreven. Kwaliteit, veiligheid en professionaliteit staan hierbij standaard op de agenda om deze zo hoog/goed mogelijk te houden en aan te kunnen passen daar waar nodig en mogelijk. Natuurlijk krijgen ook de bedrijfsvoering en financieel jaarverslag hierbinnen een plek. Welbevinden en personeelsmanagement zijn een derde speerpunt binnen de beleidscyclus. Aangezien er sprake is van een eenmanspraktijk worden voornamelijk de meeste onderdelen door de praktijkhouder vormgegeven en op papier gezet.



## **Diensten en productenoverzicht**

Psychologenpraktijk Charoëla verzorgt voor:

- De Achterhoekse Gemeenten: behandeling binnen perceel 5 en 6 (BGGZ vs. SGGZ) tot 1-1-2023 met uitloop tot 1-3-2023 (daarna alleen cliëntgebonden contracten/ PGB)
- De regio Midden IJssel/ Oost Veluwe: behandeling hoog (A4505), behandeling Jeugd-GGZ Diagnostiek (54004), behandeling Jeugd-GGZ Basale Stoornissen (54002), behandeling Jeugd-GGZ Stabilisatie (54001) en behandeling Jeugd-GGZ EPA (54003)
- Regio IJsselland: Specialistische Jeugdhulp.
- Daarnaast heeft de praktijk met enkele gemeenten cliëntgebonden overeenkomsten (o.a. De Wolden) en PGB's voor gemeenten waarmee nog geen contract is afgesloten of welke ver buiten de regio liggen (Groningen, Harderwijk, Wageningen, Enschede, Rijssen-Holten, Hof van Twente).
- De praktijk heeft contracten BGGZ/Zorgprestatie model met meerdere zorgverzekeraars (t.b.v. 18+).

## **Organisatiestructuur**

Psychologenpraktijk Charoëla is in 1999 opgericht en als een eenmanspraktijk per 1-1-2007 geregistreerd bij de KvK, waarbij de praktijkhouder ook de hoofdbehandelaar is (GZ-psycholoog BIG/ Registerpsycholoog NIP kind&jeugd/gz). De praktijkhouder is verantwoordelijk voor alle zorg en organisatie c.q. beleid. Er werkt momenteel één basispsycholoog (NIP-lid & SKJ geregistreerd) voor 3 á 4 dagen in de week. Middels een 0-urencontract kan een beroep gedaan worden op een kinderverpleegkundige (BIG-geregistreerd). Er kan tot maart 2023 een beroep worden gedaan op een ouderbegeleider (ZZP).

De bedoeling is op termijn om een ouderbegeleider en administratief ondersteuner in loondienst aan de praktijk toe te voegen. Voor financiële zaken en beleidsoverwegingen is een accountant aanwezig op afroep.

Er wordt verder nauw samengewerkt met meerdere andere externe instanties zoals: de gemeentelijke toegang, CJG's en jeugdconsulenten van gemeenten, de huisartsen, het Deventer & Gelre Ziekenhuis (kindergeneeskunde), Praktijk De Vuurtoren (M. van Lieshout, ook waarneming bij calamiteiten), Autimaat, Brain Spa, All-in the Family en de Jeugd-App (waarvan praktijkhouder medeoprichter is). Hierbij betreft het geen onderaannemerschap. Hoofdbehandelaar voert op verzoek van praktijk Leutscher (voor kinder- en jeugdpsychiatrie) wel werkzaamheden voor die praktijk uit in onderaannemerschap.

## **Medezeggenschap van cliënten**

Er wordt hard gewerkt aan het bereiken van goede resultaten en een hoge tevredenheid van cliënten. D.m.v. het stellen van goede doelen, het vragen van feedback en zo nodig verbeteringen en vernieuwingen doorvoeren, en ook het bieden van maatwerk wordt dit in hoge mate bewerkstelligd. Cliënten wordt actief gevraagd mee te denken en ideeën voor verbetering aan te dragen. Zij kunnen dit schriftelijk doen, tijdens gesprekken of tijdens een halfjaarlijkse cliëntenbijeenkomst.

## **Medezeggenschap van medewerkers**

Ook van medewerkers verwachten we een proactieve opstelling, een kritisch meedenken en meedenken in te ontwikkelen beleid. Zij kunnen te allen tijde ideeën aandragen bij de praktijkhouder. Hiervoor organiseren we in ieder geval 2x per jaar een gezamenlijke bijeenkomst, welke meteen bijdraagt aan onderlinge teamversterking.

## **Klachtenregeling**

Psychologenpraktijk Charoëla heeft een klachtenregeling welke terug te vinden is op de website: [www.charoela.nl](http://www.charoela.nl).

## **Privacyreglement**

Psychologenpraktijk Charoëla hecht veel waarde aan privacy. Wij streven ernaar om ieders privacy zo goed mogelijk te waarborgen en wil vertrouwelijk omgaan met de informatie die eenieder bij ons aanlevert. Bij de verwerking van persoonsgegevens nemen wij de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in acht. In onze Privacyverklaring staat hoe wij omgaan met gegevens (zie hiervoor website: [www.charoela.nl](http://www.charoela.nl)). Hier staat ook hoe omgegaan wordt met datalekken.

## **Primaire processen**

*Het behandelproces - het traject dat de patiënt in mijn praktijk doorloopt:*

### **Wachttijd voor intake en behandeling**

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling op de website, in de autoreply van de mail en kunnen deze telefonisch opvragen. Er is geen aparte wachttijd na de intake voor start van de behandeling.

### **Aanmelding en intake**

Een cliënt kan informatie lezen op de website, dan wel via de mail aanvragen. Voor verwijzers is er een telefonisch spreekuur (zowel artsen, als gemeenten). Een cliënt kan zich aanmelden via de mail. Er wordt dan z.s.m. uiterlijk binnen 5 werkdagen contact opgenomen met de cliënt, waarbij aanvullende informatie wordt verstrekt (zoals een aanmeldformulier en vragenlijsten) en een eerste kennismaking dan wel intake wordt gepland (met in achtname van de wachttijd). Deze eerste communicatie verloopt grotendeels via mail/telefonisch/onlineomgeving.

De intake vindt vervolgens plaats bij de hoofdbehandelaar, welke eveneens de procedures (beschikking gemeente, Rom, behandeling, onderzoek, vervolg) uitlegt, evenals de algemene voorwaarden, privacyreglement en klachtenregeling bespreekt/aangeeft. De hoofdbehandelaar verwijst de cliënt terug naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien de praktijk geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt (zoals een ander werkterrein of een behandelaar met een andere specifieke deskundigheid).

## **Plaatsing, begeleiding en evaluatie:**

De diagnose voor de behandeling wordt in de praktijk gesteld door de hoofdbehandelaar (GZ-psycholoog BIG 9406), F. Stempher-Westra. De behandeling en complexe diagnostiek worden uitgevoerd door de hoofdbehandelaar. Er wordt binnen de praktijk gebruik gemaakt van een basispsycholoog (NIP-lid en SKJ geregistreerd met BAPD) voor kortdurende geprotocolleerde behandelingen en de afname psychodiagnostisch onderzoek en/of vragenlijsten. Verder kan in de praktijk een psycholoog werkzaam zijn vanuit een werkervaringsplaats of vanwege universitaire stage. Het behandelplan wordt in de praktijk in samenspraak met de cliënt opgesteld door de hoofdbehandelaar (GZ-psycholoog BIG, 9406), F. Stempher-Westra. Het aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de eigen behandelaar of de hoofdbehandelaar. De cliënt is geïnformeerd over degene die het aanspreekpunt is tijdens de behandeling (naam en functie van de betreffende persoon zijn bekend bij de cliënt). Bij langer durende behandeling (> 12 weken) vindt vaak een evaluatie plaats in aanwezigheid van de gezinsconsulent en/of wordt een afschrift van het behandelplan of een samenvatting hiervan als brief naar de huisarts (of andere verwijzer) gestuurd, tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft. De hoofdbehandelaar draagt zorg voor een goede communicatie met de cliënt en –indien van toepassing en met toestemming van de cliënt- diens naasten, over het beloop van de behandeling. Dit wordt gedaan in een face-to-face gesprek, met rapportage die voldoet aan de eisen vanuit de beroepscode, met duidelijk vooraf aangekondigde evaluatiemomenten. Daarnaast geeft de hoofdbehandelaar cliënten altijd de mogelijkheid om nog schriftelijk te reageren of om gebruik te maken van een vervolgesprek. De hoofdbehandelaar checkt of informatie goed is overgekomen en vraagt om feedback. De voortgang van de behandeling wordt in de praktijk als volgt gemonitord: Er vinden evaluatiemomenten plaats, waarbij aanpassingen gedaan kunnen worden in het behandelplan (indien nodig of gewenst). Er wordt gewerkt met vragenlijsten bij start en beëindiging van behandeling (ROM), eventueel ook nog tussendoor of tijdens diagnostiek. Er wordt periodiek en tijdig geëvalueerd met de cliënt (en eventueel zijn naasten) over de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling. Bij iedere sessie wordt het doel van die sessie besproken en gerelateerd aan het behandelplan. Er vindt een tussenevaluatie plaats na iedere ca. 10 sessies (of indien nodig eerder). Behandeldoelen kunnen dan worden bijgesteld, aangescherpt of uitgebreid. Bij E-health zit een klantentevredenheidmeting in het programma, bij onderzoek en behandelingen wordt altijd na afloop van iedere sessie en bij afsluiting van de behandeling naar ervaringen en tips ter verbetering gevraagd. Bij groepen wordt gewerkt met een tevredenheidsonderzoek via een formulier (met schaalvragen en open vragen). Cliënten kunnen ook een tevredenheidsvragenlijst via een toegestuurde link invullen.

## **Beëindiging van het behandel/begeleidingstraject/ nazorg:**

Hoofdbehandelaar bespreekt met de cliënt (en eventueel zijn naasten) de resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen. De verwijzer wordt hiervan in kennis gesteld middels een afrondingsbrief, tenzij de cliënt hiertegen bezwaar maakt. Als een vervolgbehandeling nodig is, geeft hoofdbehandelaar hierover gericht advies aan de verwijzer. Ze informeert de vervolgbehandelaar waar nodig over het verloop van de behandeling en de behaalde resultaten voorzien van het vervolgadvis, tenzij de cliënt hier bezwaar tegen maakt.

## **Formats en gebruikte formulieren:**

De praktijk werkt met een zelfontwikkeld aanmeldformulier, ook de evaluatieformulieren worden zelf gemaakt. Verder worden vragenlijsten en formulieren gebruikt die zijn goedgekeurd voor het gebruik binnen de jeugdzorg en ggz. Ook worden behandelingen protocollair uitgevoerd waar mogelijk/passend.

## Ondersteunende processen

### **Personeelsmanagement: *introductie en inwerken***

Nieuwe medewerkers en stagiaires worden zowel ingewerkt op beleidsmatige zaken, privacyreglement, elektronisch patiëntendossier (gebruik), testgebruik, praktische voorzieningen/materialen, geheimhouding, VOG, etc., als dat ze zichzelf tijdens een overleg kunnen introduceren bij het team en op de website worden geplaatst als medewerker.

Medewerkers lopen in eerste instantie een aantal dagen mee met de praktijkhouder en/of collega om zich de praktijkregels en gang van zaken eigen te maken en zullen in de eerste proefperiode wekelijks een werkoverleg hebben over hun functioneren en mogelijke onduidelijkheden waar ze binnen de praktijk tegen aan lopen. Na de proefperiode vinden nog regelmatig afstemmingsgesprekken plaats en worden medewerkers indien van toepassing ook opgeleid/bijgeschoold voor vaardigheden die zij nodig hebben voor de uitoefening van hun taken. Er vinden regelmatig presentaties plaats die afwisselend worden voorbereid door een teamlid of praktijkhouder. Er vinden jaarlijks functioneringsgesprekken plaats. Bij stages worden de richtlijnen van de universiteit gevolgd. Er vindt voorsnog geen stagevergoeding plaats, maar de stagiair krijgt tijdens de stage de opleiding tot ReAttachtherapeut aangeboden en de mogelijkheid tot het behalen van de BAPD-aantekening.

We hopen ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een plek te kunnen gaan geven binnen de praktijk. Er zijn geen vrijwilligers werkzaam binnen de praktijk. Verzuimbeleid verloopt volgens vigerende wetgevingseisen. Hierbij zijn persoonlijke betrokkenheid, een heldere communicatie en ondersteuning waar mogelijk/ nodig het vertrekpunt.

## Veiligheid en risicomanagement

Voor de inschatting van risico's en veiligheidsissues maken we gebruik van onderstaande instrumenten en ook kindermishandeling welke op de website staan van het NJI.

Bij de risicotaxatie hanteren we een opsplitsing in de volgende fasen:

1. Wat gebeurt er of is er gebeurd?
2. Wat zou er kunnen gebeuren?
3. Hoe waarschijnlijk is het dat dit gebeurt?
4. Hoe ongewenst is dit?
5. Overall beoordeling van de risico's, bestaand uit een combinatie van de waarschijnlijkheid en de ernst. Een risicotaxatie is geen eenmalige beoordeling van de risico's, maar een voortdurend proces. Wij kijken dan ook continu kritisch naar onze beoordelingen en bespreken deze in multidisciplinaire overleggen of met Veilig Thuis. Een goed onderbouwde beslissing betekent niet dat die onveranderbaar is. We willen hierbij open blijven staan om een zaak te heroverwegen en ons oordeel te herzien op basis van nieuwe informatie.

### **Beschikbare risicotaxatie-instrumenten:**

- [https://richtlijndatabase.nl/richtlijn/suicidaal\\_gedrag/visie\\_op\\_suicidaal\\_gedrag.html](https://richtlijndatabase.nl/richtlijn/suicidaal_gedrag/visie_op_suicidaal_gedrag.html)
- <https://kenniscentrum-kjp.nl/professionals/dossiers/suicidepreventie-jongeren/>
- <https://www.huiselijkgeweld.nl/vormen/kindcheck-signaleren-van-kindermishandeling-op-basis-van-oudersignalen>

- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/documenten/publicaties/2018/07/01/toolkit-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling> ; <https://afwegingskadermeldcode.nl/>
- [De situatie in kaart brengen \(exploratiefase\) - 6. Als je je zorgen maakt - Richtlijn Kindermishandeling - Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming](#)
- [Signs of Safety](#)

Daarnaast nemen we zoveel als mogelijk deel aan de netwerkbijeenkomsten van team Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van de gemeente Arnhem en worden we via de nieuwsbrief op de hoogte gehouden van ontwikkelingen (en bijscholingen).

Naast veiligheid voor onze cliënten hebben we binnen psychologenpraktijk Charoëla ook oog voor de veiligheid van de medewerkers. Moeilijke of risicovolle gesprekken worden altijd gezamenlijk gevoerd. Risicovolle situaties worden geëvalueerd en nabesproken ter preventie voor voorkomende gevallen (zie formulier VIM, bijlage).

## **Calamiteitenprotocol**

Alle medewerkers hebben een EHBO-diploma en/of kunnen reanimeren. Er zijn blusapparaten en branddekkens voorhanden. Er is een AED-apparaat op ca. 300m vanaf de praktijk. Er wordt gebruik gemaakt van een formulier VIM 'Veilig incidenten melden' (zie bijlage).

## Verbeterprocessen

### **Kwaliteit**

Er wordt hard gewerkt om aan alle kwaliteitseisen te voldoen. Dit betekent dat er ook voor iedere behandeling gewerkt wordt met ROM, een voor- en nameting (verplicht vanaf 2017). Een hoge klanttevredenheid wordt nagestreefd. De praktijk is ingeschreven in het Kwaliteitsregister 'GGZ-Kwaliteitsstatuut' (verplicht vanaf 2017) en is gevisiteerd door de beroepsvereniging NIP en inmiddels hernieuwde visitatie door NvGzPt/NIP gaande. De praktijk hoopt in 2023/2024 haar HKZ-certificering voor kleine organisaties te behalen. De praktijk is inmiddels CRKBO-gecertificeerd voor de opleidings- en scholingsmogelijkheden die zij biedt. Wij vinden het van groot belang dat eenieder zich begrepen en gehoord voelt, dat er vertrouwen is in de behandeling/ diagnostiek. Dit wordt met de grootst mogelijke nauwkeurigheid en professionaliteit ingevuld en nagestreefd.

## Tevredenheid belanghebbenden

### **Cliënttevredenheid**

Psychologenpraktijk Charoëla wil graag weten welke ideeën en ervaringen cliënten hebben met haar organisatie en de hulp die zij van haar krijgt. Wij gaan hierover graag in gesprek. Met deze informatie willen wij onze hulpverlening verbeteren. Cliënten kunnen op verschillende manieren hun mening kenbaar maken. De eigen behandelaar is voor onze cliënten het eerste aanspreekpunt van onze organisatie. Veelal delen cliënten hun ideeën of ervaringen dan ook als eerste met de eigen behandelaar. Soms vinden mensen dit lastig, dan kunnen zij zich wenden tot de praktijkhouder. Jaarlijks houden wij ook een cliënttevredenheidsonderzoek onder onze cliënten. Via deze weg kunnen onze cliënten aangeven in welke mate zij tevreden zijn over de geboden hulpverlening en onze organisatie in het algemeen. Ook kunnen zij hun behoeften/ ideeën aangeven en meedenken over (nieuwe) ontwikkelingen. Tevens bieden wij de mogelijkheid aan cliënten om hun mening, idee of ervaring schriftelijk te delen met ons.

### **Medewerkerstevredenheid**

Psychologenpraktijk Charoëla streeft ernaar een prettige werkplek te zijn. We hechten waarde aan een veilige werksfeer waarin we op de hoogte zijn van elkaars kwaliteiten en grenzen en waarin genoeg vertrouwen heerst om elkaar aan te spreken.

# Kwaliteitshandboek Psychologenpraktijk Charoëla



We sporen elkaar aan en inspireren tot deskundigheid en scherpzinnigheid, vanuit onze wens om een optimaal behandelresultaat te realiseren. We bieden een veilig en tegelijkertijd uitdagend leerklimaat aan stagiaires. Zowel medewerkers als partijen waarmee veelvuldig wordt samengewerkt, worden frequent (in ieder geval jaarlijks) gevraagd om feedback over de gevolgde werkwijzen en bejegening c.q. begeleiding en samenwerking. Daarnaast worden gezamenlijke teamvormende activiteiten/ bijeenkomsten georganiseerd, waarbij er waardering en aandacht is voor de medewerker zelf, zijn/haar ontwikkelingen en ideeën.

## **Beheer van documenten en actueel houden van processen**

Wij focussen op kwaliteit. Zowel in de hulpverlening als als organisatie zijn wij continu gericht op verbetering. Zo focussen wij op het blijven verbeteren van het professionele handelen naar cliënten toe, het verbeteren van ons aanbod van diensten/producten en het verbeteren van de gehele organisatie om de cliënten zo goed mogelijk te bedienen.

Dit betekent ook dat er gewerkt wordt volgens de richtlijnen van de beroepsvereniging (Nederlands Instituut van Psychologen, NIP) en Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), specialistische verenigingen (vereniging EMDR, Cogmed Nederland) en wet BIG. De praktijk is daarnaast aangesloten bij de NvGzP en de PAZ/LVMP (psychologen algemene ziekenhuizen/ landelijke vereniging medisch psychologen). Ook is de praktijk aangesloten bij het ReAttach Therapy Institute, de Nederlandse vereniging voor hypnotherapie (NvvH) en Biofeedbackvereniging Nederland (BVN). Naast beroepsverenigingen is de praktijk aangesloten bij meerdere samenwerkingsverbanden, waaronder: Jeugd APP (jeugdnetwerk Achterhoekse Psychologen en Pedagogen, [www.jeugd-app.nl](http://www.jeugd-app.nl)).



Documenten, protocollen en (werk)processen worden met grote regelmaat (in ieder geval jaarlijks) tegen het licht gehouden en voorzien van aanpassingen en vernieuwingen.

## **Omgaan met melden van ongewenste situaties (incidentregistraties)**

Incidenten worden door praktijkhouder bijgehouden en geregistreerd (en indien nodig gemeld).

## **Omgaan met klachten van cliënten en belanghebbenden**

Bij een klacht over Psychologenpraktijk Charoëla of Charoëla Academy, vragen wij altijd om deze in eerste instantie te melden bij de praktijk zelf: ([f.stempher@charoela.nl](mailto:f.stempher@charoela.nl) of [academy@charoela.nl](mailto:academy@charoela.nl)). De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Wij vinden het van groot belang dat eenieder zich begrepen en gehoord voelt. Dat er vertrouwen is in de behandeling, begeleiding en ook opleiding. Dit wordt met de grootst mogelijke nauwkeurigheid en professionaliteit ingevuld en nagestreefd. De praktijk voldoet aan de wettelijke norm om te beschikken over een formele klachtenregeling.

Wanneer een klacht is gemeld wordt er vanuit de Psychologenpraktijk of Charoëla Academy zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 2 werkdagen) contact opgenomen met de klager om te kijken of snel en adequaat iets gedaan kan worden. Als dit niet mogelijk is, kan het zijn dat we in overleg met de klager besluiten om de klacht voor te leggen aan onze klachtenfunctionaris ofwel aan de klachtenregeling vanuit de beroepsvereniging. De klachtenfunctionaris zal als onafhankelijk deskundige een advies geven waar wij ons als organisatie bij aan zullen sluiten.



## **Klachtenregeling Psychologenpraktijk Charoëla**

De praktijkhouder, is lid van een aantal verenigingen en organisaties waaronder het Nederlands Instituut voor Psychologen, het NIP. Deze organisatie voorziet ook in de klachtenbehandeling van cliënten in de (jeugd)zorg. U kunt op de website de klachtenregeling voor cliënten vinden en u aanmelden. Op de website: [www.charoela.nl](http://www.charoela.nl) staat de link vermeld (**klachtenregeling NIP**)

In het kader van de Wet kwaliteit klachten en geschillen is het NIP, en zo dus ook de praktijk aangesloten bij P3NL. Ook hier is het mogelijk een klacht te deponeren. Op de website: [www.charoela.nl](http://www.charoela.nl) staat de link vermeld (**klachtenregeling P3NL**).

## **Klachtenregeling Charoëla Academy & ReAttach Academy**

Stichting ReAttach Therapy International en Charoëla Academy hechten waarde aan een betrouwbare, integere communicatie en dienstverlening. Wanneer iemand onverhoopt toch een opmerking, aanmerking of zelfs een klacht heeft gaan we graag met die persoon in gesprek om tot een aanvaardbare oplossing te komen. Mocht het alsnog leiden tot een formele klacht dan heeft de Stichting ReAttach Therapy International een klachtenregeling. Deze is beschreven op de website van de ReAttach Academy. Psychologenpraktijk Charoëla is als erkende opleider gehouden aan deze klachtenregeling. Het klachtenreglement voor klachten ten aanzien van Charoëla Academy is te vinden op de website ([www.charoela.nl](http://www.charoela.nl)) of daar te downloaden: [Klachtenregeling Charoëla Academy.pdf](#).

Het klachtenreglement van Stichting ReAttach Therapy International kunt u downloaden op de website: [www.charoela.nl](http://www.charoela.nl) (**Klachtenregeling ReAttach Academy**)

## **Verbeterregister/ actielijst:**

Verbeterpunten en acties (welke bijvoorbeeld voortvloeien uit teamoverleg, functioneringsgesprekken, incidenten, ontwikkelingen binnen de branche, visitatie, en/ of klachten) worden centraal bijgehouden door de praktijkhouder/ hoofdbehandelaar: F.R. Stempher-Westra.

## **Acties 2023/2024:**

- Voor 2023 staat visitatie van de praktijk door de NvGzPt/ NIP gepland in januari 2023.
- Voor 2023 staat de verdere ontwikkeling en invoering van het (vernieuwde) EPD (=elektronisch patiëntendossier) van Intramed op de planning (met meer online gebruiksmogelijkheden voor de cliënt, zoals onlinevragenlijsten, afsprakenapp, wachttijdmelder, etc.).
- Voor 2023 staat verder professionalisering van de administratie op de planning, waarbij ook een administratief medewerker zal worden aangetrokken (waarbij aandacht voor iemand met afstand tot de arbeidsmarkt).
- Voor 2023/2024 staat de registratie/opleiding tot Kinder- en Jeugdpsycholoog NIP (BIG) voor de basispsycholoog op de planning.
- Voor 2023/2024 staat HKZ-certificering voor kleine praktijken op de planning (na visitatie wordt hiermee gestart).

## Bijlage:

### Formulier Veilig Incident Melden Psychologenpraktijk Charoëla

#### Doel

Op dit formulier registreer je iedere melding die betrekking heeft op incidenten bij Psychologenpraktijk Charoëla om corrigerende en preventieve maatregelen te kunnen treffen.

#### Werkwijze

1. Je vinkt aan welk type melding het incident betreft.
2. Dan ga je verder bij de vraag waarnaar verwezen wordt.
3. Dit formulier geef je altijd aan de directie,
4. Fanny registreert de melding en tekent dit af op het formulier.
5. Zij neemt deze vervolgens verder in behandeling.

#### Algemene gegevens (aanvinken wat van toepassing is)

Datum: .....

Naam cliënt: .....

Naam medewerker: .....

Naam betrokkene: .....

#### Melding incident

##### De melding betreft:

- Valincident (ga verder bij punt 1)
- Ongewenst gedrag (ga verder bij punt 2)
- Onveilige situatie (ga verder bij punt 2)
- Accidenteel bloedcontact (ga verder bij punt 3)
- Zorg niet geleverd
- Zorg te laat
- Roosterfout
- Overig (ga verder bij punt 4)
- Calamiteit (ga verder bij punt 4)

directie, Fanny d.d.: ..... Paraaf: .....

gemeld Inspectie gezondheidszorg d.d. ....

(Bijna)ongeval (ga verder bij punt 1)  
directie, Fanny d.d.: ..... Paraaf: .....

gemeld verzekering d.d. ....

gemeld Arbeidsinspectie d.d. ....

## ***Punt 1. Val***

- Van cliënt
- Van medewerker
  
- Oorzaak onduidelijk
- Weigeren veiligheidsmiddelen
- Ondeugdelijk materiaal
- Plotselinge verandering van lichamelijke toestand
- Anders, nl.: .....
- Door obstakel
- Door schoeisel
- Verkeerde omgang hulpmiddelen

*Ga verder bij punt 4*

## ***Punt 2. Ongewenst gedrag***

- Van cliënt
- Van medewerker
  
- Verbale agressie (o.a. schelden, schreeuwen, treiteren)
- Fysieke agressie (o.a. slaan, vastgrijpen, duwen, krabben)
- Discriminatie (o.a. geslacht, handicap, etnische achtergrond, seksuele voorkeur, leeftijd, religie)
- Psychische agressie/intimidatie (o.a. dreigen, chanteren, achtervolgen, pesten)
- Seksuele agressie (o.a. nafluiten, opmerkingen maken, handtastelijkheden, 'met de ogen uitkleden')
- Anders, nl.: .....

*Ga verder bij punt 4*

## ***Punt 3. Accidenteel bloedcontact***

- Bij cliënt
- Bij medewerker
  
- Prikaccident
- Blootstelling van niet intacte huid of slijmvlies aan urine en/of defecatie
- Spatongeval
- Mond op mondbeademing
- Bijtwond
- Snijwond
- Anders, nl.: .....

*Ga verder bij punt 4*

## ***Punt 4. Nadelige gevolgen***

- Voor cliënt
- Voor medewerker
  
- Snij- of schaafwond                       Blauwe plek, zwelling                       Fractuur
- Verstuiking                                       Verdrinking                                       Bedwelming
- Nadelig geestelijk gevolg                       Vergiftiging                                       Verbranding
- Overlijden                                       Geen
- Anders, nl.: .....

## Calamiteit

- Ja, er is sprake van een calamiteit  
De directie meldt dit **binnen 48 uur** aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg
- Nee, er is geen sprake van een calamiteit
  - Indien een medewerker letsel heeft aangebracht aan een cliënt, meldt de directie het incident bij de verzekeraar.
  - Indien een cliënt letsel heeft aangebracht aan de medewerker meldt de directie het incident bij de arbeidsinspectie.

*Ga verder bij punt 5*

## ***Punt 5. Analyse***

Toestand cliënt voor incident:

Toestand betrokken medewerker voor incident:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Normaal               | <input type="checkbox"/> Normaal/ kalm       |
| <input type="checkbox"/> Nerveus               | <input type="checkbox"/> Afgeleid            |
| <input type="checkbox"/> Verminderd bewustzijn | <input type="checkbox"/> Gehaast             |
| <input type="checkbox"/> Onrustig              | <input type="checkbox"/> Bedrijvig           |
| <input type="checkbox"/> Verward               | <input type="checkbox"/> Nerveus             |
| <input type="checkbox"/> Anders, nl.: .....    | <input type="checkbox"/> Anders, nl.:        |
| .....  |  |
| <input type="checkbox"/> Agressief             | <input type="checkbox"/> Niet van toepassing |
| <input type="checkbox"/> Onbekend              |  |
| <input type="checkbox"/> Niet van toepassing   |  |

Kans op herhaling:

- Zeer hoog                       Hoog                       Laag                       Zeer laag

*Geef bij punt 6 een korte beschrijving van het incident*

## ***Punt 6. Overige***

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ***Punt 7. Genomen maatregelen (invullen door directie)***

- Crisisdienst ingeschakeld
- Huisarts ingeschakeld
- VeiligThuis ingeschakeld
- Vertrouwenspersoon ingeschakeld
- Incident besproken met cliënt en diens contactpersoon/vertegenwoordiger
- Incident besproken met betrokken medewerker
- Anders nl.: .....

Is hiermee, naar uw indruk, het incident van de cliënt adequaat afgehandeld?

- Ja                                       Nee                                       Niet van toepassing

Is hiermee, naar uw indruk, het incident in de richting van de medewerker adequaat afgehandeld?

- Ja                                       Nee                                       Niet van toepassing

## ***Punt 8. Preventie***

Gelet op onze doelstelling waarbij niet naar verwijtbaarheid maar naar vermijdbaarheid van ongewenste situaties wordt gezocht, nemen we met belangstelling kennis van jouw visie op mogelijke preventieve maatregelen om herhaling van een dergelijk incident te voorkomen.

Hartelijk dank voor het invullen van dit formulier.

De melding van dit incident wordt in behandeling genomen.