



Kwaliteitshandboek Mieke Hampsink,  
praktijk voor relatie-en gezinstherapie

Handboek versie 2024

# Inhoudsopgave Kwaliteitshandboek

## **1. Beleid en organisatie**

Algemene informatie

Praktijk informatie

Doelgroep

Missie

visie

Kernwaarden

Overlegstructuur

Crisis

Medezeggenschap van cliënten

Klachtenregeling

Privacyreglement

## **2. Primaire processen**

Aanmelding

WachtlIJst

Doorverwijzing

Intake

Behandeling

Behandelvormen

Evaluatie behandeling

Beëindiging behandeling of doorverwijzing

Formats

## **3. Veiligheid en risicomanagement**

Veiligheid en risicomanagement op clientniveau (risico-taxatie instrument)

Veiligheid, preventie en continuïteit (RIE).

Calamiteitenprotocol

## **4. Verbeterprocessen**

# 1. Beleid en organisatie

Mieke Hampsink, praktijk voor relatie en gezinstherapie is een eenmanszaak, dit betekent dat alleen Mieke Hampsink, systeemtherapeut NVRG werkzaam is in deze praktijk. De praktijk is gevestigd in 'Perron 7' aan de Welbergweg 47 te Hengelo.

Perron 7 is een samenwerkingsverband, bestaande uit ZZP'ers met een eigen (o.a. psychotherapie) praktijk. De psychotherapeuten BIG kunnen Mieke Hampsink, praktijk voor relatie en gezinstherapie tevens als onderaannemers inhuren bij lange wachtlijsten of wanneer zij een (deel)behandeling willen uitbesteden. Dit geldt ook andersom. Wanneer er onderdelen van een toegekende indicatie uitbesteed wordt, zal dit gemeld worden in het registratieformulier van de gemeente. Deze praktijken die als onderaannemers ingezet kunnen worden, hebben zelf tevens een contract bij de gemeente.

Perron 7 bestaat, naast Mieke Hampsink praktijk voor relatie en gezinstherapie, uit de volgende praktijken:

- K. van de Oever, Psychotherapeut BIG 39921184216, Psychotherapie Van den Oever
- R.Wiegman,GZ-Psycholoog BIG 09050558425, Psychotherapeut BIG 29050558416
- M. Krijnsen, Orthopedagoog, Praktijk Ontdek!
- M. Olthof, psychotherapeut BIG 49930499716
- M. Hoedemaker, Praktijk voor Relatie- en Gezinstherapie
- P. Schrijver, Psychotherapeut BIG 79918272416, Psychotherapiepraktijk Schrijver

## Algemene informatie

Naam: Mieke Hampsink

Lid bij NVRG 14831

AGB-code: 90059858

SKJ: 110007337

## Praktijk informatie

Naam praktijk: Mieke Hampsink, praktijk voor Relatie en gezinstherapie

E-mailadres: [info@miekehampsink.nl](mailto:info@miekehampsink.nl)

KvK nummer:

Website: [www.miekehampsink.nl](http://www.miekehampsink.nl)

AGB-code praktijk: 90059858

## Doelgroep

Gezinnen die vastgelopen zijn in de onderlinge relaties.

Echtscheidingsproblematiek.

Hechtingsproblematiek

## Missie

Praktijk Mieke Hampsink is een praktijk voor psychische hulpverlening die voor kinderen en jongeren toegankelijk is en waar zij op professionele wijze, in een informele sfeer, persoonlijk en als systeem worden behandeld. Dit zal worden ondersteund door een heldere, oplossingsgerichte en betrokken manier van communiceren met cliënten waarbij de beste samenwerking (intern of extern) wordt gezocht.

## Visie

Het streven is het bieden van de juiste behandeling op het juiste moment (evidence based). De praktijk is gevestigd in een pand aan de Welbergweg 47 te Hengelo, met andere hulpverleners in de GGZ, waardoor er goed samengewerkt kan worden, waar nodig.

### **Kernwaarden**

Open, betrokken en samenwerken.

### **Overlegstructuur**

Binnen Perron 7 vinden er structurele overlegvormen plaats. Als onderaannemer vinden er eens per maand een MDO plaats over de desbetreffende cliënt. Verder is er om de week een werkoverleg met Perron 7, waarbij tevens inhoudelijk casuïstiek besproken wordt.

Ik maak gebruik van een professioneel netwerk waaronder:

- Huisartsenpraktijk(en)
- Collegapsychologen en -psychotherapeuten ggz-instellingen
- Gemeenteregisseurs

Ik maak in de volgende situaties gebruik van dat professionele netwerk, tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft:

- Intervisiegroepen: overleg over onder meer diagnostiek, indicatiestelling en behandelverloop
- Samenwerking met huisartsen op gebied van medicatie en eventuele consultatie bij dreigende crisis
- Doorverwijzing wanneer een collega meer gespecialiseerd is in een bepaalde hulpvraag

### **Crisis**

Tijdens werkuren bij mijzelf: per telefoon of mail. Buiten werkuren kunnen cliënten contact zoeken met eigen huisarts, centrale huisartsenpost, spoedeisende hulp, crisisdienst Mediant of crisisdienst Veilig Thuis.

### **Medezeggenschap van cliënten**

In de praktijk heeft de cliënt met dezelfde behandelaar te maken in alle fasen van de behandeling. Deze is daarmee automatisch de regiebehandelaar die uitvoering geeft aan de behandeling. De regiebehandelaar is direct verantwoordelijk voor de relatie met de cliënt en behandelaar en de periodieke toets op de kwaliteit van die relatie. Cliënt wordt bij alle gemaakte keuzes betrokken en heeft hierin medezeggenschap.

Het behandelplan dat voor een cliënt wordt geschreven, wordt altijd in overeenstemming met de cliënt en/of ouders opgesteld. Tevens worden voorafgaand aan de behandeling de doelen in samenspraak van de cliënt opgesteld en wordt de behandeling tussentijds en aan het eind geëvalueerd. Mieke Hampsink vindt het daarnaast belangrijk dat er oog en aandacht is voor de belangenbehartiging van cliënten. Tijdens het intakegesprek wordt hier aandacht aan besteed en wordt o.a. informatie gegeven over algemene zaken, evaluatiegesprekken, klachtenregeling.

Na afloop van een traject vindt er een evaluatiegesprek plaats waarin de cliënt ook wordt gevraagd om een cliënttevredenheidsvragenlijst in te vullen. In deze vragenlijst worden vragen gesteld hoe cliënten de behandeling hebben ervaren, hoe zij de kwaliteit van de zorgverlener hebben ervaren, of afspraken worden nagekomen, of zij de wijze van communiceren met cliënten prettig vonden, wat zij hebben gemist, wat ze graag anders zouden zien en of zij tips of ideeën hebben om de kwaliteit van Mieke Hampsink te verbeteren. Twee keer per jaar richt Mieke Hampsink zich op het implementeren van verbeterprocessen voortkomend uit de ingevulde evaluatieformulieren van cliënten. Evaluatievragenlijsten zijn de CQi-A en de SRS.

## **Klachtenregeling**

Mijn cliënten kunnen met klachten over mij of mijn behandeling terecht bij mij of bij (naam en contactgegevens klachtenfunctionaris):

M.Hampsink, 0653552262 , [info@miekehampsink.nl](mailto:info@miekehampsink.nl)

Wanneer dit niet voldoende is, kunnen cliënten een klacht indienen via de Klachtenportaal Zorg.

Voor kinderen tot 18 jaar: Vertrouwenspersoon van het AKJ. Deze is bereikbaar via tel. (088) 555 1000 of [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl). Ook is het mogelijk om direct via de site van het AKJ een klachtenformulier in te vullen (<https://www.akj.nl/ouders/klacht/?d=ouders>) Regionaal Tuchtcollege Zwolle (Overijssel, Flevoland en Gelderland), Postbus 10067, 8000 GB Zwolle, T 088 - 361103

Link naar website: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

## **Privacyreglement**

Om hun werk goed te kunnen doen, leggen hulpverleners gegevens over cliënten vast. Zonder dit kan een systeemtherapeut niet zorgvuldig en verantwoord hulpverleners. Ook is het volgens de wet verplicht om een dossier bij te houden. Mieke Hampsink (be)handelt volgens het kwaliteitsstatuut en volgens de beroepscode voor psychotherapeuten van de beroepsgroep. De link van de beroepscode van mijn beroepsvereniging:

<https://assets.psychotherapie.nl/p/229378//files/NVPdocs/beroepscode%202018.pdf>

De praktijk houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Tevens wordt er rekening gehouden met andere wetten die bepalingen bevatten over het omgaan met persoonsgegevens in de zorg. Dit zijn onder andere de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO); Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp); Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz); Jeugdwet voor kinderen < 18 jaar.

In de Wet op de Geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) zijn de belangrijkste rechten van iedereen die met medische zorg (ook GGZ) te maken krijgt, vastgelegd. Voorbeelden zijn het recht op informatie, het geven van toestemming voor onderzoek en behandeling, het recht op inzage in het medisch dossier en de geheimhoudingsplicht.

De gegevens die cliënten aan de praktijk doorgeven, worden zorgvuldig opgeslagen. De verwerking van de persoonsgegevens blijven beperkt tot die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden van het onderzoek of de behandeling binnen de praktijk. Mieke Hampsink verwerkt persoonsgegevens specifiek voor: zorgverlening, zorgondersteunende functies (zoals dossierbeheer, intervisie en supervisie), verantwoorde bedrijfsvoering en uitvoering of toepassing van wettelijke taken of verplichtingen.

De standaardregel voor het geven van toestemming voor intake/onderzoek/behandeling is:

- bij jongeren < 12 jaar: de ouder(s) met het gezag
- bij jongeren van 12 tot 16 jaar: de jeugdige en de ouder(s) met gezag
- bij jongere > 16 jaar: de jongere zelf.

Vanaf 12 jaar oefent de jeugdige zelf zijn rechten uit over zijn dossier (kopie, vernietiging, etc.) én besluit de jeugdige over het verstrekken van informatie aan derden. Toestemming van ouders is dan niet nodig. Vaak zal bij het verstrekken van gegevens ook sprake zijn van gegevens over ouders, daarom zal in nagenoeg alle gevallen ook hier sprake zijn van dubbele toestemming zoals bij toestemming voor de behandeling.

Uitgangspunt is dat ouders recht hebben op een volledige kopie van het dossier. Gezien het belang van betrokkenheid van ouders bij onderzoek en behandeling door de psycholoog geldt over het algemeen dat ouders recht hebben op een volledige kopie van het dossier van hun kind (tot 16 jaar). Er is echter een uitzondering op het recht op volledige kopie van de ouders, te weten als dit strijdig is met het handelen als goed systeemtherapeut. De behandelaar kan dan besluiten om bepaalde informatie niet te verstrekken. Dit kan alleen in uitzonderingssituaties en kan er niet toe leiden dat er géén informatie wordt verstrekt. De ouder met gezag heeft namelijk nog steeds informatie nodig om zijn taak als wettelijk vertegenwoordiger te kunnen uitoefenen. De ouder heeft dus recht op voldoende informatie om te kunnen besluiten over bijvoorbeeld de noodzaak van onderzoek of observatie of toestemming voor begeleiding of behandeling. Praktisch gezien kan het er bijvoorbeeld toe leiden dat bepaalde verslagen van gesprekken met de jongere niet worden verstrekt. Maar zoals gezegd dit is de uitzondering op de regel.

#### *Verstrekking van (bijzondere) persoonsgegevens aan derden*

Mieke Hampsink is verplicht persoonsgegevens geheim te houden. Persoonsgegevens worden dus ook niet aan derden verstrekt, behalve wanneer er:

- toestemming is gegeven voor het verstrekken van de persoonsgegevens en het medisch beroepsgeheim de verstrekking niet in de weg staat;
- wanneer het kind, de jongere of zijn of haar ouders er ernstig nadeel van kan ondervinden als persoonsgegevens niet worden verstrekt;
- als Mieke Hampsink dat op grond van een wet verplicht is.

## **2. Primaire processen**

Hieronder wordt per onderdeel meer informatie gegeven over de primaire processen van Praktijk voor relatie en gezinstherapie.

### **Aanmelding**

Aanmelding kan plaatsvinden via het contactformulier op de website, per mail of telefonisch. Er zal vervolgens kort geïnterviewd worden wat de hulpvraag is. Op basis hiervan zal gekeken worden in hoeverre de hulpvraag passend is bij de mogelijkheden binnen deze praktijk. Wanneer dit het geval is, kan een intakegesprek ingepland worden. Wel heeft de cliënt een verwijzing van de huisarts of een gemeenteregisseur nodig om de zorg vergoed te krijgen.

### **Wachttijd**

Het kan voorkomen dat er sprake is van een wachttijd. Een indicatie van de wachttijd staat op de website. Bij aanmelding zal de actuele wachttijd besproken worden.

### **Doorverwijzing**

Indien de hulpvraag niet aansluit bij het behandelaanbod of wanneer de wachttijd te lang is dan zal, in overleg, doorverwijzing naar een andere zorgverlener of terugverwijzing naar de huisarts/gemeente plaatsvinden.

### **Intake**

Bij een eerste intakegesprek zal om de volgende zaken gevraagd worden:

- indien van toepassing: een verwijzing van de huisarts of indicatie van gemeente
- een geldig identificatiebewijs van de aangemelde persoon
- verslagen van eventuele eerdere onderzoeken en/of behandelingen
- bij kinderen onder de 16 jaar: aanwezigheid van kind en beide ouders of alle gezaghebbenden

Tijdens de intakefase, die uit één of meerdere gesprekken kan bestaan, zal de reden van aanmelding nauwkeurig in kaart gebracht worden. Hierbij wordt o.a. gekeken naar het ontstaan van de klachten, de duur en ernst van de klachten, de factoren die mogelijk van invloed zijn op de klachten en eventuele eerdere hulpverlening hiervoor.

Gedurende de intakefase zal geprobeerd worden om vast te stellen wat er aan de hand is.

Op basis van de intake, zal vervolgens een voorlopig behandelplan geschreven worden. Het is belangrijk dat u zich kan vinden in dit behandelplan, daarom zal dit besproken worden in het adviesgesprek. In dit gesprek is er ruimte om persoonlijke voorkeuren uit te spreken, als ook de ervaren 'klik' met mij als behandelaar. Vanuit dat gesprek, wanneer alle partijen hierover eens zijn, zal het definitieve behandelplan geschreven worden.

### **Behandeling**

Wanneer er overeenstemming is over het behandelplan, kan gestart worden met de behandeling. Over het algemeen vinden afspraken eens per week plaats bij aanvang van de behandeling. In de loop van de behandeling wordt de frequentie meestal teruggebracht.

Het behandelplan bevat de volgende onderdelen:

A. De doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde (te evalueren) periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

B. De wijze waarop de behandelaar en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken.

C. In principe is M. Hampsink verantwoordelijk voor de behandeling, mocht zij een onderaannemer inzetten, al tevens duidelijk zijn wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen elkaar, en wie aanspreek is voor de cliënt of zijn/haar systeem.

Afhankelijk van de duur van de behandeling wordt een afschrift van het behandelplan als brief naar de huisarts (of andere verwijzer) verstuurd, naargelang de afspraken in zijn geheel of samengevat, ofwel bij afronding van de kortdurende behandeling wordt de huisarts in kennis gesteld van het verloop en resultaat van de behandeling nadat de cliënt hierover geïnformeerd is door de zorgaanbieder en hiervoor expliciete toestemming heeft gegeven (informed consent).

Wanneer er verschillende zorgaanbieders gelijktijdig bij de behandeling van de cliënt betrokken zijn, is samenwerking van belang. De regiebehandelaar is goed op de hoogte van de zorg die andere professionals in gezondheidszorg en het sociale domein bieden. Dit vereist instemming van de cliënt. Afspraken hierover worden opgenomen in het behandelplan. Het behandelplan blijft gedurende de behandeling ter beschikking van de cliënt en de cliënt heeft zowel tijdens behandeling als na de behandeling recht op inzage, verstrekking van een kopie en vernietiging van het behandelplan.

### **Behandelvormen**

Ik maak gebruik van meerdere behandelvormen conform de richtlijnen systeemtherapie NVRG.

### **Evaluatie behandeling**

Gedurende de behandeling zal er op verschillende momenten geëvalueerd worden. De keuze om op- of af te schalen van de frequentie is een vast onderdeel van de periodieke behandel-evaluatie. Wanneer

blijkt dat er onvoldoende toegevoegde waarde is van de behandeling kan de behandeling worden bijgesteld, overgedragen of beëindigd.

### **Beëindiging behandeling of doorverwijzing**

Wanneer de hulpvraag van de desbetreffende cliënt is beantwoord, zal er een afsluitend gesprek plaats vinden. Tijdens dit gesprek zal stil worden gestaan bij de behandeling, de behaalde doelen en hulpvraag. Wanneer een cliënt wordt doorverwezen, zal er samen een plan worden gemaakt voor de overdracht met de desbetreffende hulpverlening, waarbij aandacht is voor een warme overdracht.

### **Formats**

Er wordt bij de aanmelding een afsprakenoverzicht voor de gemeente ingevuld, met daarin de hulpvraag, soort behandeling en meetmomenten. Verder is er een vast format voor het schrijven van een intakeverslag en huisartsbrieven.

## **3. Veiligheid en risicomanagement**

Tijdens mijn werk besteed ik tijdens het intakeproces aandacht aan het risico op suïcide en/of de mogelijke aanwezigheid van huiselijk geweld en of kindermishandeling. Risicotaxatie is geen eenmalige beoordeling van de risico's, maar een voortdurend proces. Om een inschatting te maken van risicofactoren, maar ik o.a. gebruik van Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling. Indien nodig kan ik (anoniem) contact opnemen met Veilig Thuis en mijn zorgen en overwegingen met hen delen.

Daarnaast gebruik ik de ARIJ-vragenlijst.

### **Calamiteitenprotocol**

Als er een calamiteit of geweldsincident is, moet Mieke Hampsink daarvan meteen melding doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit is zo geregeld in de Jeugdwet. In het regionale protocol is bovendien afgesproken dat de aanbieder ook melding doet bij de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden. Het is belangrijk dat de aanbieder daarvoor de juiste stappen doorloopt. Het melden van een calamiteit bij de gemeente doet gebeurt aanbieder als volgt:

- Mieke Hampsink meldt een calamiteit bij de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden
- Mieke Hampsink doet de melding uiterlijk op de eerstvolgende werkdag nadat de calamiteit heeft plaatsgevonden (tussen 8.30 en 17.00 uur).
- Mieke Hampsink geeft de melding bij voorkeur telefonisch door via het algemene nummer van de gemeente. Er wordt contact opgenomen met de ambtenaar Openbare Orde en Veiligheid (ambtenaar OOV). De ambtenaar OOV maakt samen met Mieke Hampsink een inschatting van de situatie als het gaat om (dreigende) maatschappelijke onrust en/of media-aandacht. Wanneer Mieke Hampsink een calamiteit meldt, houdt zij rekening met de privacy van de betrokken cliënt(en). Dit betekent dat de melding niet tot de betreffende persoon te herleiden moet zijn. Bij het melden van de calamiteit geeft praktijk door welke andere gemeenten eventueel betrokken zijn.

Als er sprake is van een calamiteit die direct leidt tot maatschappelijke onrust, belt Mieke Hampsink meteen de politie.



## 4. Verbeterprocessen

Gedurende de behandeling, maar ook bij het evaluatiegesprek, wordt er een tevredenheidsvragenlijst afgenomen (CQi-A en SRS). Deze vragenlijst wordt op papier ingevuld en zal bewaard worden door de praktijk. Daarbij is er aandacht voor verbeterprocessen.

Verschillende documenten die Mieke Hampsink gebruikt, waaronder het kwaliteitshandboek, de privacyverklaring, algemene voorwaarden, worden elk jaar opnieuw herzien om te kijken of deze nog actueel zijn. Hierbij wordt o.a. de meest recente informatie meegenomen vanuit de informatieverstrekking door de gemeenten (OZJT/Samen14). Tevens wordt tijdens de werkoverleggen met Perron 7 belangrijke informatie gedeeld (ook vanuit verschillende beroepsverenigingen, waaronder NVRG, NVO, LVVP en VKJP) en kunnen aan de hand hiervan ook wijzigingen optreden indien dit wenselijk is. Op deze manier wordt er vanuit verschillende invalshoeken goed zicht gehouden op (mogelijke) verbeterprocessen.

### **Beheer van documenten (versiebeheer bij wijzigingen enz.) en actueel houden processen.**

Documenten worden digitaal bewaard in het elektronisch patiëntendossier van cliënten. Op deze manier zijn de documenten beveiligd.

### **Omgaan met melden van ongewenste situaties (zoals incidentenregistraties)**

Hiervoor gebruikt Mieke Hampsink het formulier VIM-meldformulier.

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

Zoals eerder omschreven, kan er in geval van klachten contact met mij worden opgenomen of met de klachtenportaal zorg).

Acties voortvloeiend uit bovenstaande onderdelen, houd ik bij in de vorm van een actielijst.

Datum: 22-02-2024

Handtekening:

Mieke Hampsink, systeemtherapeut NVRG