

Kwaliteitsstatuut Buro MAKS

Versie 1.1: juli 2018

Inhoudsopgave

1. Algemene informatie
 - 1.1. Contactgegevens
 - 1.2. Beschrijving van het zorgaanbod

 2. Organisatie van de zorgaanbod
 - 2.1. Zorgstandaard en beroepsrichtlijnen
 - 2.2. Professioneel statuut
 - 2.3. Multidisciplinair overleg
 - 2.4. Procedure op- en afschalen
 - 2.5. Verschil van mening bij zorgproces
 - 2.6. Dossievorming en bescherming persoonsgegevens
 - 2.7. Klachten- en geschillenregeling

 3. Het behandelproces
 - 3.1. Wachttijden voor intake en behandeling
 - 3.2. Aanmelding en intake
 - 3.3. Diagnose
 - 3.4. Behandeling
 - 3.5. Afsluiting en nazorg
-

1. Algemene informatie

1.1 Contactgegevens

Buro MAKS

Don Sartostraat 2 5022HA Tilburg

Telefoon: 088-4008800

Website: www.buromaks.nl KvK: 18085004 AGB: 73732705

1.2 Beschrijving zorgaanbod

Buro MAKS biedt gespecialiseerde hulpverlening in de thuissituatie aan kinderen, jeugd en volwassenen met psychiatrische en/of psychosociale problematiek. Voor meer informatie over de verschillende diagnostieken waar wij in gespecialiseerd zijn, verwijzen we naar onze website.

Wij zijn van mening dat problemen zoveel mogelijk opgelost dienen te worden daar waar ze ontstaan. We werken vanuit de eigen kracht van de cliënt en zijn directe leefomgeving. Zo ondersteunen we cliënten bij herstel of behoud van de regie in hun leven.

De gespecialiseerde hulpverlening bestaat uit ambulante begeleiding en ambulante behandeling. We bieden behandeling in de vorm van specialistische GGZ (in de thuissituatie). Voor volwassen cliënten is de klinisch psycholoog de regiebehandelaar. Voor jeugdige cliënten is de orthopedagoog, de regievoerendbehandelaar. Daarnaast bieden we een aantal modules in groepsverband aan zoals; Doelgericht Koken, de training Seksuele en Relationele Vorming, de training Weerbaarheids- en agressieregulatie en MaksOntmoeten. We bieden tevens begeleiding aan volwassen cliënten met schizofrenie binnen een beschermde woonvorm.

1.3 Professioneel netwerk en samenwerkingspartners

We werken binnen de behandeltrajecten op individuele basis samen met behandelaren van onze cliënten. Daarnaast hebben we een structurele samenwerking met een klinisch psycholoog en een psychiater, te weten: Bert van IJken; psychiater en Manon Zonder; psychiater.

2. Organisatie van de zorg

2.1 Zorgstandaard en beroepsrichtlijnen

Binnen Buro MAKS werken we met HBO-geschoold personeel voor de functie van begeleider. De begeleiders die behandeling bieden zijn HBO-geschoold, uitsluitend met een HBO-opleiding van de beroepenlijst. De Klinisch psycholoog en Orthopedagoog, tevens regiebehandelaren, zijn BIG-geregistreerd en/of SKJ NVO geregistreerd.

Scholing

Begeleiders behandeling worden getraind m.b.t. psycho-educatie, systeemgerichte interventies, oplossingsgerichte gesprekstechnieken, gedragstherapeutische interventies en werken met vragenlijsten (CBCL, SCL-90).

Daarnaast is er een intern scholingsprogramma beschikbaar met werkgerelateerde methodieken

Supervisie, casuïstiekbespreking, werkbegeleiding, intervisie

Om de behandelintegriteit te bewaken is er supervisie en casuïstiekbespreking met regiebehandelaar (min 2. x per behandeltraject, gedurende de duur van de behandeling (4-6 maanden).

Er is 1x per maand werkbegeleiding met de teamleider om te reflecteren op het professionele handelen. Daarnaast is er intercollegiale Intervisie met collega's (5x per jaar).

Zorgstandaard

Elke behandeling wordt uitgevoerd op basis van een behandelplan dat opgesteld is samen met de cliënt en mede beoordeeld wordt door de regiebehandelaar.

Het behandelplan wordt met de cliënt en de regiebehandelaar geëvalueerd en dit wordt vastgelegd in het behandelverslag.

Er is een groot aantal interne protocollen waarin richtlijnen staan voor het handelen in diverse situaties zoals: suïcidepreventie, omgaan met agressie, signaleren van kindermishandeling en huiselijk geweld (zie handboek proces behandeling en begeleiding).

De richtlijnen uit het protocollair behandelen worden gehanteerd onder supervisie van de regiebehandelaar.

Er zijn richtlijnen m.b.t. de professionele standaard en de gedragscode (zie professioneel statuut en gedragscode van Buro MAKS)

2.2 Professioneel statuut

Buro MAKS heeft een professioneel statuut welke te vinden is op de interne portal van de organisatie. Het professioneel statuut geeft het kader aan waarbinnen de zorg binnen Buro MAKS wordt verleend en beschrijft de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de hulpverleners, dat wil zeggen: begeleiders, orthopedagoog en regiebehandelaar. Het professioneel statuut bevat regels over de interdisciplinaire samenwerking. Tevens geeft het professioneel statuut de verhouding weer tussen de verplichtingen van de hulpverlener en de verplichtingen van het management van de instelling.

2.3 Multidisciplinair overleg

Binnen Buro MAKS zijn er ten behoeve van behandeling overleggen gericht op beleid, afstemming, zorginhoud en professionele reflectie:

Behandeloverleg 1x per maand. Aanwezig: Teamleider en begeleiders behandeling. Hierin worden alle beleidsonderwerpen en onderwerpen m.b.t. het primaire proces behandeld.

Supervisie. Aanwezig; begeleider en regiebehandelaar, minimaal 1x per behandeltraject van 4-6 maanden. In dit overleg komen de methodieken aan bod in relatie tot de eigen ontwikkeling van de medewerker.

Casuïstiekbespreking. Aanwezig: begeleider en regiebehandelaar 1x of 2x per maand. Hierin worden alle processtappen besproken van intake tot evaluatie van de resultaten.

Behandelplanbespreking. Aanwezig; cliënt, begeleider en regiebehandelaar. In dit overleg wordt het behandelplan vastgelegd. Dit gebeurt 1x tijdens behandeltraject van 4-6 maanden.

Werkbegeleiding. Aanwezig; begeleider en teamleider, 1x per maand. In dit overleg staat de professionele reflectie en ontwikkeling centraal.

Intervisie. Aanwezig: begeleiders. Dit intercollegiale overleg vindt 5x per jaar plaats in het kader van methodische reflectie op werkgerelateerde vragen met collega's onderling.

Behandeloverleg. Aanwezig; Teamleider, regiebehandelaar en Manager Begeleiding en behandeling. 1x per 2 maanden.

De regiebehandelaar is elke woensdag van 17:00-18:00 telefonisch bereikbaar voor de begeleiders behandeling om dringende zaken te kunnen bespreken.

2.4 Procedure op- en afschalen

Regiebehandelaar beoordeelt bij intake, tijdens behandeling en bij einde behandeling of de behandeling voldoet (doelen worden behaald) op basis van de informatie van begeleider behandeling en cliënt. Regiebehandelaar neemt besluit tot einde zorg, ook wanneer de behandeling niet toereikend is. Hij geeft advies voor vervolghulp en informeert de verwijzer.

2.5 Verschil van mening tijdens zorgproces

Bij verschil van mening tussen begeleider behandeling en regie(voerend)behandelaar blijft de regiebehandelaar verantwoordelijk. Hij neemt het besluit m.b.t. voortgang dan wel beëindiging behandeling en geeft advies voor vervolghulp.

De begeleider weet dat hij onder verantwoordelijkheid van de regievoerendbehandelaar/ klinisch psycholoog behandeling biedt. Indien er een blijvend verschil van visie is, dan wordt dit met de leidinggevende besproken (manager begeleiding en behandeling). Hier wordt het besluit genomen of de samenwerking onder verantwoordelijkheid van de regiebehandelaar wel of niet voortgezet kan worden.

2.6 Dossiervorming en bescherming persoonsgegevens

Alle informatie van en over cliënten staan opgeslagen in digitale cliëntendossiers. De dossiers staan opgeslagen in een beveiligde digitale omgeving.

Cliënten geven schriftelijk toestemming voor verstrekking van informatie aan derden. Verder gelden de wettelijke eisen met betrekking tot bescherming persoonsgegevens. De informatie hierover is te vinden op de website.

De regiebehandelaar ziet er op toe dat de dossiervoering voldoet aan de gestelde eisen. De begeleiders behandeling hebben een eigen verantwoordelijkheid in de adequate dossiervorming.

2.7 Klachten- en geschillenregeling

Buro MAKS heeft een klachtenprocedure en een klachtencommissie voor cliënten. De gegevens hierover zijn te vinden op de website.

3. Het behandelproces

3.1 Wachttijden voor intake en behandeling

Informatie over de wachttijd voor intake, begeleiding en behandeling is te vinden op de website van Buro MAKS: www.buromaks.nl.

3.2 Aanmelding en intake

Via de website www.buromaks.nl kunnen cliënten zich schriftelijk aanmelden. De schriftelijke aanmeldingen worden door de frontoffice doorgezet naar het intake-team van de regio van de cliënt. De frontoffice is bereikbaar voor telefonische aanmeldingen tussen 9:00 - 17:00 uur van maandag t/m vrijdag. De medewerker van de frontoffice verwijst de cliënt op basis van postcode naar het desbetreffende intake-team van hun regio.

De intaker neemt binnen 1 week contact op met de cliënt en plant een afspraak in. Tijdens de intake wordt de cliënt geïnformeerd over het aanbod binnen Buro MAKS en vraagt de intaker informatie van de cliënt om te beoordelen welk hulpaanbod passende zorg is. Bij een aanmelding voor behandeling wordt de regiebehandelaar betrokken bij de beoordeling van de behandelvraag en het bepalen van het meest passende aanbod (Zie voor het proces van behandeling de procesbeschrijving in het handboek).

3.3 Diagnose

Er wordt op dit moment geen diagnostiek uitgevoerd.

3.4 Behandeling

Het behandelplan wordt binnen 4 weken opgesteld in overleg met de cliënt. Het behandelplan wordt besproken met de regiebehandelaar. Na goedkeuring van cliënt en regiebehandelaar kan de behandeling uitgevoerd worden.

De regiebehandelaar is van intake tot evaluatie van de behandeling aanspreekpunt voor de begeleider behandeling en voor de cliënt. Er vindt eenmaal een face-to-face contact met de cliënt plaats. Dit is tijdens het behandelplanbespreking, 4 weken na start van de behandeling.

De begeleider behandeling heeft tijdens de behandeling minimaal 1 behandelplanbespreking met de regiebehandelaar. Daarnaast kan de begeleider behandeling een supervisie of consultatie inplannen. De evaluatie van de behandeling wordt besproken met begeleider en cliënt en vastgelegd in het behandelverslag. De regiebehandelaar beoordeelt het resultaat van de behandeling, neemt besluit tot einde behandeling en geeft advies voor vervolg.

In de evaluatie worden ook de resultaten van de ROM-meting besproken met de cliënt (CBCL of SCL-90). De resultaten worden in het behandelverslag meegenomen.

Daarnaast wordt een anonieme clienttevredenheidsvragenlijst verstuurd (GGZ-thermometer). Zie voor het proces van behandeling de procesbeschrijving in het handboek.

3.5 Afsluiting en nazorg

De begeleider bespreekt de resultaten van de behandeling met de cliënt. Op verzoek kan de regiebehandelaar hierbij aanwezig zijn. De regiebehandelaar informeert de verwijzer. We geven informatie alleen aan derden met toestemming van de cliënt (toestemmingsformulier). Bij ernstige veiligheidsrisico's kan van deze regel afgeweken worden (zie gedragscode BIG-registratie en gedragscode Buro MAKS). Wanneer er een crisissituatie heeft plaatsgevonden, belt de regiebehandelaar de cliënt nog na.