

KWALITEITSHANDBOEK

volgens de
HKZ norm 143 kleine organisaties Versie 2021



IKDK

"ik denk in kwaliteiten"

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1 Randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening.....	3
Persoonlijke gegevens	3
Bedrijfsgegevens	3
Contextanalyse.....	4
2 Afspraken over de uitvoering van zorg- en dienstverlening.....	6
3 De cliënt.....	11
4 Leren en verbeteren.....	14
De wensen en ervaringen van de cliënten worden regelmatig in kaart gebracht om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen. 3 jaarlijks wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen. 2 jaarlijks wordt IDIK door de cliënt met een cijfer beoordeeld tijdens de evaluatie van het zorgbehoefteplan. De verbetermaatregelen worden meegenomen in de contextanalyse.	14
<i>Gerelateerde documenten:</i>	14
Ondanks dat IDIK geen medezeggenschapsraad heeft vindt IDIK het wel belangrijk dat cliënten en belangenbehartigers invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de dienstverlening. Eventuele aangedragen bruikbare tips van cliënten en belangenbehartigers worden meegenomen in de verbetermaatregelen. De informatie wordt gehaald uit de evaluaties, cliënttevredenheidsonderzoeken en gesprekken.	14
<i>Gerelateerde documenten:</i>	14
NVT. IDIK heeft geen medewerkers.	14

1 Randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening

Persoonlijke gegevens

Volledige naam	Brigitte Korbijn
Tussenvoegsel	-
Initialen	B
Geboortedatum	12-10-1975
Adresgegevens	Orgelhof 36 4876 ZJ Etten-Leur
Vestigingsadres KVK	idem
E-mailadres	info@idik.nl
Telefoonnummer	0648477410
Registratienummer beroepsvereniging BPSW	623018
Registratienummer Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)	140006959
AGB-code	98103117
Functietitel en niveau op basis van diploma	HBO Jeugd- en gezinsprofessional
Werkgebied	Ambulante dienstverlening voor mensen met psychosociale problematiek
Datum afgifte VOG	Datum afgifte: 7 maart 2022

Bedrijfsgegevens

Volledige naam organisatie	IDIK
KvK nummer	70414335
WTZi instellingsnummer	Indien van toepassing
Juridische structuur	Eenmanszaak
Regio waar ik zorg lever	Regio Brabant (Achtmaal, Oudenbosch, Hoeven, Dongen, Tilburg e.o.)
Boekhouder / administratiekantoor / accountant	The accounting Company, Zevenbergen
Lid van beroepsvereniging	BPSW
Lid van klachtenregeling	https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/
Lid van kwaliteitsregister	SKJ
Huidig en gewenst keurmerk	HKZ norm 143 KO versie 2021
Website	www.idik.nl
Bedrijfs-/beroepsaansprakelijkheidsverzekering	Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, Vangnet voor Verweer bij Markel Polisnummer: 262193
Bereikbaarheid tijdens werkdagen / tijden	24/7, eventueel voicemail inspreken, binnen 24 uur contact.
Bereikbaarheid buiten werkdagen / tijden	24/7, eventueel voicemail inspreken, binnen 24 uur contact.

Contextanalyse

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersanalyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersverwachtingen-

Behoeften van cliënten:

Cliendo zorgbehoefteplan individueel

1.1 Missie en visie

Missie:

Het stimuleren van de eigen regie aan mensen met psychosociale problematiek.

Visie:

- IDIK **luistert**, staat naast de cliënt (letterlijk en figuurlijk) en helpt de cliënt eigen regie over het leven en/ of gedachten te krijgen in het tempo van de cliënt.
- IDIK is een **ambulante begeleiding** en bezoekt de cliënt, desgewenst, **in eigen veilige omgeving** en/of bijv. school, sportclub en werk.
- IDIK helpt **inzicht** te krijgen **in eigen psychosociale problematiek** en hoe daar mee om te gaan in het dagelijkse leven. Ook ouders en/of verzorgers kunnen door IDIK geholpen worden met het beter begrijpen van hun kind(eren), waardoor er wederzijds begrip en meer rust in huis ontstaat.
- IDIK onderhoudt **intensief contact** met betrokken organisaties.'
- IDIK voldoet aan de **kwaliteitseisen** van een professionele zorgverlener.

1.2 Doelen

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -doelen-

1.3 Houding, leiderschap en cultuur

IDIK staat open voor signalen en kansen om de zorg- en dienstverlening te verbeteren. IDIK is een eenmanszaak waardoor de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden alleen bij Brigitte Korbijn liggen. Tijdens intervisie momenten wordt er gereflecteerd op taken en verantwoordelijkheden, zie intervisie planning . Mede ZZP-ers helpen bij aan het leren en verbeteren van IDIK als organisatie.

Gerelateerde documenten:

07. Werkinstructies 7.1 Werkinstructies-WI-1 Intervisie uitvoeren IDIK-

09. Planningen 9.1 Planning intervisie

1.4 Risicoanalyse en kansen

De risico's en kansen voor IDIK zijn geïnterpreteerd in de contextanalyse. De verbetermaatregelen zijn hierin opgenomen met daarbij beschreven of het risico acceptabel, te voorkomen of het ontstaan te beperken is. Vanuit dat uitgangspunt worden eventueel nieuwe doelen opgesteld. De onderwerpen die in de risicoanalyse aan de orde komen zijn:

- Cliëntveiligheid
- Deskundig personeel
- Continuïteit van de zorg- en dienstverlening
- Risico's voor betrokkenen bij het invoeren van nieuwe zorg- en dienstverlening
- Thema's uit relevante toetsingskaders (SKJ, beroepscode BPSW, richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming)
- Privacy en informatiebeveiliging
- Werkomgeving en materialen

De risicoanalyse wordt jaarlijks in december geëvalueerd en waar nodig bijgesteld worden.

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-

1.5 Uitsluitingscriteria

IDIK biedt begeleiding aan kinderen, jeugdigen en volwassenen. In sommige gevallen kan het voorkomen dat IDIK niet de juiste zorg kan bieden. Bijvoorbeeld wanneer de zorgvraag te zwaar of te complex is of wanneer een cliënt een bepaald gedrag vertoont. Om deze redenen hanteert IDIK transparante uitsluitingscriteria, deze zijn ook te vinden op de website www.idik.nl.

Aan de volgende cliënten kunnen wij helaas geen zorg bieden:

- Cliënten met acute suïcidaliteit
- Cliënten met bepaalde verslavingsproblematiek (alcohol, harddrugs, seksualiteit)
- Cliënten met psychiatrische problematiek waarbij een gesloten afdeling of behandeling meer passend zou zijn
- Cliënten met een persoonlijkheidsstoornis (zoals narcistische persoonlijkheidsstoornis, theatrale persoonlijkheidsstoornis en borderline persoonlijkheidsstoornis)
- Cliënten met een psychotische stoornis
- Cliënten met ernstige eetproblematiek of ernstig ondergewicht
- Cliënten die zich niet voldoende verstaanbaar kunnen maken in Nederlands of Engels
- Cliënten waarbij verpleegkundige handelingen nodig zijn

Als een cliënt zich aanmeldt waarvan blijkt dat de zorgvraag buiten de expertise van IDIK valt, zal IDIK samen met de cliënt zoeken naar een passende plek waar de zorgvraag van de cliënt thuishoort.

Als een bestaande cliënt voor een specifieke zorgbehoefte niet bij IDIK terecht kan, is het mogelijk dat IDIK gebruik maakt van een onderaannemer. Dit is enkel voor kortdurende trajecten en zal eerder incidenteel dan vanzelfsprekend zijn. Het is ook afhankelijk van het arrangement wat de cliënt bij de gemeente heeft, of het financieel mogelijk is. In Hoofdstuk 3 staat beschreven hoe IDIK omgaat met nieuwe aanvragen.

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersanalyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersverwachtingen-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Kwalificaties-

2 Afspraken over de uitvoering van zorg- en dienstverlening

2.1 werkwijzen

Binnen IDIK worden de volgende activiteiten handelingen en processen als kritisch gezien:

Kritische activiteit	Protocol	formulier	Evaluatie
Cliëntenvervoer	PROT -1 cliëntenvervoer	FOR- 1 cliëntenvervoer	Jaarlijks in december
Meningsverschil over handelingen in het begeleidingsproces tussen IDIK en cliënt en/ of gemeente.	PROT-3 klachtenregeling	FOR-9 Klachtenformulier	Jaarlijks in december
Cliënten die agressief of gewelddadig kunnen zijn	PROT-4 omgaan met agressie	FOR-7 MIC formulier	Jaarlijks in december
Als er sprake is van huiselijk geweld en/ of kindermishandeling(fysiek en/ of geestelijk)	PROT-5 Meldcode kindermishandeling	FOR-8 meldcode kindermishandeling	Jaarlijks in december
Toedienen van medicatie	PROT-8 medicatie	Aftekenlijst: PROT-8 medicatie	Jaarlijks in december

De evaluatie vindt jaarlijks plaats, mits er uit de risico analyse geen signalen zijn om vaker te evalueren. De evaluatie wordt uitgevoerd volgens de PDCA methode. Indien nodig zullen de kritische activiteiten aangepast worden met een verbetermaatregel.

Gerelateerde documenten:

02. Protocollen PROT-1 Cliëntenvervoer

04. Formulieren FOR Cliëntenvervoer

04. Formulieren FOR Klachtenformulier

- 02. Protocollen** PROT-3 Omgaan met agressie
- 04. formulieren** FOR MIC formulier
- 02. Protocollen** PROT-4 Meldcode kindermishandeling
- 04. Formulieren** FOR meldcode kindermishandeling
- 02. Protocollen** PROT-5 Medicatie en aftekenlijst.
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-

2.2 Beschikbaar en deskundig personeel

Middels intervisie, het volgen van actualiteiten en trainingen op het vakgebied waarborgt IDIK haar kwaliteiten. Voor het werken in de jeugdhulpverlening is IDIK SKJ geregistreerd en voldoet daarmee aan de kwaliteitseisen. Iedere 5 jaar wordt de professionele ontwikkeling van IDIK door dit kwaliteitsregister getoetst. In het jaarplan scholing legt IDIK vast welke scholingen Brigitte Korbijn wil gaan volgen. In december wordt geëvalueerd of deze scholingen doorgang hebben gevonden. In de Context analyse -tab kwalificaties- registreert IDIK welke scholingen Brigitte Korbijn met positief resultaat heeft afgesloten.

IDIK houdt zich op up to date door:

- Volgen sociaal media op het gebied van ambulante hulpverlening voor psychosociale problematiek.
- Twee maandelijks vakblad Sociaal werk
- Regelmatig internetsites voor vakinhoudelijke informatie bezoeken.
- Regelmatig internetsites voor wet en regelgeving bezoeken.

Personeel:

IDIK is niet voornemens om nu of in de toekomst personeel aan te nemen.

Gerelateerde documenten:

- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -kwalificaties-
- 04. Formulieren** FOR jaarplan-scholingen
- 09. Planningen** 9.2 Planning scholing

2.3 Gesprekken rondom functioneren

Ondanks dat IDIK een eenmansbedrijf is probeert zij te allen tijde het functioneren bespreekbaar te maken. Dit gebeurt in reflectiemomenten zoals beschreven in de kwaliteitseisen van het SKJ, tijdens intervisiemomenten en in mondelinge evaluaties (minimaal 2x per jaar) met cliënten. Om de 3 jaar zal er een Cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden. De meeste cliënten worden gemiddeld 3 jaar door IDIK begeleid. Tijdens intervisie en reflectie (SKJ) komen in ieder geval het functioneren, de opleidings- en scholingsbehoefte, en tevredenheid binnen het werk aan de orde. De cyclus van deze momenten is beschreven bij desbetreffende activiteit (SKJ, intervisie en evaluaties zorgbehoefteplan). Zaken die verbetermaatregelen behoeven zullen worden opgenomen in de contextanalyse en verwerkt worden bij de doelen. Dit kan leiden tot bijstelling van het beleid.

Gerelateerde documenten:

- 07. Werkinstructies** 7.1 Werkinstructies -WI-1 Intervisie uitvoeren IDIK-
- 04. Formulieren** FOR Cliënttevredenheidsonderzoek
- 05. Registraties** Excel-3 Format CTO
- 09. Planningen** -planning intervisie-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -kwalificaties-
- 10. Intervisie** notulen

Website:

<https://mijn.skjeugd.nl/mijn-skj/mijn-herregistratie/>

2.4 Afspraken tussen hoofd- onderaannemer

IDIK werkt samen met andere zelfstandigen en hulpverleners die betrokken zijn bij de cliënt.

IDIK werkt regelmatig in onderaannemerschap. Voor elke cliënt waarbij diensten verleend worden in onderaannemerschap is een overeenkomst getekend met de hoofdaannemer. Hierin staan de afspraken tussen IDIK en hoofdaannemer. Indien IDIK als onderaannemer begeleiding biedt zal IDIK gebruik maken van het cliëntvolgsysteem van de hoofdaannemer.

In een enkel geval zal IDIK als hoofdaannemer optreden. Deze dienstverlening wordt kort ingezet als cliënt behoefte heeft aan een kortdurend traject op een specifieke hulpvraag wat IDIK niet kan bieden. IDIK zorgt voor de juiste dienstverlening en checkt of het bedrijf voldoet aan de kwaliteitseisen. IDIK zal eerst zelf informeren bij het bedrijf en nagaan of het passend is bij de cliënt en/of zijn hulpvraag. IDIK staat de cliënt bij eerste kennismaking bij en indien mogelijk zal de cliënt zelf het contact met onderaannemer onderhouden. IDIK informeert regelmatig bij de onderaannemer en cliënt hoe de dienstverlening verloopt en of bijstelling wenselijk is. IDIK zal bij afsluiting van het traject altijd aanwezig zijn en samen met cliënt en onderaannemer evalueren. De beoordeling van de kwaliteit van geleverde zorg zal hoofdzakelijk te zien zijn in gedragsverandering van de cliënt, mits dit ook mogelijk is bij de problematiek van de cliënt. Het bedrijf zal ten minste lid moeten zijn van een passende beroepsvereniging. Indien overleg wenselijk is zal gebruik gemaakt worden van het Zorgdossier Cliendo van IDIK.

In de tabel staat een overzicht van deze samenwerkingen.

Wat doe je?	Met wie?	Wanneer?	Hoe toon je dit aan?
Overleg cliënt (MDO)	De Bodde	Regelmatig	Gespreksverslag in Cliendo
Ziekte/ vakantie	Monique den Exter (iQ coach)	Bij vakantie en ziekte en als cliënt behoefte heeft aan vervanging	Dagrapportage Cliendo
Hoofdaannemerschap	Fierce & Fit (lid van BPSW)	10 sessie PMT cliënt vanaf maart 2022	Rapportage Cliendo
Onderaannemerschap	Foliant	Begeleiding cliënten op flexibele tijden Vanaf 2019	Rapportage Mextra en overeenkomst met Foliant
Onderaannemerschap	Up2you Totaalbegeleiding	Vanaf april 2022	Overeenkomst Up2You
Overleg cliënt	Motorcylce support	Regelmatig vanaf 2019	Gespreksverslagen in Cliendo

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Kwalificaties-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersanalyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersverwachtingen-

06. Dossier Plan en doelen (individueel opgeslagen in Cliendo)

Persoonlijke kluis One Drive: Foliant

Websites:

<https://secure.cliendo.com/login/>

<https://mextra.nl/>

2.5 Inkoop

De kwaliteit van de geleverde zorg- dienstverlening en de daarbij van belang zijnde producten binnen IDIK voldoen voortdurend aan het vastgestelde kwaliteitsniveau. Uit de risicoanalyse komt het belang naar voren van een digitaal cliëntvolgsysteem, een digitaal boekhoudprogramma en het HKZ keurmerk. In de overeenkomsten met de Cliendo en Gekko staan alle regels en afspraken beschreven. Deze software voldoen aan de wettelijke regelgeving, beroepsstandaarden en- richtlijnen en kwaliteitskaders. Voor de jaarlijkse belastingaangifte wordt gebruik gemaakt van The accounting Company, Zevenbergen

Als IDIK optreedt als hoofdaannemer, zie 2.4, zal IDIK verantwoordelijk zijn voor het verloop van het traject. De evaluatie vindt plaats na het traject, indien nodig, bij signalen van cliënt en/ of onderaannemer, zal tussentijdse evaluatie plaatsvinden.

In de begeleiding kan IDIK werken met materialen (boeken, spellen enz.) die bij erkende bedrijven zijn aangekocht. De materialen zijn origineel of in sommige gevallen geprint van de site. Deze materialen vormen geen risico. De materialen voldoen aan de kwaliteitseisen die IDIK hier zelf voor stelt.

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersanalyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Stakeholdersverwachtingen-

Persoonlijke kluis One Drive: Foliant

Websites:

<https://secure.cliendo.com/login/>

<https://mextra.nl/>

<https://www.getgekko.com/nl/accounts/signup/>

2.6 Werkomgeving

IDIK werkt als ambulante begeleidingsdienst. Dit heeft als gevolg dat IDIK geen invloed heeft op de werkomgeving, mits dit een hulpvraag is van de cliënt. De coaching vindt bij voorkeur bij cliënt thuis plaats. Als de woonomgeving niet veilig is voor de cliënt (bijvoorbeeld een vervuild huis, signalen huiselijk geweld, dierenmishandeling), zal IDIK in gesprek gaan met de cliënt en dit eventueel opnemen in het zorgbehoefteplan als het binnen de expertise hoort van IDIK (bijvoorbeeld als gevolg van psychosociale problematiek).

De woonomgeving van een cliënt hoort niet bij de uitsluitingscriteria, echter als de woonomgeving niet veilig is voor mens en/ of dier zal IDIK in gesprek gaan met cliënt en indien nodig zal IDIK een melding doen bij het meldpunt voor desbetreffende problematiek (bijvoorbeeld meldpunt vervuilde woning, meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling, meldpunt dierenmishandeling).

Bij cliënten die beweging nodig hebben zal gebruik gemaakt worden van wandel coaching in de directe woonomgeving van cliënt. Indien de sessies niet in het huis van de cliënt plaats kunnen vinden zal er uitgeweken worden naar een andere, samen te bepalen, locatie.

COVID 19:

IDIK volgt de richtlijnen van het RIVM. Er zal te allen tijde in overleg met cliënt naar de mogelijkheden en behoeften gekeken worden. Hierbij is de wens van cliënt leidend.

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-

02. Protocolen PROT Omgaan met agressie

04. formulieren FOR MIC formulier

02. Protocolen PROT-4 Meldcode kindermishandeling

04. Formulieren FOR Meldcode kindermishandeling

Websites:

<https://www.dier.nu>

<https://www.ggdhvb.nl/professional/digitaal-melden/meldpunt-vervuilde-woning/>

<https://www.rivm.nl/>

<https://veiligthuis.nl/>

2.7 Onderhoud van materiaal en apparatuur

IDIK maakt gebruik van materialen die geen onderhoud nodig hebben (zoals pen, papier, spelmateriaal).

IDIK maakt ook gebruik van apparatuur. IDIK zorgt ervoor dat ze altijd toegang heeft tot internet, dus altijd geschikte apparatuur heeft en eventuele updates uitvoert. Uit de risico analyse (zie Excel contextanalyse) is gebleken dat het wegvallen van de computer een acceptabel risico is. Er zal gelijk een nieuwe aangeschaft worden. Als verbetermaatregel is opgenomen dat IDIK een buffer heeft voor apparatuur wat kapot gaat (bijvoorbeeld, printer, computer). IDIK beschikt niet over apparatuur wat volgens wet- en regelgeving een onderhoud cyclus nodig heeft.

IDIK is afhankelijk van een auto. IDIK maakt gebruik van een privéauto en declareert kilometervergoeding. De auto is gefinancierd met private lease en gaat periodiek voor onderhoud naar een erkende garage. Bij mankementen kan de auto gelijk naar de garage en deze wordt dan zonder extra kosten gemaakt. Tevens kan er gebruik gemaakt worden van een vervangende auto. In extreme gevallen kan IDIK altijd gebruik maken van een tweede privé auto.

Gerelateerde documenten:

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-

05. Registraties Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-

Websites

<https://secure.cliendo.com/login/>

<https://mextra.nl/>

3 De cliënt

3.1 Informatievoorziening aan de cliënt

3.2 Individuele risicoanalyse

3.3 Zorgbehoefteplan

IDIK biedt haar diensten aan op basis van afspraken met de cliënt. Hieronder staat beschreven wat IDIK doet en op welk moment tijdens het starten, uitvoeren en beëindigen van de hulpverlening. De werkwijze voor de begeleiding ligt vast in de werkinstructie WI-2 methodisch werken.

Fase	Wat doet IDIK	Documenten en registraties
Aanmelding nieuwe cliënt		
<i>aanmelding Screening</i>	IDIK ontvangt een aanmelding van de volgende partijen: <ul style="list-style-type: none">De cliënt zelf of familieverwijzer	FOR Aanmeldformulier Dossier 1.2 nieuwe aanmeldingen
	Wel/niet passend aanbod. Wel: plannen intake Niet: doorverwijzen	Dossier 1.3 doorverwezen
<i>Intakegesprek</i>	Tijdens het intakegesprek geeft IDIK informatie over de werkwijze. Alle informatie is te vinden op de website. Er wordt een schatting van het benodigde uren gemaakt voor het aanvragen van een indicatie.	FOR Intakeverslag FOR Toestemming communicatie derden FOR Toestemming cliëntenvervoer FOR Verklaring toestemming hulpverlening www.idik.nl
<i>Risicoanalyse</i>	Voorafgaand de begeleiding maakt IDIK een risicoanalyse. Maatregelen worden vertaald naar doelen in het zorgbehoefteplan. Indien nodig wordt dit bijgesteld.	FOR Risicoanalyse individueel.
Sluiten overeenkomst		
<i>Met de cliënt</i>	Wanneer de cliënt de opdrachtgever (PGB) is worden de afspraken met de cliënt vastgelegd in een zorgovereenkomst.	Zorgovereenkomst van opdracht SVB.
<i>Met een hoofdaannemer</i>	De werkzaamheden voor een hoofdaannemer zijn vastgelegd in een opdrachtovereenkomst.	Opdrachtovereenkomst van de hoofdaannemer
Uitvoeren zorg		
<i>Zorgbehoefteplan</i>	In samenspraak met de cliënt wordt er een zorgbehoefteplan vastgesteld, of er wordt vastgehouden aan het plan die de instelling opgesteld heeft.	FOR Zorgbehoefteplan Plan van de hoofdaannemer
<i>Toelichting</i>	IDIK geeft een toelichting op de begeleiding die er geboden gaat worden op basis van het zorgbehoefteplan en er wordt daarbij uitgelegd wat de beoogde resultaten zijn, grenzen aan de zorg en eventuele bijkomende risico's.	n.v.t.

<i>Dossier</i>	Na het intakegesprek legt IDIK een dossier aan en neem daar alle relevante informatie in op.	Dossier in Cliendo
<i>Uitvoeren zorg</i>	De afspraken worden volgens het zorgbehoefteplan uitgevoerd. Als hiervan af geweken wordt, wordt dit niet alleen besproken met de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger, maar ook geregistreerd in het dossier.	Dossier in Cliendo
<i>planning</i>	IDIK maakt tijdsafspraken met de cliënt en legt dit vast in het zorgbehoefteplan. IDIK geeft wijzigingen tijdig door aan de cliënt en regelt zo nodig vervangende zorg.	FOR Zorgbehoefteplan
Rapporteren		
<i>Rapporteren</i>	Regelmatig wordt de voortgang gerapporteerd in het digitale dossier. Algemene informatie wordt in de dagrapportage beschreven.	Dossier in Cliendo
Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld		
<i>Meldcode</i>	Bij signalen of vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld handelt IDIK volgens het protocol PROT-5 Protocol meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.	PROT-2 Protocol meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.
Evalueren		
<i>Evaluatie</i>	Ik voer 2x per jaart een evaluatie uit met de cliënt op basis van het zorgbehoefteplan.	FOR Evaluatie zorgbehoefteplan
<i>Wijzigingen</i>	Indien nodig worden gewijzigde afspraken vastgelegd.	FOR Zorgbehoefteplan
<i>Bij incidenten</i>	Als zich een incident voordoet handelt IDIK volgens het protocol PROT-2 Protocol incidenten, calamiteiten en geweld en legt dit vast op het Excel-2 Cliënten . IDIK bespreekt de uitkomst met de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger en legt het vast in het dossier van de cliënt.	PROT-2 Protocol incidenten, calamiteiten en geweld Excel-2 Cliënten
<i>Bij klachten</i>	Als er een uiting van ontevredenheid of een klacht voordoet handelt IDIK volgens REGL-2 Klachtenregeling en legt dit vast op het overzicht klachten. IDIK bespreekt de uitkomst met de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger en legt het vast in het dossier van de cliënt.	REGL-2 Klachtenregeling Excel-2 Cliënten
<i>Andere risicovolle situaties</i>	IDIK heeft een protocol omgaan met agressie. Mocht de situatie zich voordoen dan wordt dit beschreven op het MIC formulier en opgeslagen in het dossier.	PROT-3 Omgaan met agressie FOR MIC formulier PROT-2 melden incidenten, calamiteiten en geweld
<i>medicatie</i>	In sommige gevallen is IDIK verantwoordelijk voor het geven van de medicatie, mits er toestemming is van de wettelijk vertegenwoordiger(s)	PROT-5 Medicatieprotocol + toedienen.

Einde zorg		
<i>Vroegtijdige beëindiging</i>	IDIK en cliënt kunnen gezamenlijk besluiten een begeleidingstraject te beëindigen. Dit kan verschillende redenen hebben. Bijvoorbeeld; de hulp levert niet het gewenste resultaat op, cliënt voelt zich niet meer prettig bij IDIK, meningen over begeleiding lopen uiteen	FOR Evaluatie zorgbehoefteplan
<i>Evaluatie</i>	Ik voer een eindevaluatie uit met de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger bij einde van de begeleiding.	FOR Evaluatie zorgbehoefteplan

Gerelateerde documenten:

- 02. Protocollen** PROT-4 Meldcode kindermishandeling
- 02. Protocollen** PROT-3 Omgaan met agressie
- 02. Protocollen** PROT-5 Medicatie en aftekenlijst.
- 02. Protocollen** PROT-2 Melden incidenten, calamiteiten en geweld
- 04. Formulieren** FOR meldcode kindermishandeling
- 04. Formulieren** FOR Aanmeldformulier
- 04. Formulieren** FOR Intakeverslag
- 04. Formulieren** FOR Toestemming communicatie derden
- 04. Formulieren** FOR Toestemming cliëntenvervoer
- 04. Formulieren** FOR Verklaring toestemming hulpverlening
- 04. Formulieren** FOR Risicoanalyse individueel.
- 04. formulieren** FOR MIC formulier
- 04. formulieren** FOR Zorgbehoefteplan
- 04. formulieren** FOR Evaluatie zorgbehoefteplan
- 03. Reglementen** REGL-2 Klachtenregeling
- 06. Dossier** 1.2 nieuwe aanmeldingen
- 07. werkinstructies** 71. Werkinstructies -WI-2 Methodisch werken-

Websites:

www.idik.nl

<https://secure.cliendo.com/login/>

<https://mextra.nl/>

<https://www.svb.nl/nl/pgb/een-zorgovereenkomst-afsluiten/kies-de-juiste-zorgovereenkomst>

4 Leren en verbeteren

4.1 Cliëntervaringen

De wensen en ervaringen van de cliënten worden regelmatig in kaart gebracht om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen. 3 jaarlijks wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen. 2 jaarlijks wordt IDIK door de cliënt met een cijfer beoordeeld tijdens de evaluatie van het zorgbehoefteplan. De verbetermaatregelen worden meegenomen in de contextanalyse.

Gerelateerde documenten:

- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-
- 04. Formulieren** FOR Cliënttevredenheidsonderzoek
- 05. Registraties** Excel-3 Format CTO
- 04. formulieren** FOR Evaluatie zorgbehoefteplan

4.2 Inspraak en medezeggenschap

Ondanks dat IDIK geen medezeggenschapsraad heeft vindt IDIK het wel belangrijk dat cliënten en belangenbehartigers invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de dienstverlening. Eventuele aangedragen bruikbare tips van cliënten en belangenbehartigers worden meegenomen in de verbetermaatregelen. De informatie wordt gehaald uit de evaluaties, cliënttevredenheidsonderzoeken en gesprekken.

Gerelateerde documenten:

- 04. Formulieren** FOR Cliënttevredenheidsonderzoek
- 05. Registraties** Excel-3 Format CTO
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-
- 04. formulieren** FOR Evaluatie zorgbehoefteplan

4.3 Signalen

Omggaan met risico's en kansen

IDIK stelt jaarlijks vast welke risico's en mogelijkheden (kansen) er zijn in de uitvoering van de dienstverlening en ondernemersrisico's. Dit ligt vast op het Excel-1 Contextanalyse - overzicht risico's en overzicht mogelijkheden-. Op dit overzicht ligt ook vast welke maatregelen IDIK neemt om risico's te beperken, te accepteren of te voorkomen. Daarnaast wordt er naar de mogelijkheden gekeken die er zijn om de kwaliteit en veiligheid van de begeleiding te verhogen.

Gerelateerde documenten:

- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-

4.4 Ervaringen van medewerkers

NVT. IDIK heeft geen medewerkers.

4.5 Incidenten, calamiteiten en klachten

Omgaan met incidenten

IDIK registreert incidenten en indien nodig wordt een calamiteit gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. IDIK legt incidenten vast op een incidentenformulier en registreert algemene gegevens anoniem op het Excel-2 Cliënten –incidenten-. 1 keer per jaar wordt er gekeken wat hiervan geleerd is. Indien nodig legt IDIK op Excel-1 Contextanalyse vast wat er beter kan of moet veranderen.

Gerelateerde documenten:

- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Sterkte-Zwakte analyse-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-
- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht risico's-
- 02. Protocollen** PROT-2 Melden incidenten, calamiteiten en geweld
- 04. formulieren** FOR MIC formulier

Omgaan met klachten

IDIK is aangesloten bij de beroepsvereniging voor professionals in het sociaal werk (BPSW) en bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Dit is opgenomen in de **REGL-2 klachtenregeling** die cliënten op de website kunnen lezen. IDIK registreert uitingen van ontevredenheid en klachten op het **Excel-2 Cliënten**. 1 keer per jaar wordt gekeken wat hiervan geleerd is. Indien nodig legt IDIK op het **Excel-1 Contextanalyse-mogelijkheden** vast wat beter kan of moet veranderen.

Gerelateerde documenten:

- 05. Registraties** Excel-1 Contextanalyse -Overzicht mogelijkheden-
- 03. Reglementen** REGL-2 Klachtenregeling

Websites:

- <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>
- <https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl>

4.6 Organisatiebeoordeling (21. Organisatiebeoordeling)

IDIK evalueert op een vast moment de gehele onderneming. De resultaten van alle uitgevoerde evaluaties komen hier samen. IDIK bekijkt haar eigen functioneren aan de hand van onderstaand model. De kern van IDIK draait om 1. Aanmelding/ Intake, 2. Uitvoering en 3. Evaluatie. Daaromheen verweven zitten 4 t/m 9. Om de kwaliteit te kunnen waarborgen wordt alles in het licht gehouden van professionele verantwoordelijkheid, communicatie en registratie. Dit hele proces is volgens PCDA.

