



Kwaliteitshandboek IONOI

Visie & Missie

## **Missie**

**Onze missie is om seksueel misbruik te stoppen. Opvoeding, therapie en scholing dienen daarom seksualiteit in de breedste betekenis een fundamenteel individueel én maatschappelijk gezondheidsbepalende waarde te geven.**

## **Visie**

**Seksualiteit is de voorwaarde en oorsprong van de instandhouding van ons bestaan. In alle opzichten moet daarom individueel en maatschappelijk ieders seksualiteit beschermd zijn.**

## Inhoud

Kwaliteitshandboek IONOI .....	1
Visie & Missie.....	1
Inleiding .....	4
Bedrijfsstructuur.....	5
Organigram .....	5
Cliënten.....	5
Omgang .....	5
VIM (Veilig Incident Melden) .....	5
Meldcode huiselijk geweld / kindermishandeling .....	8
Stappenplan Meldcode huiselijk geweld/kindermishandeling.....	9
Website.....	9
Hygiëne .....	10
Klachten / WKKGZ.....	10
WKKGZ.....	10
Vakantie /vervanging therapeut.....	12
Kwaliteitsmanagementsysteem .....	12
AVG.....	12
Verplichte maatregelen .....	12
Het register van verwerkingsactiviteiten.....	12
Verwerkersovereenkomsten .....	13
Protocollen binnen de praktijk .....	13
Protocollen .....	13
Nieuwe cliënten.....	13
Informed consent .....	13
intakeformulier – indien gewenst kan deze worden gevolgd.....	15
Telefoon.....	18
Betalingsmogelijkheden .....	18
Cliënt overleden .....	18
Bewaartijd dossier .....	19
Plattegrond Praktijk.....	20

Personeel.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Gedragsregels .....	20
Aandachtspunten binnen de praktijk .....	21
Opleidingsplan .....	21
Boekhouding.....	21
Bank (onbetaalde debiteuren).....	21
Communicatie .....	21
Vergaderstructuur / informatiestructuur .....	22
Rooster .....	22
BHV – plan .....	22
Basisgegevens IONOI DIEZE OOST .....	22
Alarmering .....	22
Belangrijke telefoonnummers .....	22
Een BHV-er heeft de volgende taken:.....	22
Instructie bij calamiteit voor het personeel .....	23
De volgende blusmiddelen en EHBO-middelen aanwezig;.....	23
Locatie van de EHBO-middelen: .....	23
Risico's .....	23
Afvalverwerking.....	23
Bijzonderheden.....	23

## Inleiding

### 1. *Werkterrein*

Alle cliënten die zich melden bij IONOI zijn welkom en kunnen een afspraak maken met een therapeut. Altijd wordt eerst een afspraak met een therapeut gemaakt alvorens er een vervolgetherapie wordt gestart.

### 2. *Wat is ons bestaansrecht?*

Ons bestaansrecht ligt er in dat mensen vragen naar een manier om op een natuurlijke wijze te genezen en/of te werken aan hun gezondheid, zowel psychisch als lichamelijk. Ons bestaansrecht ligt er ook in om kwalitatief goede diensten te kunnen leveren aan de mensen

### *Wat zijn onze normen, waarden en overtuigingen?*

Zie visie en missie hierboven. Wij willen een bedrijf zijn wat menselijkheid uitstraalt en waar we menselijk met elkaar omgaan. Hier staat het woord menselijk voor het aangaan van verbindingen met elkaar, luisteren naar elkaar en in positief vertrouwen met elkaar omgaan. Waarbij eenieder ook zijn eigen grenzen aangeeft, integriteit hoog in het vaandel staat en waarbij de organisatie zoveel mogelijk zijn best doet om de kwaliteit binnen het bedrijf te waarborgen.

### 3. *Wat zijn onze intenties en ambities?*

Zie missie visie hierboven.

1. Hoe ziet de omgeving van onze organisatie er in de verre toekomst uit – 10 jaar?
  - Wij werken toe naar groei, zodat zoveel mogelijk mensen de mogelijkheid krijgen om op deze wijze met zichzelf in contact te komen.
    1. Dit geënt op organische groei, steeds passend en zoekend naar het juiste op het juiste moment
  - Een zorgcentrum waar mensen hun eigen weg kunnen vinden (zie missie/visie)
    1. Fysiotherapeuten  
RM van Luijk J van Faassen L Bank en M Honing
    2. Psychosociale therapeut
      - Therapeut RM van Luijk

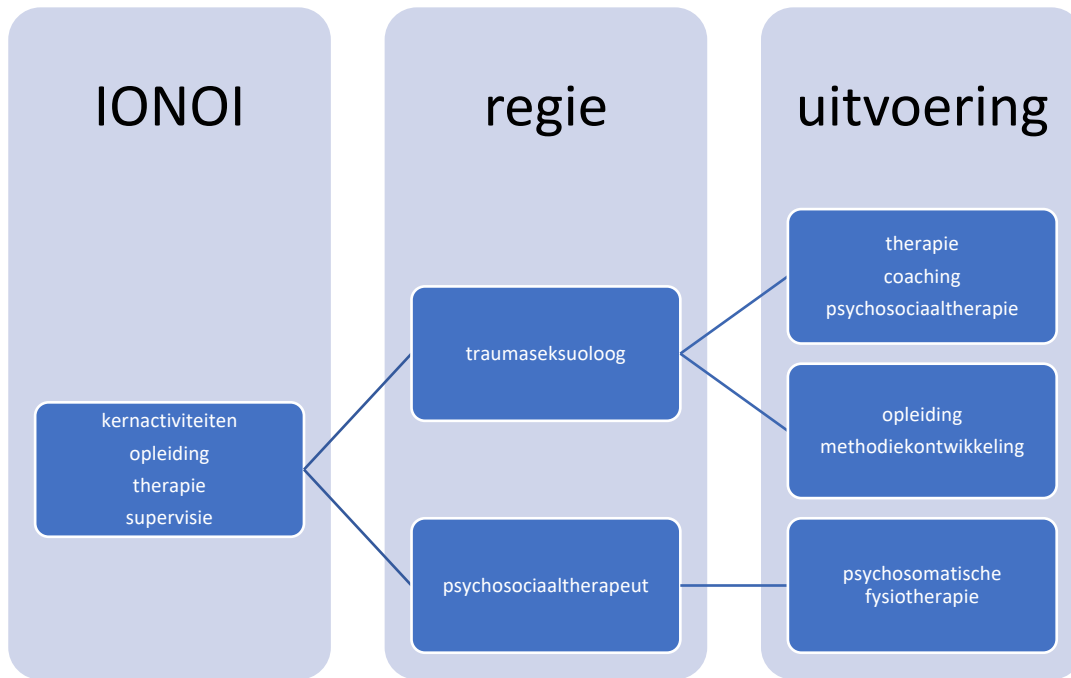
### 4. *Wat zijn onze doelstellingen*

1. Het begeleiden en adviseren bij het herstellen of werken aan de algehele gezondheid, die uitgevoerd wordt vanuit paramedische en psychosociale geneeskunde. Zowel psychisch als lichamelijk
2. Het creëren van een plezierige, veilige werkomgeving. Wij gaan uit van het menszijn met elkaar, waarbij we met wederzijds respect elkaar behandelen en we elkaar versterken en aanvullen om zo samen een krachtig team te vormen in onze missie en naar de mensheid toe.

## Bedrijfsstructuur

### Organigram

Hieronder het organigram van IONOI en Deze Oost




### Cliënten

#### Omgang

De cliënt komt vanuit eigen beweegredenen. We proberen om de cliënt in alles tegemoet te komen. Hierin hebben wij wel onze eigen grenzen, waarin we rekening houden met haalbaarheid, medemenselijkheid en onze eigen grenzen en onderlinge afspraken.

#### VIM (Veilig Incident Melden)

Bij (bijna) incidenten hanteren wij het [VIM-formulier](#), waarna het accident geanalyseerd kan worden met betrokkenen.

Meldingsformulier (bijna-)incidenten clientenzorg		
Dit formulier heeft uitdrukkelijk niet tot doel om te onderzoeken wie schuld heeft aan een (bijna-)incident		
Datum melding:	Datum gebeurtenis:	
Gegevens van de melder		
Naam:	Praktijkadres:	
Gegevens van eventueel betrokken cliënt		

Naam:	Geboortedatum:
Adres:	Plaats & PC:
Client Ingelicht over incident: nodig als het incident voor de cliënt consequenties heeft <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	Zo ja door wie: <input type="checkbox"/> mondeling <input type="checkbox"/> schriftelijk/e-mail
<b>Betrokken derden</b> De melding geschiedt bij voorkeur door direct betrokkene(n). Andere betrokk direct betrokkene ten onrechte niet zelf meldt en personen kunnen indien naar hun mening ook een melding doen. Dit gesc hiedt alleen met medeweten van direct betrokkene.	
Naam:	Naam:
Naam:	Naam:
<b>Categorie van de melding</b> Meerdere kruisjes mogelijk	
hoofdgroep	specificatie
<input type="checkbox"/> Proces	<input type="checkbox"/> Contact leggen <input type="checkbox"/> Registratie en administratie Intake <input type="checkbox"/> therapeutische behandeling verwijzing <input type="checkbox"/> naar regulier verwijzing naar <input type="checkbox"/> vervanger/collega <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Inhoudelijk therapeutisch handelen	<input type="checkbox"/> onjuiste uitvoering therapeutische taak <input type="checkbox"/> onjuiste anamnese onjuiste behandeling <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Communicatie, overleg, samenwerking	<input type="checkbox"/> Huisarts vervanger/collega <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Materiaal, apparatuur, logistiek	<input type="checkbox"/> behandel apparatuur/ instrumenten <input type="checkbox"/> telefonie internet <input type="checkbox"/>

Voorbeeld VIM-formulier

Beschrijving van de gebeurtenis

--

Handelen na gebeurtenis
-------------------------

<input type="checkbox"/> actie ondernomen met de volgende maatregelen: <input type="checkbox"/> geen actie ondernomen, omdat:
--

(denkbare) Gevolgen voor de client beschrijving toestand van de client
---

--

Suggesties om eenzelfde gebeurtenis te voorkomen - Verbeteractie(s)
---



Meldcode huiselijk geweld / kindermishandeling

Indien er vermoeden is van huiselijk geweld / kindermishandeling volgen wij de meldcode genoemd op de site van de overheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>

Hierbij geldt dat alles wat een kind schaadt in zijn ontwikkeling of waar een volwassene aangeeft dat deze te maken heeft met huiselijk geweld, wij hier een melding van zullen maken. De melding verloopt ten allen tijde via het management of de behandelend therapeut. Zie hiervoor ook de



## Stappenplan Meldcode huiselijk geweld/kindermishandeling

Figuur 1: **Stappenplan verbeterde meldcode**



### Website

Op onze website [www.ionoi.nl](http://www.ionoi.nl) en [www.zwollefysio.nl](http://www.zwollefysio.nl) staat alle informatie die wij denken dat de cliënten nodig kunnen hebben. Wij (alle therapeuten fysiotherapeuten en psychosociaal therapeut) houden toezicht op afwijkende data en houden alle informatie up to date, zodat de cliënten hier altijd de goede informatie kunnen vinden.

## Hygiëne

Binnen de praktijk worden maatregelen getroffen m.b.t. de hygiëne. Na iedere behandeling wordt de ruimte gelucht en eventueel gebruikte apparatuur gedesinfecteerd. De diffuser zorgt tevens voor een constante luchtzuiverende werking binnen de praktijkruimte.

## Klachten / WKKGZ

Allereerst hebben wij onze algemene voorwaarden op onze site zichtbaar gemaakt: [www.ionoi.nl](http://www.ionoi.nl)

Daarnaast hebben wij ook de klachtenregeling geplaatst op de website.

## WKKGZ

Ons kwaliteitssysteem kent de volgende uitgangspunten:

Wij zijn lid van een erkende beroepsvereniging en voldoen aan de standaarden die daar worden weergegeven of wijken hier bewust en doordacht van af.

1. Wij houden een cliëntdossier bij via INTRAMERD en registreren de resultaten van de behandelingen/ begeleiding en zo mogelijk de ervaringen van en met de cliënten
2. Indien er klachten zijn van cliënten, dan worden deze geregistreerd in het dossier. Wij gaan dan als therapeut persoonlijk of via de assistente in gesprek met de cliënt, dit is afhankelijk van de aard van de klacht/vraag.
  - a. Daar waar het gaat over het persoonlijke traject, dan zal dit altijd door de therapeut worden opgenomen.
  - b. Daar waar het gaat over algemene vragen die via de algemene mail binnen komen, kan het ook zijn dat de assistente de vraag via navraag bij de therapeut beantwoordt.
3. Indien een incident zich voordoet, zal dit indien nodig worden geregistreerd en wordt de cliënt zo nodig geïnformeerd. Indien nodig kan [het VIM-meldformulier](#) worden gehanteerd en aan het dossier worden gekoppeld (als bestand opgeslagen).
  - a. Een incident is een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en heeft geleid of had kunnen leiden of nog tot schade zou kunnen leiden bij de cliënt.
  - b. Dit wordt in het dossier vermeld van de cliënt.
  - c.
4. Indien er klachten/resultaten/incidenten zijn, dan wordt hier regelmatig op gereflecteerd en verbeteringen uitgevoerd. De minimale overlegstructuur is als volgt vanuit het management:
  - a. 1x per maand therapeuten onderling
  - b. 4-5 x per jaar werkoverleg met hele team
  - c. Als er op de werkvloer aanleiding is om in te grijpen / verbeteringen door te voeren, alles ten behoeve van de begeleiding van de cliënt, dan is er altijd iemand aanwezig waar mee kan worden overlegd: management / office manager / teamcoördinator.
  - d. T.a.v. direct contact met de cliënt i.r.t. zijn begeleiding kan maandag t/m donderdag de therapeut tijdens telefonisch consult worden gebeld. Hiervoor worden geen kosten voor de cliënt berekend. Indien de therapeut afwezig is, zal de assistente er

zorg voor dragen dat de boodschap bij de therapeut komt en kan deze dan zelf contact opnemen.

5. Het cliëntdossier is opgebouwd volgens methode van INTRAMED. Hierin schrijft de therapeut zijn eigen behandel-/begeleidingsverslag. Wij volgen de vraag van de cliënt.
  - a. Wij hanteren hierin geen vast intakeformulier, omdat ook hetgeen niet wordt gezegd informatie geeft. Wel houden wij een lijn in ons hoofd als wij als therapeut met de cliënt in contact gaan. Wij gaan er vanuit om een zo volledig mogelijk en breed beeld te creëren waarin zoveel mogelijk aspecten die er op dat moment toe doen aan bod komen en dat wat nog niet gezegd kan worden ruimte kan krijgen.
  - b. Wij gaan tevens vanuit dat het geheugen door stress/trauma ontbrekende delen kan hebben. Het lichaam vergeet niets. Pas als de tijd daar is zal dat er dan uitkomen. Hier moet ruimte voor zijn en een omgeving die veilig is, zodat de cliënt op zijn eigen tempo hier op in kan gaan.
    - i. Bij de therapieën komen meestal de lichamelijke klachten aan bod, waar de therapeut in zal gaan op de oorzaak van de klachten en hier:
      1. Een behandelaanbod op afstemmen
      2. Doorverwijzen naar een andere psychosociaal therapeut indien dit nodig is
    - ii. Bij de psychosociale therapie staat het verhaal van de cliënt centraal, waarbij wordt gekeken naar:
      1. Hoe overlevingsstrategieën hun weerslag hebben op het leven en hoe deze tot stand zijn gekomen
      2. Hoe de levenslijn is gelopen
      3. Bewusten t.o.v. onbewuste
      4. Wat wel / niet wordt gezegd
      5. Lichaamstaal
      6. In hoeverre het lijf en het hoofd van elkaar zijn afgescheiden
      7. Voelen t.o.v. ratio
      8. Leeftijd t.o.v. handelen/levenswijsheid
      9. Gemiste momenten in het leven
      10. Trauma / misbruik
      11. Eventueel doorverwijzen naar natuurgeneeskundig therapeut/voedingsconsulent
6. Wij begeleiden de cliënten die bij ons komen zo goed mogelijk naar hun vraagstelling. Indien zij gebaat zijn bij andere zorg, dan zullen wij hen daar naar doorverwijzen, zoals huisarts / ziekenhuis.
7. Bij ieder begeleidingsmoment komt er een stukje in het cliëntendossiers bij. Hierin staat o.a.:
  - a. Klachten / vragen
  - b. Begeleiding tijdens PST
  - c. Behandelaanbod traumaseksuologie
  - d. Aanvullende informatie die van toepassing is
  - e. Tussentijdse wijzigingen / aanvullingen
8. Wij gebruiken het burgerservicenummer van onze cliënt uitsluitend in de beveiligde administratie van INTRAMED en op de factuur (verplicht bij verzekeringsdeclaraties).

9. Algemene info cliëntendossier wordt door de therapeut ingevuld. Hiervoor is ook geheimhouding in contract vastgelegd. INTRAMED heeft hiervoor het frame vastgelegd. Wij hanteren minimaal:
  - a. Naam en adresgegevens – telefoonnummer – mailadres – geboorte datum
  - b. Data en tijdstippen van de behandelingen/begeleiding staan in agenda INTRAMED

Aanvullende gegevens worden opgenomen in

Bij meldingen is het mogelijk het [VIM-meldformulier](#) te hanteren.

### Vakantie /vervanging therapeut

Indien een therapeut ziek is, er een calamiteit heeft plaatsgevonden of de therapeut is verhinderd, zullen de cliënten door de aanwezige therapeuten worden verzet naar een andere therapeut alleen indien de client dat wenst of een andere datum. Tijdens vakantie is in de praktijk altijd een therapeut aanwezig die de cliënten te woord staat en hen helpt waar mogelijk. Tevens is de therapeut in staat om de andere therapeuten te bereiken indien dit noodzakelijk wordt geacht.

### Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt via een cyclusproces gewaarborgd.

## AVG

Per 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit is een nieuwe Europese privacywet. Daardoor is de privacy in alle landen van de EU gelijk. In de AVG staan een aantal verplichte maatregelen genoemd waaraan wij moeten voldoen omdat wij gegevens vastleggen in cliëntendossiers.

### Verplichte maatregelen

De verplichte maatregelen die de AVG concreet noemt zijn:

- het bijhouden van een register van verwerkingsactiviteiten;
- het (laten) uitvoeren van een veiligheidscontrole van het digitale cliëntendossier;
- het bijhouden van een register van datalekken die zijn opgetreden;
- het aantonen dat een cliënt daadwerkelijk toestemming heeft gegeven voor het vastleggen van gegevens in het cliëntendossier.

### Het register van verwerkingsactiviteiten

Het register van verwerkingsactiviteiten bevat informatie over de persoonsgegevens die wij vastleggen in het cliëntendossier van Zorglink.

In het register van verwerkingsactiviteiten hebben wij opgenomen:

- a. een omschrijving van de categorieën persoonsgegevens die wij verwerken bij > 18
- b. een omschrijving van de categorieën persoonsgegevens die wij verwerken < 18 jaar
- c. Indien dit in belang is van de begeleiding/behandeling, leg ik de volgende bijzondere persoonsgegevens vast:
- d. een beschrijving van de doeleinden waarvoor u persoonsgegevens verwerkt. In de handleiding hebben wij dit al vast als voorbeeld voor u vastgelegd;
- e. welke rechten betrokkenen (cliënten) hebben en hoe zij die rechten kunnen uitoefenen. Zoals het recht op inzage, wijzigen, wissen en het ontvangen van alle geregistreerde gegevens;

- f. welke organisatorische en technische maatregelen hebben wij genomen om de persoonsgegevens te beveiligen;
- g. hoe lang worden de persoonsgegevens bewaard;
- h. hoe wij omgaan met een datalek

### Verwerkersovereenkomsten

In de wachtruimte hangt een document met daarin zichtbaar de handhaving van de AVG. Tevens is dit op onze website [www.ionoi.nl](http://www.ionoi.nl) de AVG te lezen. Clienten worden hierop gewezen tijdens het eerste consult.

### Protocollen binnen de praktijk

#### Protocollen

Binnen de praktijk zijn bepaalde werkzaamheden en/of protocollen beschreven.

#### Nieuwe cliënten

Belangrijk is dat NAW/geboortedatum/Zorgverzekeraar geregistreerd worden in INTRAMED> NAW-gegevens van de cliënten, als ook behandelverslagen.

### Informed consent

#### VERKLARING

**Ondergetekende:** .....

**Geboren:**.....

**Adres:**.....**te**.....

Verklaart dat zij/hij volledig is ingelicht over de mogelijkheden die Rogier van Luijk bij zijn werkzaamheden als traumaseksuoloog, psychosociaal en fysiotherapeut kan bieden.

Ondergetekende heeft de vragen, die Rogier van Luijk aan hem/haar heeft gesteld tijdens het intakeconsult, naar waarheid beantwoord.

Ondergetekende is volledig geïnformeerd over de kosten van de behandelingen, welke zijn geraamd op € 95,00 per uur. Meestal zal een consult de duur hebben van 1,5-2 uur.

Ondergetekende verklaart voorts, dat hij/zij heeft ingestemd met de doelstelling van de behandeling, waarbij hij/zij zich er van bewust is dat het resultaat van de begeleiding vanuit Psychosociale therapie onder meer afhankelijk is van zijn/haar eigen inspanning.

Ondergetekende realiseert zich voorts dat er geen sprake is van een resultaatsverplichting, maar een inspanningsverplichting aan de zijde van Rogier van Luijk.

Ondergetekende is op de hoogte van de betrouwbaarheid van de informatie die gegeven wordt en akkoord met de privacyverklaring (zie voor meer informatie [www.ionoi.nl](http://www.ionoi.nl)); dat wat in de praktijk wordt besproken niet gedeeld wordt met derden anders dan met toestemming van ondergetekende. Overleg met medetherapeuten hier in de praktijk IONOI en DIEZE OOST wordt gevraagd indien dit ten goede komt van ondergetekende om eventuele afstemming, verrijking te verkrijgen vanuit andere disciplines binnen deze groepspraktijk.

Ondergetekende gaat akkoord met het volstrekt geanonimiseerde gebruik van de gevalsbeschrijving voor educatieve doeleinden (inter- en supervisie) van behandelaar binnen de beroepsgroep.

Ondergetekende heeft het recht op inzage in zijn/haar dossier binnen de muren van de praktijk en alle verdere rechten die voortvloeien uit de zowel de WGBO als de Algemene Verordening Gegevensbescherming daarop betrekking hebbende. Dit dossier wordt conform de wettelijke bewaartermijn 20 jaar bewaard.

Alle therapeuten, aangesloten bij de beroepsvereniging VIV Nederland zijn gehouden aan de richtlijnen van de Beroepscode en werken volgens Algemene Leveringsvoorwaarden. Mocht u onverhoopt klachten hebben, kunt u zich voor het klachtrecht informatie vinden op (*link van je website*) en voor het tuchtrecht informatie op [www.vivnederland.nl](http://www.vivnederland.nl). Indien de cliënt zich in de praktijk van de therapeut bevindt en er doet zich een voor de cliënt levensbedreigende situatie voor, mag van de therapeut verwacht worden, dat die handelt naar bevindt van zaken en de daarvoor benodigde kennis en kunde inschakelt om de situatie af te wenden.

Ondergetekende dient expliciet toestemming te geven voor het delen van informatie met derden; huisarts, specialist, andere therapeut of waarnemer ingeval van overdracht en/of doorverwijzing of anderen die al dan niet bij de zorgverlening betrokken zijn. *En geeft hierbij **wel / geen / per situatie** toestemming.*

Ondergetekende is op de hoogte van de regels en stappen van de WKKGZ en geschillencommissie, alsook de meldcode huiselijk geweld, waar behandelaar op de website naar verwijst en zowel cliënt als behandelaar naar zullen handelen indien het zich voordoet.

Ondergetekende is van mening dat hij/zij antwoord heeft gekregen op alle vragen, die naar aanleiding van de voorgenomen behandeling naar voren zijn gekomen.

Ondergetekende verklaart alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben en alle relevante informatie m.b.t. gezondheid te hebben gegeven.

*Ondergetekende verklaart, na het lezen van bovenstaande en op basis van alle gekregen informatie, tot een weloverwogen besluit te zijn gekomen om een begeleiding te willen ingaan.*

Datum:

Handtekening cliënt:

*Door ondertekening verklaart de behandelaar dat alle informatie, die nodig is voor de behandeling, is verstrekt aan de cliënt en vergewist zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.*

Datum:

Handtekening begeleider/therapeut

De therapeuten houden in hetzelfde dossier hun verslagleggingen bij via INTRAMED in alleen de daartoe benodigde velden.

Eventueel kan voor een intake het intakeformulier worden gebruikt.

intakeformulier – indien gewenst kan deze worden gevolgd

## Persoonlijke gegevens

---

Naam (m/v):

Adres:

Postcode en woonplaats:

Tel.nr.:

mobielnr.:

Email:

Huisarts: tel.nr.:  
Zorgverzekeraar:  
Burger Service nummer (BSN):  
Geboortedatum:  
Burgerlijke staat:  
Opleiding:  
Huidige functie:

## Familie en gezin gegevens

---

verloop zwangerschap:  
Verloop geboorte:  
Samenstelling gezin:  
Leven nog / overleden: datum overlijden:  
Werk ouders:  
Werk partner:  
Miskramen / geboortes :  
Overlijden in familie / gezin:

## Werksituatie

---

Werkdruk:  
Stress:  
Motivatie:  
Omgang collega's:

## Vrije tijd

---

Hobby's:  
Vrienden:  
Frequentie contacten:  
Passies:

## Fysieke zaken

---

Energieniveau:  
Medicijngebruik:  
Operaties :



Transplantaties:

Lichamelijke aandoeningen / ziektes:

Naam/namen specialisten:

ziekenhuis:

Zweten, gevoeligheid op longen, darmen ( huid) maag:

Voedselgebruik en verteringszaken, stoelgang:

Miskramen, geboortes:

Idem in de familie / gezin:

Slaappatronen / wakker zijn op welke tijdstippen/ onrust: fysiek, mentaal, emotioneel:

## Mentale / emotionele klachten

---

Onrustig hoofd, dwanggedachten, veel gedachten:

Ervaren van stress: wanneer, welke omstandigheden, hoe uit zich dat, hoe vaak:

Verdeling slaap / rust; dagrooster:

Verlangens:

Gevoeligheid voor boosheid anderen, verdriet anderen:

Uiten van emoties, hoe, wanneer wel , wanneer niet:

Makkelijk huilen of niet, makkelijk boos of niet, angstig en wanneer:

Herkennen van emoties bij zichzelf, bij anderen:

Kunnen, mogen, durven van uiten emoties:

## Mate van actie cliënt

---

Kan cliënt er naar kijken:

Wat aan actie al ondernomen:

Eerdere therapieën? Hoeveel:

welke:

Op dit moment andere hulpverleners:

Doel van cliënt, wat te bereiken:

Wat ging er wel goed:

Verwachting van de interventie:

## Zaken die van belang zijn voor het traject

---

Schulden:

Verslavingsproblematiek:

Suicideproblematiek:

# Samenvatting

---

Wat is de rode draad:

Wat heeft prioriteit:

Formulieren van aanpak:

## Telefoon

1. Telefoonnummer IONOI 0384546221 / 0621211330. Telefonische bereikbaarheid: maandag t/m vrijdag 8.00-18.00 uur.
2. Mail : [info@ionoi.nl](mailto:info@ionoi.nl)
3. Whatsapp 0621211330

## Betalingsmogelijkheden

Er zijn 2 mogelijkheden tot betaling in de praktijk: Contant (kas) of bankoverschrijving via digitale facturatie REELEEEZEE

## Cliënt overleden

Als een cliënt is overleden wordt er intern een mail gestuurd naar het hele team.

Het medisch dossier dienen wij conform de wetgeving 20 jaar te bewaren.

#### Bewaartijd dossier

De wettelijke bewaartermijn voor gegevens van cliënten is met ingang van 1 januari 2020 op 20 jaar gesteld. Dit termijn gaat in op het moment dat de gegevens zijn opgesteld.

Eerder dan gestelde termijn van 20 jaar tot vernietiging van dossier overgaan.

Op verzoek van de wilsbekwame cliënt kan eerder tot vernietiging over gegaan worden.

## Plattegrond Praktijk

De ruimtes worden door cliënten en/of werknemers gebruikt.



## Therapeuten

IONOI houdt zich aan alle wettelijke bepalingen ten aanzien van therapeuten beleid. Indien nodig hebben wij een back up aan de accountant administratie online, B Zanting

## Gedragsregels

Binnen het bedrijf IONOI gaan we er vanuit dat:

- Iedereen zich medemenselijk opstelt jegens zijn collega, therapeut
- Er in geval van irritatie men zich in eerste instantie wendt tot diegene waarbij de irritatie zich voordoet
- Men hier niet uitkomt, men contact legt met het management voor een interventie
- In het geval van irritatie naar cliënten toe wordt dit eerst overlegd met één van de therapeuten
- Men zich bezig houdt met zijn/haar eigen werkzaamheden en indien nodig overleg pleegt met elkaar
- Het management ten allen tijde verantwoordelijk is voor het bedrijf
- We elkaar helpen/steunen waar nodig
- We praten met elkaar en niet over elkaar
- In geval intimidatie dit wordt besproken met iemand van het management en indien intimidatie door het management wordt ervaren men contact opneemt met de bedrijfsarts of een collega die men hierin vertrouwt – Vertrouwenspersoon: Marleen Stoel ([www.ionoi.nl](http://www.ionoi.nl))

### Aandachtspunten binnen de praktijk

1. Het gebruik van alcohol en drugs is niet toegestaan tijdens werktijden
2. Het gebruik van harddrugs is niet toegestaan buiten werktijden
3. Roken is nooit toegestaan
4. Men houdt zich aan de hygiëneregels
5. Covid regels volgens wettelijke regels  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19>

### Opleidingsplan

Jaarlijks (Q1) wordt het opleidingsplan voor therapeuten en medewerkers geïnventariseerd naar vraag en behoefte. Wat zijn de doelstellingen voor het komende jaar en welke opleidingen en/of bijscholing zijn hierbij nodig of zelfs vereist?

### Boekhouding

De betalingen die cliënten doen worden maandelijks bijgewerkt via REELEEEZEE

### Bank (onbetaalde debiteuren)

Er wordt een check gedaan of eerdere facturen zijn betaald. Indien dit niet het geval is, verzoeken we de cliënt om dit eerst te voldoen. Hiervan kan worden afgeweken nadat dit is besproken met Rogier van Luijk.

### Communicatie

Wij vinden het belangrijk om in contact te treden met elkaar en feedback (zowel positief als aanscherpend) in een open cultuur met elkaar te bespreken. We staan open voor ideeën en/of verbeterpunten. Van iedere therapeut wordt verwacht dat zij open staat voor deze open communicatie en/of zoektocht om het bedrijf te verbeteren en/of te professionaliseren en te helpen het bedrijf uit te breiden. Bij beleidsmatige veranderingen zal dit gecommuniceerd worden middels een formele memo, die per mail verzonden wordt of benoemd wordt in een werkoverleg.

## Vergaderstructuur / informatiestructuur

1. Werkoverleg                   Ieder kwartaal structureel organisatie overleg (wordt genotuleerd)
2. Interne memo                 Informatie aangaande organisatie en/of beleid binnen de praktijk
3. Teambuilding 1x p.j.       Aansluitend op het werkoverleg wordt tijdens deze bijeenkomst voorlichting gegeven over de werkplekinstelling en het goed omgaan met je lijf in het arbeidsproces. Tevens worden arbeidsrisico's besproken, gericht op de psychosociale belasting en lichamelijke belasting.
4. Indien collega's lichamelijke of psychische belasting ervaren, is het advies van het management om dit z.s.m. met een collega of iemand van het management te bespreken.

## Rooster

Het rooster staat opgeslagen in INTRAMED

## BHV – plan

Basisgegevens IONOI DIEZE OOST

Zerboltstraat 61 c

8022RW Zwolle

0384546221 0621211330

[info@ionoi.nl](mailto:info@ionoi.nl)

## Alarmering

**In geval van ongevallen, brand of andere (gevaarlijke) calamiteiten is het zaak om de praktijk zo snel mogelijk te ontruimen en instanties te alarmeren. Belangrijkste is het welzijn van het bedrijf, de medewerkers en de directe omgeving niet in gevaar te brengen.** In dit plan wordt een overzicht gemaakt van o.a. instructies, alarmering, de verzamelplaats en tekeningen van het gebouw.

## Belangrijke telefoonnummers

Alarmnummer	112
Politie	0900-8844

Een BHV-er heeft de volgende taken:

- Verlenen van eerste hulp
- Blussen van een beginnende brand
- Begeleiden van een ontruiming

- Alarmeren, informeren, ontvangen en samenwerken met externe hulpverleningsdiensten (brandweer, ambulance en politie)

#### Instructie bij calamiteit voor het personeel

In het geval van een calamiteit is de BHV-er die op dat moment aanwezig is verantwoordelijk voor de evacuatie. BHV-ers dragen altijd een hesje, zodat ze duidelijk herkenbaar zijn.

De 1<sup>e</sup> BHV-er schakelt zonodig overige BHV-ers in om alle aanwezigen naar een centraal punt buiten te laten gaan via de meest dichtstbijzijnde uitgang en te verzamelen bij de camper erfplekken.

#### **EHBO diploma 2022 : digitaal en geprint aanwezig in de praktijk**

- RM van Luijk
- J van Faassen
- L Bank

De volgende blusmiddelen en EHBO-middelen aanwezig;

- Sproeischuimblusser; aanwezig in hal binnenkomst
- EHBO-middelen
- AED
- Noodverlichting

Locatie van de EHBO-middelen:

- EHBO-doos                      zaal  
*EHBO dozen wordt 4x per jaar gecheckt*
- AED                                zaal

Locatie van blusmiddelen, **noodkaarten** en plattegronden zaal, kast gang en wachtruimte

#### Risico's

Daarnaast is het van belang dat elke medewerker pro actief gevaarlijke situaties in de werkomgeving meldt bij de BHV-er, zoals bijvoorbeeld geblokkeerde vluchtwegen.

#### Afvalverwerking

- Restafval wordt gedeponeerd in de grijze container, die op het erf staat langs de praktijk.
- Karton wordt gedeponeerd in papierbak in de gangkast
- Plastic wordt gedeponeerd in de oranje container, die op het erf staat langs de praktijk.
- Via ROVA worden de containers geledigd, hetzij op afroep of middels een abonnement.

#### Bijzonderheden

Binnen de praktijk bevinden zich geen gevaarlijke stoffen.

Batterijen en toners worden afgegeven bij de Milieustraat van de Gemeente Zwolle

