



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
Opleidingsplan .....	12
Praktijkplan .....	12
Kwaliteitsmanagementsysteem .....	13
AVG.....	15
Verplichte maatregelen .....	15
Het register van verwerkingsactiviteiten.....	15
Verwerkersovereenkomsten .....	16
7 stappen AVG .....	16
Voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming .....	16
Inleiding .....	16
1. Benoemen persoonsgegevens.....	17

Protocollen binnen de praktijk .....	21
Protocollen .....	21
Nieuwe cliënten .....	21
Informed consent .....	21
intakeformulier – indien gewenst kan deze worden gevolgd.....	23
Telefoon.....	26
Betalingsmogelijkheden .....	26
Cliënt overleden .....	26
Bewaartijd dossier .....	26
Plattegrond Praktijk.....	27



Therapeuten .....	27
Gedragsregels .....	27
Aandachtspunten binnen de praktijk .....	28
Opleidingsplan .....	28
Boekhouding.....	28
Bank (onbetaalde debiteuren).....	28
Communicatie .....	28
Rooster .....	28
BHV – plan .....	29
Basisgegevens IONOI DIEZE OOST .....	29
Alarmering .....	29
Belangrijke telefoonnummers .....	29
Een BHV-er heeft de volgende taken:.....	29
Instructie bij calamiteit voor het personeel .....	29
De volgende blusmiddelen en EHBO-middelen aanwezig;.....	30

Locatie van de EHBO-middelen: .....	30
Risico's .....	30
Afvalverwerking.....	30
Bijzonderheden.....	30

## 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

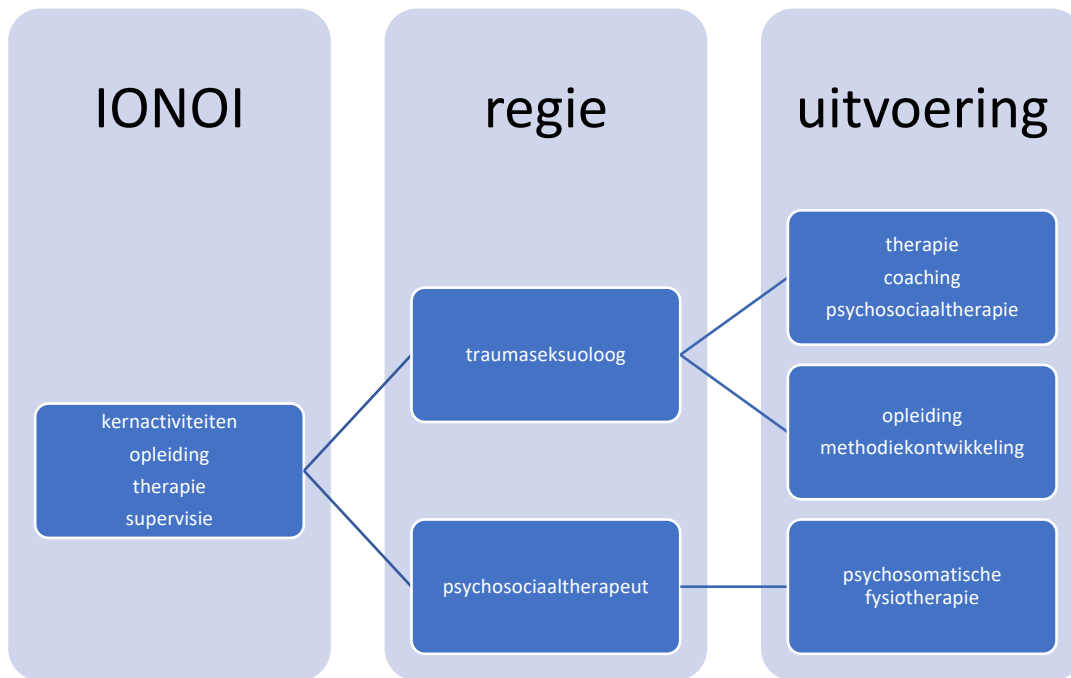
1. Het begeleiden en adviseren bij het herstellen of werken aan de algehele gezondheid, die uitgevoerd wordt vanuit paramedische en psychosociale geneeskunde. Zowel psychisch als lichamelijk
2. Het creëren van een plezierige, veilige werkomgeving. Wij gaan uit van het menszijn met elkaar, waarbij we 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

- ja
- nee

Zo ja door wie:

- mondeling
- schriftelijk/e-mail

Betrokken derden

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:

Categorie van de melding

Meerdere kruisjes mogelijk

hoofdgroep

specificatie

Proces

- Contact leggen
- Registratie en administratie Intake
- therapeutische behandeling verwijzing
- naar regulier verwijzing naar
- vervanger/collega
-

<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
Empty space for description
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 INTRAMED 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.
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.
4. Indien er klachten/resultaten/incidenten zijn, dan wordt hier regelmatig op gereflecteerd en verbeteringen uitgevoerd.
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. Bewust en t.o.v. onbewust
  - 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 cliëntendossier 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 cliënt 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.

Bij afwezigheid, ziekte, overlijden zal mw J. Gyarmathy-Maliepaard (psychosociaal therapeute en traumaseksuologe ) IONOI te Nieuwerkerk cliënten beantwoorden.

Waarnemingsovereenkomst: [klik hier](#)

## Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt via een cyclusproces gewaarborgd. Zie verderop

## Opleidingsplan

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

## Praktijkplan

### 1. *Werkterrein*

Alle cliënten die zich melden bij IONOI zijn welkom en kunnen een afspraak maken met de therapeut. Altijd wordt eerst een afspraak met de 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.

### 3. *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.

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

Zie missie visie hierboven.

2. Hoe ziet de omgeving van onze organisatie er in de verre toekomst uit – 10 jaar?
  - o 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

#### 5. *Wat zijn onze doelstellingen*

Werken vanuit de visie van de traumaseksuologie en psychodrama.  
Tevens gebruik makend van de NLP-methodieken.

## Kwaliteitsmanagementsysteem

Het KMS, kwaliteitsmanagementsysteem is een cyclisch proces. Het komt periodiek terug en volstaat niet met één keer een document invullen. Het is een systeem waarmee je regelmatig je kwaliteit toetst. Het systeem kent op dit moment 15 onderwerpen (zie tabel hieronder) en elk onderwerp dien je regelmatig te toetsen. Print het document waarop zichtbaar is dat je het getoetst hebt uit en voeg dit in je KMS map (digitaal en op papier).

**De 15 onderwerpen doorloop je op de volgende wijze:**

### Plan

- Maak een overzicht van wat je al hebt en verzamel dit in één map.
- Wat ontbreekt er nog? Wat heeft een update nodig? Klopt alles nog?
- Zet op een rij wat je te doen hebt, maak een 'to do list' en zorg dat je overzicht hebt.

### Do

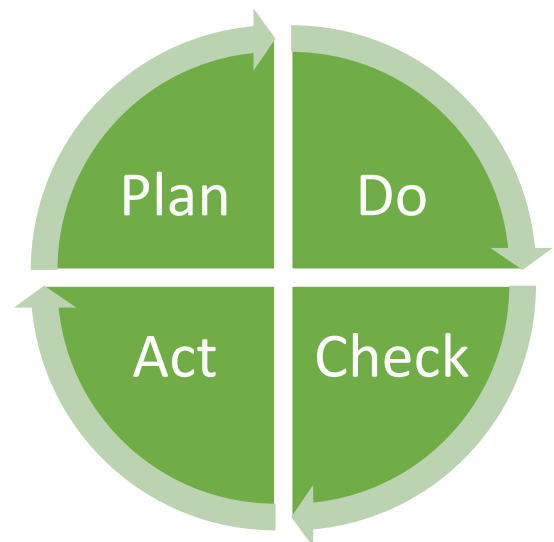
- Voer je acties uit.

### Check

- Heb je alles van je 'to do list' afgehandeld? Alles gedaan wat je gepland heb?
- Evalueer je werk.

### Act

- Stuur bij waar en indien nodig.
- Zet in je agenda wanneer je weer een nieuwe check wilt doen.



**Voorbeeld van Plan – Do – Act – Check:** Je kiest een onderwerp van de WTZa, bijvoorbeeld AVG

**Plan AVG – zet in een plan wat je gaat doen:**

- Download het 7 stappenplan of controleer of de v en x nog kloppen.
- Download de privacyverklaring en controleer wat er nog ontbreekt op je privacyverklaring.
  - Plaats de nieuwe privacyverklaring op je website
- Inventariseer je samenwerkingsverbanden en wie toegang heeft tot persoonlijke clientgegevens. Download, vul in en onderteken ontbrekende verwerkingsovereenkomsten.
- Download datalek en voeg dit in je KMS map (digitaal en fysiek).
- Veilig mailen, mocht je inhoudelijke mails willen sturen werk dan met een versleutelde mail service. Protonmail is een voorbeeld van veilig mailen. Onderzoek de mogelijkheden.

**Do AVG – Voer je plan uit**

- Voer bovenstaande acties uit

**Check AVG**

- Alles afgehandeld wat bij 'plan' staat? Geëvalueerd? Niets dat nog ontbreekt? Check alles

## ACT AVG

- Handel naar je evaluatie – moet je iets bijstellen? Bijsturen? In je agenda plannen?
- Zet een nieuwe datum in je agenda voor een volgend checkmoment en noteer dit ook in je KMS map

Kies vervolgens een ander onderwerp, totdat je alle 15 onderdelen hebt uitgevoerd, gecorrigeerd en ze up to date in je KMS zitten.

	Uitgevoerd d.d. sinds 2017	Wet	Voldaan
<b>1</b>	<b>Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)</b> Verzamel al deze documenten in een map. Dit mag zowel digitaal als in papieren vorm als een combinatie zijn.	WTZa	Kwaliteitshandboek
<b>2</b>	<b>PDCA (plan, do, check en act)</b> - <b>cyclische kwaliteitscontrole inbouwen</b>	WTZa	Kwaliteitshandboek – cyclisch + geïntegreerd
<b>3</b>	<b>Waarneemovereenkomst</b> Incl vergewisplicht, 20 jaar bewaarplicht en zorg gewaarborgd.	WGBO	Intramed + informed consent
<b>4</b>	<b>Dossier inhoud</b> - Naw - Behandelovereenkomst IC - Behandelplan (doelen, concreet hoe bereiken, bijsturen) - Verslaglegging - Verslaglegging contacten (zoals huisarts) - Aantekening aard en toedracht van incidenten, tijdstip en namen van aanwezigen. Bewaarplicht van 20 jaar en veilig bewaren.	WKKGZ en WGBO	Intramed dossiervorming + dossiers in archief Intramed indien langere tijd afwezig.
<b>5</b>	<b>Klachtenprocedure</b> Signaleren onvrede en klachten Incidenten Effect behandeling Klanttevredenheid	WKKGZ	Intramed + indien nodig wordt dit opgestart
<b>6</b>	<b>AVG</b> - Privacy verklaring - Register van verwerkingsactiviteiten (7 stappenplan) - Verwerkersovereenkomsten - Procedure en register datalekken - Veilig mailen (protonmail) van behandel inhoudelijk informatie.	AVG	Is geborgd via bedrijf (Ter Burg Consultancy): computers voldoen hier aan Deze kan niet in het systeem. Indien nodig wordt protocol gevolgd.
<b>7</b>	<b>VIM (incidenten en calamiteiten registreren)</b> Hygiëne naleven	WKKGZ	Indien nodig wordt protocol gevolgd.
<b>8</b>	<b>Intervisie en supervisie (registreer)</b>	WKKGZ	Intervisie – 2x per jaar + Excetra

			Supervisie – opleidingen / Excetra
9	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	WKKGZ	Indien nodig wordt protocol gevolgd.
10	Professionele administratie op orde ( incl factuur)	WTZa	Intramed
11	Verzekerd zijn.	WTZa	Via VIV + VVAA
12	Opleidingsplan praktijkhouder (en personeel).	WTZa	Kwaliteitshandboek
13	Bedrijfsplan praktijk (hoe ziet de ontwikkeling er de komende jaren uit) Met aandacht voor de risico's in de bedrijfsvoering.	WTZa	Kwaliteitshandboek
14	VOG	WTZa	2021
15	Visitatie	WTZa	2023

## 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. [Klik hier](#) om naar onze privacy policy te gaan.

### 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.

## 7 stappen AVG

### Voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming

#### Inleiding

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. Nu hebben de lidstaten nog hun eigen nationale wetten.

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) komt dus in plaats van de oude Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). In de AVG staan een aantal verplichte maatregelen genoemd waaraan u, als therapeut, moet voldoen omdat u gegevens vastlegt 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. Dit kan gedaan worden door de leverancier, maar u kunt het ook zelf doen (als u de kennis in huis hebt) of een externe partij inschakelen.
- het bijhouden van een register van datalekken die zijn opgetreden;
- het aantonen dat een patiënt, of 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 u vast legt in het cliëntendossier, of in een digitaal programma. U mag zelf weten hoe u het register opstelt. Wel schrijft de AVG voor welke informatie u als therapeut in het register moet zetten. Als de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) daar om vraagt, moet u het register direct kunnen laten zien.

In het register van verwerkingsactiviteiten moet u opnemen:

- i. een omschrijving van de categorieën persoonsgegevens (= cliëntgegevens) die u verwerkt;
- j. een beschrijving van de doeleinden waarvoor u persoonsgegevens verwerkt. In de handleiding hebben wij dit al vast als voorbeeld voor u vastgelegd;
- k. 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;
- l. welke organisatorische en technische maatregelen u genomen heeft om de persoonsgegevens te beveiligen;
- m. hoe lang u de persoonsgegevens bewaart; en
- n. hoe u omgaat met een datalek.



Hieronder treft u een handleiding aan waarmee u dit register kunt opstellen.

### Over dit document

Met behulp van dit document kunt u aan de hand van een aantal stappen vastleggen op welke manier u voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Zo ver als mogelijk is hebben wij alvast een voorstel voor een definitie aangegeven. Uiteraard kunt u dat wijzigen en aanvullen. Als u alle stappen heeft ingevuld en aangepast, heeft u hiermee een register van verwerkingsactiviteiten ingesteld. U kunt dit uitprinten en archiveren. U kunt dit tijdens de visitatie laten zien.

## 1. Benoemen persoonsgegevens

### De volgende gegevens van cliënten worden vastgelegd in Zorglink:

x	Naam, adres, postcode, woonplaats van de cliënt(en)
x	Geboortedatum van de cliënt(en)
x	Telefoonnummer en e-mail van de cliënt(en)

### Bij minderjarige cliënten:

x	Ook naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van 1 ouder
---	--

### Indien dit in belang is van de begeleiding/behandeling, leg ik de volgende bijzondere persoonsgegevens vast:

	Godsdienst of levensovertuiging;
x	Gezondheid;
x	Zaken m.b.t. de seksualiteit;
x	Mogelijke strafrechtelijke gegevens zoals een melding bij Veilig Thuis, begeleiding door jeugdzorg, geweldconflicten in het gezin.

### Het Burger Service Nummer (BSN)

Organisaties buiten de overheid mogen een Burgerservicenummer alleen gebruiken als dit in een wet is bepaald. En alleen voor het doel dat in de wet staat omschreven.

x	IONOI registreert of gebruikt het Burgerservicenummer niet
---	--

## 2. Doelen van de persoonsgegevens die worden verwerkt

### **Doeleinden van de persoonsgegevens die door mij worden verwerkt.**

Behalve de AVG, zijn de WGBO (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) en de beroepscode van mijn beroepsvereniging en van het Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ) van toepassing op mijn werk. Deze zijn van invloed op de doeleinden waarvoor ik persoonsgegevens vastleg. Om die reden ga ik als volgt om met persoonsgegevens:

#### 1. Dossierplicht

Op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) ben ik als zorgverlener verplicht een medisch dossier bij te houden.

#### 2. Bewaartermijn

De hoofdregel voor het bewaren van medische dossiers staat in de WGBO. Dat is 20 jaar, gerekend vanaf de datum van vastlegging van ieder afzonderlijk gegeven. De termijn kan langer zijn indien dit noodzakelijk is met het oog op de behandeling (bijvoorbeeld indien iemand een chronische ziekte heeft).

#### 3. Beroepsgeheim

Voor mij als therapeut geldt op grond van de beroepscode en het wettelijk geregeld medisch beroepsgeheim een geheimhoudingsplicht. Medewerkers van een psychosociale of complementaire praktijk zijn via arbeidscontract aan een geheimhoudingsplicht gebonden.

#### 5. Minderjarigen

Volgens de patiëntenrechten uit de WGBO komen de wils bekwame minderjarige tussen 12-16 jaar zelf en de ouder(s) met gezag toe. Ouder(s) van minderjarigen tot 16 jaar hebben medebeslissingsrecht over de behandeling. Ouders hebben recht op informatie en inzage in het dossier, wanneer dit gekoppeld is aan het medebeslissingsrecht voor de behandeling. Er bestaat een uitzondering op dit inzagerecht, namelijk wanneer de professional van mening is dat de uitoefening van bepaalde patiëntenrechten indruist tegen het belang van de patiënt. Wilsbekwame patiënten van 12 jaar en ouder zijn zelf bevoegd om toestemming te verlenen voor doorbreking van de geheimhouding.

### 3: Hoe wordt de cliënt geïnformeerd

x	Ik informeer de cliënten mondeling over de dossierplicht tijdens de intake.
x	Deze informatie ligt vast in een schriftelijke behandelovereenkomst. Zo ja, sluit deze behandelovereenkomst bij in dit document – Informed Consent
x	Op mijn website staat informatie over mijn werkwijze, de dossierplicht en de verplichtingen als gevolg van de WGBO, de Wkkgz en de beroepscode.
x	Indien kinderen jonger zijn dan 16 jaar, geven beide ouders schriftelijk toestemming tot de behandeling en daarmee tot het vastleggen van gegevens in een dossier. Zo ja, sluit deze behandelovereenkomst bij in dit document.
	Ik vraag bezoekers van mijn site om hun naam, e-mailadres e.d. in te vullen. Ik leg uit waarvoor deze persoonsgegevens zijn en wat ik ermee doe.

### 4: Wie werken er in de cliëntdossiers?

x	Ik ben ZZP-er en ben de enige die toegang heeft tot de dossiers. Vanuit de beroepscode heb ik een beroepsgeheim.
	Verschillende collega's hebben toegang tot patiëntdossiers. Zij vallen eveneens onder het beroepsgeheim en hanteren dezelfde regels
	Er zijn ook medewerkers die toegang hebben tot de patiëntdossiers. In de arbeidsovereenkomst is de geheimhouding geregeld.
x	Ik bepleek wel eens met collega's, of in intervisiegroepen casuïstiek uit de praktijk. Dat gaat altijd anoniem en onherkenbaar

### 5: Beveiliging van de persoonsgegevens (cliëntdossiers)

	Ik werk met papieren cliëntdossiers. Deze worden in een afgesloten kast bewaard
x	Ik werk met een digitaal cliëntdossier. Dit is beveiligd door een wachtwoord.
x	Ik werk met een digitaal cliëntdossier dat is versleuteld en beveiligd met een wachtwoord
x	Ik maak regelmatig een back-up van mijn cliëntbestanden
x	Doordat ik regelmatig de laatste versie update van mijn software installeer, zorg ik er voor dat mijn software optimaal beveiligd is

## 6: Met welke externe bedrijven die toegang hebben tot de persoonsgegevens hebben wij een Verwerkersovereenkomst.

Leveranciers waarmee IONOI een Verwerkersovereenkomst heb afgesloten zijn:

1. Intramed
2. BedrijfsadministratieOnline.nl B.V. - Benno Zanting
3. Webhost – BrandforLive.nl

## 7: Hoe lang worden de gegevens bewaard

Wij volgen hierin de richtlijnen van het WGBO (wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst). Hierin staat de wettelijk vastgestelde bewaartermijn van het dossier op 20 jaar.

Door deze wet weet iedere therapeut dat de bewaartermijn van 20 jaar bij minderjarigen pas telt vanaf het moment dat die persoon 18 is (dus het dossier moet dan bewaard worden tot aan hun 38e jaar).

## 8: Hoe gaan wij om met een datalek

Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat organisaties (dus ook therapeuten) direct (binnen 72 uur na het datalek) een melding moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens zodra zij een ernstig datalek hebben.

Soms moeten zij het datalek ook melden aan de betrokkenen (de mensen van wie de persoonsgegevens zijn gelekt).

### **Wanneer moet u een datalek melden?**

U hoeft een datalek alleen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, als dit leidt tot ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens, of als een aanzienlijke kans bestaat dat dit gebeurt. Dat is het geval als er bij het datalek ofwel persoonsgegevens verloren zijn gegaan (ze zijn voor u niet meer terug te halen en er was geen back-up) ofwel onrechtmatige verwerking van de persoonsgegevens niet is uit te sluiten (iemand heeft mogelijk toegang (gehad) tot de persoonsgegevens terwijl diegene daartoe niet bevoegd was en u hebt geen controle over wat diegene met de gegevens heeft gedaan of nog zal doen).

U hoeft de betrokkenen (de cliënten van wie u gegevens verwerkt) alleen te informeren als een datalek waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor hun persoonlijke levenssfeer. Dat kan het geval zijn als er gegevens van gevoelige aard zijn gelekt (bijvoorbeeld gezondheidsgegevens) die door derden kunnen worden misbruikt.

## 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 € 100,00 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 vertrouwelijkheid 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:





### 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 EXACT.COM

### 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 EXACT.COM

### 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.

### 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

