

Kwaliteitshandboek Praktijk Mira Mi

Assen, v 2025.2

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Praktijk Mira Mi	3
Beleidsvisie Praktijk Mira Mi	4
Waarborging kwaliteit.....	4
Informeren en toestemming cliënt.....	5
Gelijkwaardigheid van twee wettelijk vertegenwoordigers	6
Deskundigheid en bekwaamheid	7
Niet aannemen van opdrachten	7
Geheimhouding.....	7
Bewaartermijn dossier	8
Beeld- en geluidsopnamen.....	8
Recht op inzage dossier.....	8
Meldcode	9
Melden van calamiteiten en geweld	9
Procedure: Ongewenst gedrag of agressie door derden.....	9
Procedure: Ongewenst gedrag of agressie door cliënt.....	9
Protocol Agressie en Veiligheid bij Mira Mi.....	10
Incidenten	13
Clienttevredenheid	14
Privacy en dataveiligheid	14
Klachten	155
Onderaannemerschap binnen Praktijk Mira Mi.....	15
Wachtlijst.....	15
Uitval onderaannemer	16

Inleiding

Dit kwaliteitshandboek is opgesteld om een overzicht te bieden van de processen, afspraken en werkwijzen die bij Praktijk Mira Mi worden uitgevoerd om de kwaliteit te waarborgen.

Dit kwaliteitshandboek is geen statisch document maar kan ter alle tijde aangepast worden op basis van nieuwe wet- en regelgeving en voortschrijdend inzicht.

Het kwaliteitshandboek kan houvast geven wanneer er onduidelijkheid bestaat over hoe te handelen in bepaalde situaties, zoals bij calamiteiten en geweld, incidenten en klachten.

Van nieuwe onderaannemers wordt gevraagd het kwaliteitshandboek voor de start van hun werkzaamheden door te nemen.

Praktijk Mira Mi

Mira Mi - Praktijk voor Multiculturele Relatie- & Gezinstherapie .

Mira Mi biedt gespecialiseerde hulpverlening voor jeugdigen, gezinnen en relaties, met een focus op multiculturele contexten. Onze naam, Mira Mi, wat "Zie Mij" betekent, weerspiegelt onze missie en visie dat ieder individu wordt erkend en ondersteund in zijn of haar uniekheid.

Wij werken traumasensitief, cultuursensitief en lichaamsgericht, en bieden een veilige ruimte waarin cliënten zich gehoord, gezien en begrepen voelen. Onze diensten omvatten:

- Relatie- en gezinstherapie
- Multiculturele behandeling en begeleiding
- Trauma sensitieve en lichaamsgerichte therapieën
- Consultants en werkbegeleiding voor professionals
- Training in cultuursensitief werken

Bij Mira Mi staan persoonlijke groei, herstel en veerkracht centraal. Wij bieden een holistische benadering waarin we samen met gezinnen, jongeren en professionals werken aan duurzame verandering, vanuit respect voor cultuur en achtergrond. De samenwerking met andere betrokken zorgaanbieders en verwijzers is een belangrijke schakel binnen het behandel- en/of begeleidingstraject dat door Mira Mi wordt ingezet. Collega zorgaanbieders worden actief betrokken zodat er in gezamenlijkheid gewerkt kan worden aan de route naar herstel en zelfstandigheid waarbij de kans op terugval zo klein mogelijk wordt gemaakt door optimaal gebruik te maken van het netwerk van de cliënt en zijn/haar gezin.

Binnen Praktijk Mira Mi is er één praktijkhouder: Ramirelsyla Eloise. Daarnaast werken er 2 onderaannemers, ieder met hun eigen expertise. Zo werken er een systeemtherapeut, twee ambulant gezinsbehandelaren met diverse specialismes waaronder bewegingstherapie. Hierdoor kan er een breed palet aan hulp worden aangeboden aan de cliënt binnen een kleinschalige setting.

Beleidsvisie Praktijk Mira Mi

Mira Mi is flexibel in haar inzet en beschikt over een groot netwerk waaruit zij kan putten, waardoor de hulpverlening altijd op maat kan worden afgestemd op de jeugdigen en zijn of haar netwerk. Met doelgerichtheid en kennis van werkprocessen, gebaseerd op protocollen, wet- en regelgeving, werkt Mira Mi effectief en gestructureerd. Het brede netwerk dat ingeschakeld kan worden, verkleint kwetsbaarheid en zorgt ervoor dat er gezamenlijk optimaal kan worden ingespeeld op de behoeften van het kind en zijn of haar omgeving.

Onze uitgangspunten zijn:

- Korte lijnen
- Laagdrempelig
- Transparant
- Gespecialiseerde hulp bij multiculturele problematiek
- Betrokkenheid van het gezinssysteem als voorwaarde
- Systemische aanpak
- Zorg op maat

Onze missie, visie, stakeholders en jaarplan zijn terug te vinden op de tegel kwaliteit op Sharepoint.

Waarborging kwaliteit

Borging van de kwaliteit van de hulpverlening

Om de kwaliteit van de geboden hulp te waarborgen, worden de volgende maatregelen genomen:

Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek beschrijft op welke wijze Praktijk Mira Mi invulling geeft aan de gestelde kwaliteitseisen zoals vastgelegd in de Jeugdwet, de contractuele verplichtingen binnen aanbestedingen met gemeenten, en de beroepsnormen van zowel de NVRG als het SKJ.

ISO 9001-certificering

Op dit moment beschikt Praktijk Mira Mi nog niet over een certificering conform de ISO 9001-norm.

Evidence-based werken

Binnen Praktijk Mira Mi wordt gewerkt met evidence-based methodes. Er wordt (wanneer beschikbaar) gebruik gemaakt van werkzame en doeltreffende interventies die goed beschreven, goed onderbouwd dan wel (bewezen) effectief blijken te zijn, zoals beschreven bij de 'databank effectieve jeugdinterventies' van het NJI, het 'Kenniscentrum Kinder- en jeugdpsychiatrie' of het 'Kenniscentrum LVB'.

Ook hanteren we de binnen het vakgebied en de discipline geldende richtlijnen (i.e. de professionele standaard), zoals de 'Richtlijnen van Kenniscentrum Kinder- & Jeugdpsychiatrie', de 'Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming' van het NJI en de 'Richtlijn effectieve Interventies LVB' van het kenniscentrum LVB.

Multidisciplinair Overleg (MDO)

Binnen Praktijk Mira Mi vindt overleg plaats tussen behandelaren in de vorm van een MDO. Tijdens deze bijeenkomsten worden casussen besproken, het behandelplan toegelicht (inclusief hypothese, doelstellingen en gekozen methodiek), en vindt (tussentijdse) evaluatie plaats. MDO's worden standaard georganiseerd bij de start van een behandeltraject, bij tussentijdse evaluatiemomenten en bij afronding. Daarnaast kunnen er extra MDO's plaatsvinden wanneer de behandelaar daar behoefte aan heeft, bijvoorbeeld bij gewijzigde omstandigheden in de situatie van de cliënt.

Intervisie (regionaal en landelijk)

*Binnen Praktijk Mira Mi vindt er twee maandelijks intervisie plaats met de behandelaren en gedragswetenschapper. Centraal staat het handelen van de professional in de casus. Van de intervisiebijeenkomst wordt een verslag gemaakt en er wordt een presentielijst bijgehouden.

**Maandelijks breed overleg*

Één keer in de maand is er een breed overleg met de hoofdaanemers en onderaanemers, waarin elke maand verschillende onderwerpen worden belicht die van belang zijn voor de kwaliteit van de hulpverlening. Bijvoorbeeld: signaleren voor de VIR, meldcode kindermishandeling, calamiteiten, klachten, incidenten en verbeterpunten n.a.v. de cliënttevredenheid.

Beveiligde systemen

Voor het registreren van cliëntgegevens, het bijhouden van dossiers, het indienen van declaraties en het aanvragen van beschikkingen maakt Praktijk Mira Mi gebruik van het softwareprogramma Praktijkdata. Dit systeem is beveiligd op zowel applicatie- als databaseniveau. De hostingomgeving van de applicatie voldoet aan strenge beveiligingsnormen en maakt gebruik van gespecialiseerde datacenters die gecertificeerd zijn volgens ISO 27001 en NEN 7510. Hierdoor is de veilige en professionele opslag van cliëntgegevens gewaarborgd.

Daarnaast wordt Microsoft SharePoint ingezet als digitale werkomgeving voor medewerkers van Praktijk Mira Mi. Voor online overleg en beeldbellen met zowel cliënten als collega's wordt Microsoft Teams gebruikt.

Om veilig te kunnen e-mailen, wordt gebruikgemaakt van Zivver. Hiermee wordt communicatie met cliënten en het versturen van cliëntgegevens uitgevoerd in overeenstemming met de AVG en de NTA 7516-richtlijn.

Informer en toestemming cliënt

Binnen Praktijk Mira Mi wordt met grote zorg omgegaan met de rechten van cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers, in overeenstemming met de algemene voorwaarden. De volgende aspecten zijn hierin geregeld:

- **Toestemming voor hulpverlening:**

Bij aanmelding en bij het aangaan van de behandelovereenkomst geeft de cliënt (en indien van toepassing de wettelijk vertegenwoordiger) expliciet toestemming voor het ontvangen van de geboden hulpverlening.

- **Verwerking van persoonsgegevens:**
Door akkoord te gaan met de behandelovereenkomst en de algemene voorwaarden, stemt de cliënt in met het gebruik van zijn of haar persoonsgegevens (NAW-gegevens en telefoonnummer) voor administratieve doeleinden en voortgangsrapportage.
- **Informatieverstrekking over rechten:**
Cliënten worden geïnformeerd over hun recht op inzage in het dossier. Op verzoek kan tegen vergoeding een behandelverslag worden opgesteld.
- **Geheimhouding:**
Alle informatie die binnen de behandelrelatie wordt gedeeld, valt onder geheimhouding zoals beschreven in de algemene voorwaarden. In situaties waarin sprake is van een wettelijke verplichting of dreigend gevaar voor de cliënt of derden, kan deze geheimhouding worden doorbroken.

Toestemming en informatieverstrekking zijn geïntegreerd in de behandelovereenkomst en de algemene voorwaarden, die voor of bij aanvang van de hulpverlening aan de cliënt worden verstrekt.

Onderzoek bij het ontbreken van toestemming

Binnen Praktijk Mira Mi wordt momenteel onderzocht hoe er zorgvuldig gehandeld kan worden wanneer toestemming wordt geweigerd. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de afwegingen binnen de geldende wet- en regelgeving. Het doel is om tot een duidelijke werkwijze te komen die recht doet aan de belangen van cliënt.

Toestemming m.b.t. bovenstaande wordt gegeven door:

- de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien de cliënt nog geen 12 jaar oud is;
- de cliënt en de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien de cliënt al wel 12 maar nog geen 16 jaar oud is;
- de cliënt indien hij 16 jaar of ouder is.
- in geval van wilsonbekwaamheid van een cliënt van 12 jaar of ouder: check beroepscode NVO artikel 7 en 8.

Gelijkwaardigheid van twee wettelijk vertegenwoordigers

Binnen Praktijk Mira Mi wordt zorgvuldig omgegaan met het verkrijgen van toestemming van gezaghebbende ouders voor de behandeling van hun kind. Ouders worden duidelijk geïnformeerd over welke vormen van toestemming nodig zijn. Deze informatie is opgenomen in de algemene voorwaarden die voorafgaand aan de intake worden verstrekt en tijdens het intakegesprek worden toegelicht.

Toestemming wordt gevraagd via ondertekening van het aanmeldformulier en het behandelplan. Daarnaast kan toestemming ook op andere manieren worden gegeven, zoals mondeling, telefonisch of per e-mail. De wijze van toestemming wordt nauwkeurig vastgelegd in het dossier, inclusief wie, wanneer en waarvoor toestemming heeft gegeven. Bij voorkeur wordt toestemming schriftelijk verkregen, hetzij via ondertekende documenten, hetzij per e-mail.

- Indien beide ouders wettelijk vertegenwoordiger zijn en gezamenlijk het gezag uitoefenen (bijvoorbeeld in geval van huwelijk of geregistreerd partnerschap), wordt van beide ouders expliciet toestemming gevraagd.

- Wanneer ouders gescheiden zijn, maar beiden het wettelijk gezag behouden, wordt eveneens van beide ouders toestemming verlangd. In dergelijke situaties wordt gewerkt met een specifiek 'Toestemmingsformulier gescheiden ouders'.
- Wanneer één van de wettelijk vertegenwoordigers weigert toestemming te geven, wordt de behandeling niet gestart. In dat geval wordt onderzocht welke vervolgstappen mogelijk zijn, altijd met het belang van het kind voorop en met instemming van beide gezaghebbenden.

Voor situaties waarin toestemming gevraagd wordt voor informatieverstrekking, wordt de beroepscode van de NVO gevolgd (zie p. 41 van de richtlijn).

Op verzoek van een ouder zonder ouderlijk gezag verstrekt Praktijk Mira Mi informatie over de hulpverlening aan diens kind. Voor deze informatieverstrekking is geen toestemming nodig van de gezaghebbende ouder, aangezien dit een wettelijke verplichting betreft. Deze verplichting geldt tot het kind de leeftijd van 16 jaar bereikt, tenzij het verstrekken van informatie in strijd is met het belang van de cliënt.

Wanneer is er sprake van een wettelijke vertegenwoordiger?

Check de beroepscode NVO Bijlage Ouderschap, gezag en scheiding 2025 (p.40).

NB: de ouder zonder gezag heeft geen recht op inzage in het dossier.

Deskundigheid en bekwaamheid

- Behandelaars zijn SKJ en/of BIG-geregistreerd. Zij houden hun professionele deskundigheid op peil middels relevante bijscholing, intervisie en supervisie.
- Behandelaars werken procesmatig. Zij volgen hierbij de behandelroute beschreven in het werkproces behandeltraject.
- Behandelaars werken waar mogelijk met efficiënte en zo bewezen mogelijke interventies. Binnen Praktijk Mira Mi wordt met name gewerkt systemisch werken.
- Behandelaars zorgen ervoor dat zij opdrachten aannemen die passen bij hun bekwaamheid als behandelaar.
- Indien nodig verwijst de behandelaar de cliënt door naar een andere deskundige.
- De benodigde kwaliteitseisen van de behandelaren (zoals opleiding, SKJ/BIG-registratie en VOG) zijn verzameld in een persoonlijk dossier.

Niet aannemen van opdrachten

Praktijk Mira Mi hanteert duidelijke richtlijnen met betrekking tot het aannemen van behandelopdrachten:

- Een behandelaar neemt geen opdracht aan die conflicteert met een reeds lopende opdracht, ook wanneer het verschillende cliënten betreft.
- Opdrachten worden niet geaccepteerd indien er sprake is – of kan zijn – van een vermenging tussen de professionele en een persoonlijke relatie. Dit geldt onder andere wanneer er een familie-, vriendschaps- of liefdesrelatie bestaat tussen de behandelaar en de cliënt of een lid van het cliëntsysteem.

- Wanneer Praktijk Mira Mi via een jeugdbeschermingsinstelling of gezinsvoogd wordt benaderd voor begeleiding van een gezin in een crisissituatie, wordt een opdracht alleen aanvaard indien er sprake is van een duidelijk afgebakende behandeltaak.
- Casussen met een hoog risico op crisis of escalatie worden door Praktijk Mira Mi niet zelfstandig aangenomen. In dergelijke gevallen kan Praktijk Mira Mi uitsluitend betrokken worden in samenwerking met een andere organisatie die gespecialiseerd is in complexe en crisisgevoelige situaties.

Geheimhouding

- Binnen Praktijk Mira Mi zijn behandelaars gehouden aan hun wettelijke geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat zij zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie aan derden mogen verstrekken. Waar mogelijk wordt de cliënt gestimuleerd om zelf informatie te delen. Indien dit niet haalbaar is, vraagt de behandelaar expliciet toestemming voor het delen van informatie.
- Daarnaast geldt dat uitsluitend noodzakelijke informatie wordt gedeeld; er wordt niet meer gedeeld dan strikt nodig is.
- Meer informatie over de wijze waarop behandelaars omgaan met hun geheimhoudingsplicht, inclusief de uitzonderingen hierop (zoals bij betrokkenheid van een gezinsvoogd), is te vinden in artikel 11 van de beroepscode van de NVO.
- In geval van een conflict van plichten, waarbij het beroepsgeheim mogelijk doorbroken moet worden, handelt de behandelaar zorgvuldig en weloverwogen. Hierbij wordt uitgegaan van de richtlijnen zoals beschreven in artikel 13 van de NVO-beroepscode.

Bewaartermijn dossier

Dossiers worden door de behandelaar gedurende een periode van twintig jaar bewaard. Deze termijn gaat in vanaf het kalenderjaar waarin de professionele behandelrelatie is beëindigd.

Beeld- en geluidsopnamen

Wanneer in het kader van de behandeling beeld- of geluidsopnamen worden gemaakt, wordt hiervoor vooraf toestemming gevraagd aan de cliënt. Deze toestemming wordt vastgelegd via het aanmeldformulier. Indien ook andere personen dan de cliënt op de opnamen zichtbaar of hoorbaar zijn (bijvoorbeeld familieleden), wordt eveneens expliciet toestemming gevraagd aan deze betrokkenen. Dit geldt voor volwassen opvoeders en voor jeugdigen vanaf 12 jaar.

Na afronding van de behandeling worden alle beeld- en geluidsopnamen verwijderd. Eventuele bespreking van deze opnamen met de cliënt wordt vastgelegd in het cliëntdossier.

Recht op inzage dossier

Cliënten van 12 jaar en ouder, evenals hun wettelijk vertegenwoordiger(s), hebben het recht op inzage in het dossier en kunnen verzoeken om correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens. Dit is mogelijk wanneer de betreffende informatie aantoonbaar onjuist, onvolledig of niet relevant is voor het doel van de behandelrelatie.

Een verzoek tot correctie kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De behandelaar geeft binnen vier weken een reactie op het verzoek. Op verzoek van de cliënt kan tevens een eigen schriftelijke verklaring worden toegevoegd aan het dossier.

Daarnaast heeft de cliënt het recht om de verstrekking van rapportages aan externe opdrachtgevers te blokkeren. Voor de voorwaarden en richtlijnen hierbij wordt verwezen naar artikel 14 van de beroepscode van de NVO.

Meldcode

- Wanneer er signalen zijn van kindermishandeling of huiselijk geweld, handelt de behandelaar conform de stappen van de Meldcode. Binnen Praktijk Mira Mi wordt de meldcode gevolgd zoals vastgesteld door de SKJ, inclusief het afwegingskader: [SKJ Meldcode met afwegingskader \(PDF\)](#).
Daarnaast heeft Praktijk Mira Mi een aanvullend document opgesteld waarin de vijf stappen van de meldcode nader worden toegelicht, met praktische handvatten voor behandelaars. Dit document is beschikbaar via de bibliotheek van het cliëntsysteem Praktijkdata.
- Wanneer een behandelaar wordt benaderd door Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming met het verzoek om informatie te verstrekken, wordt hierbij zorgvuldig gehandeld volgens de richtlijnen van de beroepscode. Praktijk Mira Mi volgt in deze gevallen de bepalingen zoals omschreven in artikel 12, lid 5 van de NVO-beroepscode, waarbij zorgvuldigheid, proportionaliteit en het belang van de cliënt centraal staan.
- Wanneer er signalen zijn van kindermishandeling of huiselijk geweld — ook als het slechts om vermoedens gaat en er nog geen duidelijkheid is over de situatie — wordt er een signaal afgegeven in de Verwijsindex Risicjongeren (VIR). Dit gebeurt conform de geldende richtlijnen, met als doel vroegtijdige signalering en samenwerking tussen betrokken professionals.

Melden van calamiteiten en geweld

Procedure: Ongewenst gedrag of agressie door derden

De procedure richt zich op de veiligheid van medewerkers bij grensoverschrijdend gedrag of agressie door derden tijdens huisbezoeken of behandelingen. Preventief wordt vooraf geïnventariseerd wie aanwezig is en worden gedragsnormen besproken. Tijdens een incident blijft de medewerker rustig, benoemt het gedrag feitelijk, waarschuwt en beëindigt indien nodig het gesprek. Registreer het incident via het Agressie- en Veiligheidsformulier. Veiligheid staat voorop.

Na een incident volgt bespreking met leidinggevende/team, mogelijk een herstelgesprek en aanvullende maatregelen. Het incident wordt geëvalueerd en afspraken worden zo nodig aangepast en vastgelegd.

Procedure: Ongewenst gedrag of agressie door cliënt

Deze procedure waarborgt een veilige behandelrelatie wanneer een cliënt grensoverschrijdend gedrag vertoont. Bij intake worden risico's geïnventariseerd en vastgelegd. Tijdens een incident blijft de medewerker rustig, benoemt het gedrag feitelijk, stelt grenzen en verlaat de situatie indien nodig. Incidenten worden direct gemeld en geregistreerd. Na afloop volgt bespreking, eventueel een herstelgesprek en aanpassing van

behandel- of signaleringsplan. Maatregelen zoals opschorting van behandeling of overdracht kunnen worden genomen. Evaluatie, nazorg en schriftelijke vastlegging ronden het proces af.

Onderdeel	Ongewenst gedrag/agressie door derden	Ongewenst gedrag/agressie door cliënt
Doel	Veiligheid van medewerkers bij gedrag van derden (bijv. familie, burenen).	Veiligheid en behoud van behandelrelatie bij gedrag van de cliënt zelf.
Signalering & Preventie	Inventariseren aanwezigheid derden; gedragsnormen bespreken bij start traject.	Risico-inschatting bij intake; gedragsafspraken schriftelijk vastleggen.
Tijdens incident	Rustig blijven, gedrag feitelijk benoemen, grenzen stellen, gesprek stoppen, veiligheid voorop, melden en registreren.	Rustig blijven, gedrag feitelijk benoemen, grenzen stellen, gesprek stoppen, veiligheid voorop, melden en registreren.
Na incident	Bespreking met leidinggevende/team; herstelgesprek met cliënt over rol derden; aanvullende maatregelen mogelijk.	Bespreking met leidinggevende/team; herstelgesprek gericht op werkbare afspraken; behandelplan bijstellen.
Mogelijke maatregelen	Alleen gesprekken op locatie; aanwezigheid beperken; collega meenemen; (tijdelijke) opschorting contact.	Opschorten behandeling; behandeling alleen op locatie; collega inzetten; overdracht naar andere voorziening.
Evaluatie & Nazorg	Incident bespreken in team/intervisie; veiligheidseisen herzien; afspraken aanpassen in behandelplan.	Incident bespreken in team/intervisie; medewerker ondersteunen; focus op herstel behandelrelatie; schriftelijke vastlegging.

Protocol Agressie en Veiligheid bij Mira Mi

Mira Mi ziet agressie niet alleen als probleemgedrag, maar als een signaal van onderliggende spanningen, trauma's of culturele misverstanden. De mensvisie is positief en holistisch: ieder mens is uniek en gedrag wordt altijd in zijn context bekeken. Toch staat veiligheid van cliënten en medewerkers altijd voorop; grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd.

Het protocol richt zich op:

- **Preventie:** door heldere intake, risicosignalering, gedragsafspraken en training van medewerkers.
- **Handelen bij agressie:** eerst proberen te de-escaleren door rustig en respectvol te blijven. Bij gevaar de situatie verlaten en incidenten melden en registreren.
- **Nazorg:** cliënten krijgen ruimte voor herstelgesprekken, medewerkers krijgen coaching en teams reflecteren samen op leerpunten.

- **Specifiek beleid:** bij ambulante hulp, praktijkbezoeken en huisbezoeken extra alertheid en maatregelen nemen.
- **Registratie en vervolg:** incidenten worden zorgvuldig vastgelegd en kunnen leiden tot sancties zoals waarschuwingen of beëindiging van zorg.

Agressie wordt altijd geplaatst in de bredere context van iemands ervaring, maar de impact op veiligheid is leidend. Jaarlijkse scholing en structurele reflectie waarborgen blijvende deskundigheid en een veilige behandelomgeving.

Onderdeel	Kernpunten uit het Protocol Agressie en Veiligheid
Inleiding	Agressie wordt gezien als uiting van onderliggende problematiek; veiligheid, erkenning en herstel staan centraal.
Mensvisie	Positief en holistisch; gedrag wordt begrepen binnen sociale, culturele en traumatische context.
Doel protocol	Waarborgen van een veilige, respectvolle en voorspelbare behandelomgeving via preventie, vroeg signalering en herstelgerichte aanpak.
Uitgangspunten	Veiligheid voorop, trauma- en cultuursensitief werken, herstelgerichtheid, duidelijkheid en gelijkwaardigheid.
Definitie agressie	Verbaal, non-verbaal, fysiek of psychologisch gedrag dat anderen bedreigt, intimideert of schade toebrengt.
Agressie in context	Reactie op onvermogen, trauma of culturele factoren; impact van gedrag staat centraal boven intentie.
Preventieve maatregelen	Heldere intake, risico-inschatting, voorspelbare begeleiding, training medewerkers, veilige werkomgeving.
Handelen bij agressie	- De-escalatie: rustig benoemen, ruimte geven, duidelijk communiceren. - Escalatie: verlaten situatie, hulp inschakelen, registratie incident.
Specifieke omgevingen	Ambulante zorg (hoger risico), praktijkruimte (controleerbaarder), contact met derden (extra alertheid nodig).
Nazorg	Voor cliënten: herstelgesprek. Voor medewerkers: coaching/intervisie. Voor teams: reflectie en leerpunten.

Kernpunten uit het Protocol Agressie en Veiligheid	
Onderdeel	
Registratie en melding	Incidentregistratie via formulier; melding leidinggevende en mogelijk externe instanties; jaarlijkse analyse.
Sancties en vervolgbeleid	Van waarschuwing tot beëindiging van zorg; transparant en zorgvuldig proces.
Training & scholing	Jaarlijkse bijscholing over agressie, trauma, veiligheid en cultuur; intervisie en moreel beraad structureel.
Huisbezoeken en derden	Grondige voorbereiding; letten op signalen; bij incident: veilig verlaten, melden, en registreren; gedrag van derden valt onder aparte procedure.

Definitie calamiteit

Jeugdwet, artikel 1.1: 'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp of kinderschermingsmaatregel en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of ouder heeft geleid.'

Er is sprake van een calamiteit als een niet-bedoelde of onverwachte gebeurtenis plaatsvindt:

- tijdens het verlenen van jeugdhulp, het uitvoeren van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering;
- die te maken heeft met de kwaliteit van de jeugdhulp;
- en die heeft geleid tot ernstig letsel of de dood van een jeugdige of ouder.

Voor het punt over de "relatie met de kwaliteit van de jeugdhulp" zorgt vaak voor vragen. Daarom krijgt een jeugdhulpaanbieder maximaal 6 weken de tijd om intern te onderzoeken of deze relatie daadwerkelijk aanwezig is.

Voorbeelden van calamiteiten in de jeugdhulp

Een calamiteit kan onder andere zijn:

1. (On)natuurlijke dood van een kind of jongere onder de 18 jaar.
2. Ernstige mishandeling of blijvend zwaar lichamelijk letsel bij een kind of jongere binnen de thuissituatie, waarbij ingrijpen van buitenaf noodzakelijk was.
3. Ernstige mishandeling of blijvend zwaar lichamelijk letsel van een kind of jongere binnen een instelling, veroorzaakt door een medewerker (hulpverlener of verzorger) of een andere jeugdige.
4. Ernstig geweld (waarbij sprake is van blijvend lichamelijk letsel) tegen een medewerker van een instelling door een jongere of ouder.

5. Suïcide van een jeugdige — ook als uiteindelijk blijkt dat er geen directe relatie is met de kwaliteit van de geboden hulp, wordt het melden hiervan aanbevolen.

Definitie geweld

Jeugdwet, artikel 1.1:

‘Geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering:

Lichamelijk geweld tegen een jeugdige of ouder, of bedreiging daarmee, gepleegd door iemand die werkzaam is voor de jeugdhulpaanbieder of gecertificeerde instelling, of door iemand die werkzaam is bij een rechtspersoon die namens deze aanbieder of instelling jeugdhulp verleent, of door een andere jeugdige of ouder met wie de jeugdige of ouder samen verblijft gedurende een etmaal of dagdeel bij de aanbieder.

In het geval een behandelaar van Praktijk Mira Mi bij een calamiteit, geweld of incident betrokken is, informeert hij of zij onmiddellijk een van de hoofdbehandelaars (Ramirelsyla of haar waarnemer) en voert hij of zij hiermee overleg over de nodige vervolgstappen.

Kijk voor meer informatie en het registratieformulier van IGJ op:

- <https://www.igi.nl/zorgsectoren/jeugd/melden-jeugdhulpverleners/jeugdhulpaanbieders-melden-geweld>
- <https://www.igi.nl/zorgsectoren/jeugd/melden-jeugdhulpverleners/jeugdhulpaanbieders-melden-calamiteit>

Incidenten

Incidenten zijn relatief lichte verstoringen van de normale gang van zaken binnen de behandelsetting. In tegenstelling tot calamiteiten leiden incidenten doorgaans tot minder ernstige gevolgen. Soms kan het onderscheid tussen een incident en een calamiteit echter lastig te maken zijn. In dat geval wordt aangeraden een onafhankelijke deskundige te raadplegen.

Alle incidenten worden zorgvuldig vastgelegd (**zie Bijlage II**) en jaarlijks geëvalueerd. Dit helpt bij het signaleren van patronen en het nemen van gerichte verbetermaatregelen.

Voorbeelden van incidenten:

- Fysiek grensoverschrijdend gedrag, zoals schoppen, slaan of het gooien met voorwerpen.
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag, bijvoorbeeld ongewenste aanrakingen of seksueel getinte opmerkingen.
- Psychisch grensoverschrijdend gedrag, zoals bedreigingen.
- Ongelukken binnen de behandelsetting, waarbij een bezoek aan een arts noodzakelijk was.
- Onttrekking of vermissing na aanwezigheid binnen de behandelsetting.

Melden van calamiteiten, geweld en incidenten:

Voor het melden van calamiteiten, geweld en incidenten hebben we een intern protocol

opgesteld. Deze is terug te vinden op de tegel kwaliteit. Veilig incidenten en calamiteiten melden". Volg dit protocol op.

Spoed en crisis

Onder revisie

Bereikbaarheidsdienst 24/7

Onder revisie

Dreigende spoed/crisis

Wanneer er sprake is van een dreigende spoed- of crisissituatie, wordt in samenspraak met de cliënt en betrokkenen een signaleringsplan opgesteld. In dit plan wordt vastgelegd welke stappen de cliënt kan nemen wanneer er sprake is van een (naderende) crisis. Het signaleringsplan wordt opgenomen in het cliëntdossier.

Na drie maanden wordt het plan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld op basis van de actuele situatie van de cliënt.

Een voorbeeld van een signaleringsplan in het kader van suïcidepreventie is te vinden in de map 'Signaleringsplan' binnen het systeem van Praktijkdata.

Clienttevredenheid

De tevredenheid van cliënten wordt gemonitord aan de hand van een enquêteformulier. Dit formulier wordt periodiek, namelijk elk kwartaal, geëvalueerd door het managementteam (MT). Op basis van deze evaluatie worden, indien nodig, gerichte verbeteracties opgesteld en in gang gezet. Hoewel dit proces momenteel nog in ontwikkeling is, ligt de basis ervan vast en vormt het een belangrijk onderdeel van onze kwaliteitsborging.

Privacy en dataveiligheid

Bij Praktijk Mira Mi hechten wij grote waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van onze cliënten. Op basis van een AVG-training is een zorgvuldig opgestelde privacyverklaring opgesteld. Deze verklaring is te raadplegen via onze website.

Praktijk Mira Mi handelt conform de meldplicht datalekken. Dit houdt in dat bij een ernstig datalek direct melding wordt gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In bepaalde gevallen worden ook de betrokkenen – van wie de persoonsgegevens zijn gelekt – geïnformeerd.

Een datalek betreft ongeautoriseerde toegang tot, wijziging, vernietiging of het vrijkomen van persoonsgegevens, waarbij dit niet de bedoeling of wettelijk toegestaan is. Dit wordt ook wel een 'inbreuk in verband met persoonsgegevens' genoemd. Een voorbeeld hiervan is het verlies van een USB-stick waarop niet-versleutelde persoonsgegevens zijn opgeslagen. Voor de verwerking van elektronische cliëntgegevens zijn verwerkingsovereenkomsten afgesloten met de volgende partijen:

- Praktijkdata
- Zivver
- Microsoft

Klachten

Cliënten kunnen een klacht indienen via het klachteninformatieformulier van het NVPa. Dit formulier wordt strikt vertrouwelijk behandeld en dient uitsluitend om de klachtenfunctionaris en/of de geschilleninstantie te informeren. In het formulier kunnen de contactgegevens worden ingevuld en kan de aard van de klacht worden toegelicht.

Op de website van Praktijk Mira Mi is onder het kopje *Contact* de klachtenprocedure voor cliënten terug te vinden. In dit document wordt stap voor stap uitgelegd welke acties een cliënt kan ondernemen bij het indienen van een klacht en welke vormen van ondersteuning beschikbaar zijn, zoals contact met de beroepsvereniging. Hiermee is de klachtenprocedure op een toegankelijke en begrijpelijke manier ingericht.

Onderaannemerschap binnen Praktijk Mira Mi

Bij het aangaan van een samenwerking met zelfstandig behandelaren binnen Praktijk Mira Mi worden duidelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend.

1. De behandelaar beschikt over een relevante en passende opleiding voor de werkzaamheden binnen Praktijk Mira Mi.
2. De behandelaar is geregistreerd bij het SKJ.
3. De behandelaar overhandigt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die niet ouder is dan drie maanden..
4. De behandelaar beschikt over een geldige beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
5. De behandelaar heeft een klachtenregeling die voldoet aan de eisen uit de Jeugdwet.
6. De behandelaar is bereid om procesmatig te werken volgens de werkwijze van Praktijk Mira Mi.
7. De behandelaar neemt actief deel aan maandelijkse overleggen en intervisiebijeenkomsten.
8. Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats tussen de hoofdaannemer en onderaannemer om de samenwerking te bespreken en waar nodig bij te stellen.

Wachttijd

Wachttijden en instroombeleid

Praktijk Mira Mi streeft ernaar om een maximale wachttijd van 12 weken te hanteren. Deze wachttijd gaat in vanaf het moment dat een volledig ingevuld aanmeldformulier is ontvangen van de ouders of (gezins)voogd. Telefonisch overleg geldt niet als officiële aanmelding.

Bij Praktijk Mira Mi start de hulpverlening direct met het intakegesprek: tijdens deze eerste afspraak vinden al therapeutische gesprekken met het kind plaats. Er zit dus maximaal 12 weken tussen de aanmelding en de start van de behandeling. Bij aanmelding wordt aan ouders of voogd de actuele wachttijd gecommuniceerd.

Hoewel de Jeugdwet geen verplichte treeknormen kent, hanteert Praktijk Mira Mi deze wel als richtlijn. Volgens deze normen geldt een maximale wachttijd van 4 weken tot het eerste gesprek en 6 weken tot de start van de behandeling.

In spoedgevallen gelden aangepaste termijnen: de intake en start van de behandeling vinden dan binnen 2 weken na ontvangst van het aanmeldformulier plaats.

Wanneer de wachttijd dreigt op te lopen tot boven de 12 weken, worden de volgende maatregelen getroffen:

- Behandelaren worden geïnformeerd over de wachttijd en er wordt gezamenlijk gekeken wie ruimte heeft of extra uren kan inzetten om de wachttijd terug te brengen.
- Per cliënt op de wachtlijst wordt beoordeeld of een passende doorverwijzing mogelijk is, afhankelijk van de aard en ernst van de problematiek.
- Indien deze maatregelen niet voldoende effect hebben, kan Praktijk Mira Mi besluiten tot een tijdelijke aanmeldstop. Dit om verdere toename van de wachttijd te voorkomen, de kwaliteit van de hulpverlening te waarborgen en duidelijkheid te bieden aan cliënten.

Indien de wachttijd daadwerkelijk boven de 12 weken uitkomt, wordt dit gemeld aan de opdrachtgever (gemeente).

Uitval onderaannemer

Waarnemers binnen de praktijk zijn geregeld en worden tijdig bekend gemaakt aan cliënt.