

Balans & Impuls



Kwaliteitsstatuut

Maart 2019

Inhoud

I. Algemene Informatie	3
1. Gegevens GGZ aanbieder	3
2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt	3
3. Locaties	3
4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk	3
5. Behandelaanbod	4
6. Behandelingen Gespecialiseerde Basis GGZ	4
7. Behandelingen Gespecialiseerde GGZ	4
8. Structurele samenwerkingspartners	4
II. Organisatie van de Zorg	6
9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	6
10. Samenwerking binnen de organisatie	7
11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens	8
12. Klachtenreglement	8
III. Het behandelproces	9
13. Wachtijd voor intake en behandeling	9
14. Aanmelding en intake	9
15. Diagnose	9
16. Behandeling	9
17. Afsluiting/nazorg	10
IV. Ondertekening	10

I. Algemene Informatie

Het is een geschenk om met een gezonde geest geboren te worden en een groot geschenk om veilig op te groeien. Wanneer het leven klappen geeft en ziekte volgt is het de kunst om herstel in gezondheid te (her)vinden.

Balans & Impuls wil hierin op dienende en krachtige wijze in van betekenis zijn.

Doelstelling kwaliteitsstatuut

Het kwaliteitsstatuut is bedoeld om klanten en verzekeraars informatie en houvast te geven over de kwaliteit en werkwijze van Balans & Impuls volgens de richtlijnen van de Generalistische Basis GGZ en Specialistische GGZ.

Het geeft klanten houvast een weloverwogen keuze te maken of de behandeling aansluit bij de hulpvraag. Daarnaast geeft het statuut inzicht over het kader voor werkafspraken binnen de instelling, praktijk of het professionele netwerk waarin de aanbieder opereert. Het kwaliteitsstatuut geeft klanten, zorgverzekeraars en instanties de gelegenheid zich een oordeel te vormen over de kwaliteit van de zorg die een aanbieder levert.

1. Gegevens GZ aanbieder

Naam instelling: Balans & Impuls / Balans & Impuls intensief
Adres: Juliana van Stolberglaan 47 Den Haag
Telefoonnummer: 070-3922261
E-mail: secretariaat@balans-en-impuls.nl
Website: www.balans-en-impuls.nl
KvK nummer: 27163974 / 53016270
AGB code(s): 94-056427 / 22-220450

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:

Naam: Mw.drs. A.H.M.Bakker
E-mail: secretariaat@balans-en-impuls.nl
Telefoonnummer: 070-3922261

3. Locaties

Zie <http://www.balans-en-impuls.nl/Locaties>

Balans & Impuls is landelijk actief. Zie voor locaties de website.

4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

Balans & Impuls biedt sinds 1997 psychologische hulpverlening bij psychische problematiek als angst, depressie, PTSS (post traumatische stress stoornis), persoonlijkheidsproblematiek. Verder wordt ook hulp geboden bij psychische problematiek als gevolg van ernstige medische ziekten. Hulpverlening bij NAH (niet aangeboren hersenletsel) is daar een voorbeeld van. Er wordt gewerkt aan herstel van klachten en/of leren hanteren van beperkingen. Daarnaast is er aandacht voor herstel van functioneren in levenstaken op persoonlijk, privé en werkgebied. Het versterken van herstel in levenstaken draagt bij aan duurzaam herstel. Er wordt ook hulpverlening geboden welke niet in aanmerking komt voor vergoeding door particuliere zorgverzekeraars zoals, aanpassingsstoornis, somatoforme stoornis, rouw- en levensfase problematiek, systeem en werk gerelateerde problemen.

5. Behandelaanbod

De hulpverlening betreft ambulante zorg in Generalistische Basis GGZ en specialistische GGZ.

6. Behandelsettingen Generalistische Basis GGZ :

In deze setting kunnen als regie behandelaar optreden: GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog.

7. Behandelsettingen Gespecialiseerde GGZ :

In deze setting kunnen als regie behandelaar optreden: GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog. Wanneer er sprake is van complex medische problematiek is de psychiater eveneens betrokken.

8. Structurele samenwerkingspartners

Balans & Impuls hanteert een op casuïstiek gerichte samenwerking met partners uit de regio zoals huisartsen en begeleiders vanuit de specialistische GGZ.

Er is verder samenwerking met de volgende organisaties:

- AMA NED
Arnhemseweg 6
3817 CH Amersfoort
[https:// www.ama-ned.nl/over-ama-ned/](https://www.ama-ned.nl/over-ama-ned/)
- Basis Doorn
Willem van Lanschotplein 1
3941 XV Doorn
<https://www.de-basis.nl/>
- Medisch Centrum Haaglanden, afdeling medische psychologie HMC Westeinde
Lijnbaan 32
2512 VA Den Haag
<https://www.mchaaglanden.nl>
- Mental Health Centre The Hague
Beeklaan 339
2562 AJ Den Haag
<https://psychoinforma.nl/mental-health-center>
- International Mental Health
Nassaulaan 5
2514 JS Den Haag
<http://www.internationalmentalhealth.nl>
- IKA Nederland
Loosdrechtse Bos17
1213 RH Hilversum
<http://www.ika-ned.nl/>
- International Stress Management Association
Aston House
Cornwall Avenue, London, N3 1LF
<http://isma.org.uk/international-stress-management-association>
- SCelta
De spiegelstraat 19
2518 ES Den Haag
<http://www.scelta.net/site/home/>

- Sophia Revalidatie Haaglanden
Vrederustlaan 180
2543 SW Den Haag
<https://www.sophiarevalidatie.nl/>
- World Veteran Federation
6 rue du Docteur Finlay Paris
75015 France
<http://www.wvf-fmac.org>
- NAH-zorg Den
Heuvel 62
6881 VE Velp
info@hersenletsel.nl
- Winnock Nederland
De Dreef 2,
3706 BR te Zeist
<https://www.winnock.nl/>
- Parnassagroep,
Monsterseweg 93
2553 RJ Den Haag
<https://www.parnassagroep.nl>
- Stichting lijn 1
Uhlenbeckstraat 1 2273 CE
Voorburg
info@lijn1haaglanden.nl
- Rijndam revalidatie
Revalidatiecentrum
Westersingel 300 Rotterdam
<https://www.rijndam.nl>

II. Organisatie van de zorg

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Bevoegdheid en bekwaamheid zorgverleners:

Hulpverleners en ondersteunende medewerkers van Balans & Impuls nemen vooraf deel aan een selectieprocedure, afgestemd op de benodigde competenties. Verder wordt een verklaring gevraagd van goed gedrag. Referenties worden nagetrokken.

Balans & Impuls werkt met geregistreerde psychologen NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog en trouble shooters (HBO SPH/MWD). Er wordt rond casuïstiek samengewerkt met betrokken hulpverleners van externe organisaties.

Zorg volgens zorgstandaarden en richtlijnen:

Er wordt gewerkt volgens de richtlijnen van Generalistische Basis GGZ en Specialistische GGZ. Verder wordt gewerkt met de richtlijnen volgens specifieke problematieken. Daarnaast onderneemt Balans & Impuls doorlopend wetenschappelijk onderzoek middels wetenschappelijke effectstudie in samenwerking met de Rijksuniversiteit Leiden en Open Universiteit.

Balans & Impuls werkt met geregistreerde psychologen NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog en trouble shooters (HBO SPH/MWD). Er wordt rond casuïstiek samengewerkt met betrokken hulpverleners van externe instanties.

Er wordt gewerkt vanuit richtlijnen bij specifieke problematiek; zoals depressie, angst, ptss. We maken gebruik van cognitieve gedragstherapie, directe therapie, EMDR, positieve psychologie, oplossingsgerichte methodiek, psychodrama en ACT.

Klanten worden middels een formulier geïnformeerd over multi-disciplinaire samenwerking en om toestemming gevraagd.

Balans & Impuls is ISO/HKZ gecertificeerd en werkt volgens deze richtlijnen.

Balans & Impuls werkt met een eigen ontwikkeld e-learning programma.

Bevorderen deskundigheid zorgverleners

Psychologen/hulpverleners werkzaam bij Balans & Impuls ontvangen externe en interne training in:

- Structurele psychodiagnostiek door Prof. Dr. E.H.M. Eurelings-Bontekoe en Prof. Dr. W. Snellen
- Vijf gesprekken model door Solutions Institute A. Huiberts
- Psychodrama
- EMDR
- Cognitieve gedragstherapie
- Interne opleiding gericht op persoonlijkheid, context en levenstaken
- Interne opleiding gericht op hulpaanbod reddingswerkers
- Voortdurende professionele ontwikkeling aan de hand van een competentiegericht persoonlijk ontwikkelingsplan
- Professioneel handelen aan de hand van ISO/HKZ normen
- Balans & Impuls is erkend als GZ-opleidingsplaats
- Een erkende opleidingsplaats voor universitaire studenten van de vakgroep psychologie
- Een erkende stageplaats voor HBO spw/mwd
- Een erkende stageplaats MBO administratieve ondersteuning, ECABO gecertificeerd

Er vindt wekelijks intervisie plaats van 1,5 uur in verschillende teams. Daarnaast vindt maandelijks een themagerichte intervisie/deskundigheidsbevordering plaats. Verder krijgen medewerkers supervisie van een senior GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog en psychiater.

Selectie

Het is een bewuste keuze van Balans & Impuls om met medewerkers te werken in dienstverband. Op deze wijze kan kwaliteit en werkwijze voortdurend worden ontwikkeld en gewaarborgd. Hulpverleners, stagiaires en ondersteunende medewerkers van Balans & Impuls nemen vooraf deel aan een selectieprocedure, afgestemd op de benodigde competenties. Verder wordt een verklaring gevraagd van goed gedrag. Referenties worden nagetrokken.

10. Samenwerking binnen de organisatie

De visie en aanpak vindt zijn weerslag in onderstaande structuur en stappen in de multidisciplinaire trajecten. Het betreft samenwerking tussen psycholoog NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog, trouble shooter (HBO SPH/MWD). Er ligt onder elk traject dezelfde structuur, echter de mate van intensiteit en frequentie van de inzet van professionals en sessies hangt af van de diagnose en het soort traject. Het aantal sessies varieert afhankelijk van de ernst van de problematiek van 5 tot 20 sessies.

De stappen in psychologische hulp betreffen: intake/diagnostiek gevolgd door een plan van aanpak.

De invulling van de sessies krijgt meestal vorm in de volgende fasen; stabilisatie, versterken zelfzorg en zelfsturing, verwerking en vasthouden van het geleerde middels follow-up. Het plan van aanpak wordt in nauwe samenwerking met de klant opgesteld. Indien wenselijk worden steunpunten uit privé en/of werkomgeving betrokken.

Balans & Impuls maakt continu verbindingen met de eerstelijns en tweedelijns diensten en andere sectoren.

We vertrekken vanuit een gemeenschappelijk waardenkader en visie, werken intensief samen en sturen onze zorg bij, uitgaande van de noden van de cliënt en recente wetenschappelijke inzichten. Op die manier werken we samen met de cliënt en zijn omgeving aan herstel.

Multidisciplinair overleg, informatie-uitwisseling en-overdracht

De resultaten van de psychologische hulpverlening worden op de volgende wijze zowel voor de klant als de hulpverlener op de volgende wijze bewaakt:

- Vooraf aan de behandeling vindt intake en diagnostiek plaats. Deze krijgt vorm aan de hand van de problematiek en hulpvraag en doelstelling van de klant. Tijdens de behandeling vindt evaluatie plaats over de vooruitgang.
- De resultaten worden besproken en bewaakt in het behandelteam. Bij stagnatie in de behandeling is de behandelaar verplicht deze te melden.

Er vindt wekelijks intervisie plaats van 1,5 uur in verschillende teams. Daarnaast vindt maandelijks een themagerichte intervisie/deskundigheidsbevordering plaats. Verder krijgen medewerkers supervisie van een senior GZ psycholoog. In deze intervisie nemen deel; GZ psychologen, psychologen NIP, trouble shooter (HBO SPW/MWD), klinisch neuropsycholoog en op maat psychiater.

Procedure voor op- en afschaling zorgverlening

Het is van belang dat de hulp is afgestemd op de hulpvraag en ernst van de problematiek.

Wanneer er binnen 3 tot 5 sessies onvoldoende herstel zichtbaar is, volgens de vooraf afgesproken doelen, brengt de psycholoog de situatie in intervisie. Opschalen is ook nodig in situatie van risico zoals suïcidaliteit, (dreigend) verlies woning en/of inkomen, andere ernstige en acute stressbronnen, agressie. Er kan op de volgende wijze worden opgeschaald:

- Intensiveren sessies en versterken van focus op specifieke doelen;
- Inzet trouble shooter in thuissituatie (HBO opgeleid mwd/sph);
- Inzet psychiater;
- Inzet nadere diagnostiek door psychiater en/of klinisch neuropsycholoog;
- Inzet dagbehandeling (bij een van de externe verwijsadressen);
- Inzet opname (bij een van de externe verwijsadressen).

Afhankelijk van de aard van de klachten en situatie wordt een van boven genoemde maatregelen ingezet.

Afschalen is mogelijk wanneer de vooraf vastgestelde doelen weer worden bereikt. Verder is afschalen mogelijk bij stabilisatie en herstel van de problematiek.

Het op- en afschalen vindt plaats in overleg met het multi-disciplinair team onder leiding van GZ psycholoog.

Procedure bij verschil van inzicht (escalatieprocedure)

In situaties van verschil van inzicht tussen behandelaren, wordt dit besproken in het multi-disciplinair team. De inzichten worden afgewogen naar de gewenste doelen en resultaten van de klant. Het inzicht van de meerderheid van de behandelaars is hierin doorslaggevend.

Wanneer het verschil in inzicht tussen de behandelaars, de structuur en helderheid naar de klant in gevaar brengt, wordt vervolgbehandeling aanbevolen bij een andere instelling.

11. Dossier voering klantgegevens

Er wordt met klantgegevens gewerkt volgens de beroepscode NIP en richtlijnen privacy.

Klanten worden vooraf geïnformeerd dat gegevens geanonimiseerd moeten worden aangeleverd voor SBBG (Stichting Benchmark) en ROM gegevens en voor klanten die vanuit vergoede zorg komen, ook de CQi vragenlijst als nameting. Daarnaast kunnen verzekeraars in het kader van materiele controle informatie opvragen.

Klanten kunnen middels een formulier aangeven wanneer ze hier geen toestemming voor geven.

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken moet worden wordt gebruik gemaakt van de richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder melding kindermishandeling en huiselijk geweld. Balans & Impuls maakt gebruik van het elektronisch medisch dossier.

12. Klachtenreglement

Er is een klachten- en privacy reglement. Deze ligt voor klanten gereed in de wachtruimtes en kan ook worden verstrekt. Er is zowel een interne als externe klachtencommissie en geschillencommissie.

III Behandelproces

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Klanten vinden actuele informatie over wachttijden voor intake en behandeling via de website www.balans-en-impuls.nl. Aanmeldingswachttijd en behandelingswachttijd is in de regel maximaal 1 week. De informatie is gerangschikt naar Generalistische Basis-ggz en/of Gespecialiseerde ggz. Mocht er in geval van uitzondering wel sprake zijn van een wachtlijst dan wordt verwezen naar eerstelijns psychologen of Scelta.

14. Aanmelding

De klanten kunnen zich telefonisch en per mail aanmelden bij het secretariaat. De klant dient een verwijzing van de bedrijfsarts en/of HR manager te hebben. Wij hebben een overeenkomst met de zorgverzekeraars VGZ en CZ voor de Generalistische Basis GGZ. Voor behandeling vanuit de Generalistische basis GGZ is doorverwijzing van de huisarts noodzakelijk.

De klant ontvangt dezelfde of de volgende dag een uitnodiging voor een intakegesprek. Er wordt een bevestiging gestuurd van het gesprek met algemene informatie over de hulpverlening. Deze vindt 1 week later plaats.

15. Diagnose

Wanneer de klant op basis van de intake verder wil met de hulpverlening wordt het diagnostisch proces in gang gezet. De diagnostiek bestaat uit een diagnostische interview en afname van testen op het gebied van mentale en gezondheidsklachten en persoonlijkheid. Er volgt na 1,5 week een adviesgesprek, waarin diagnostiek en plan van aanpak wordt besproken. De klant wordt gewezen op zijn recht van inzage, correctie en blokkeren. Bij akkoord geeft de klant hiervan een schriftelijke bevestiging, middels handtekening. Hierover vindt supervisie en intervisie plaats door GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog. Wanneer de klant hiermee instemt wordt de hulp vervolgt.

16. Behandeling

Aanvang behandeling

Wanneer de klant instemt met diagnostiek en plan van aanpak vangt de behandeling aan. Wanneer de klant ervoor kiest de hulp niet te vervolgen, wordt meegedacht naar andere hulpverlening en hiervoor desgewenst adressen aanbevolen. In de regel start de hulp met wekelijkse sessies. Wanneer er sprake is van herstel en behoefte aan meer gelegenheid het geleerde toe te passen, wordt het ritme vervolgt met sessies eens per twee weken.

Bewaken en afronden behandelproces

De voortgang van de behandeling wordt bewaakt middels evaluatie van voortgang van de vooraf afgesproken doelen. Er is daarbij alertheid op de afname van psychische klachten en het verbeteren van functioneren in levensstaken (persoon, prive, werk) en/of kwaliteit van leven. De voor de klant belangrijke personen in zijn omgeving worden hierbij betrokken. Er vindt een schriftelijke tussenevaluatie plaats naar klant en verwijzer. Daarnaast worden de resultaten en aandachtspunten van de behandeling beschreven in een eindbrief naar de verwijzer. Verder worden de resultaten gemeten middels ROM, aan het begin en bij afronding van het behandeltraject. Bij klanten die vanuit vergoede zorg komen, wordt eveneens de CQI vragenlijst als nameting afgenomen. Balans & Impuls onderneemt daarnaast wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van de hulpverlening. Klanten wordt middels om toestemming gevraagd hieraan te willen deelnemen.

E-health

De behandeling wordt op maat ondersteund met E-health. Hiervoor is vanaf 2012 een module E-health ontwikkeld in samenwerking met My Perfect Coach. Verder is ontwikkeld www.trafficlighttool.eu, in samenwerking met TU Delft.

Betrokkenheid klant

De behandeling vindt plaats in nauwe samenwerking met de klant en belangrijke betrokkenen uit zijn omgeving. Regelmatig vindt afstemming plaats over de gewenste aanpak en gewenste resultaten. Wanneer na 3-5 sessies onvoldoende resultaat zichtbaar is, wordt overleg gevoerd met klant en multi-disciplinair team over het verbeteren van de aanpak. Er is verder tijdens behandelproces alertheid op zowel stress als energiebronnen in de omgeving van de klant, welke het behandelproces kunnen belemmeren dan wel bevorderen.

Betrokkenheid behandelaren

Voor de klant is de behandelend psycholoog aanspreekpunt. Deze is ook verantwoordelijk voor diagnostiek, behandeling en afronding. In geval van een opleidingssituatie, zoals GZ psycholoog is de opleider de eindverantwoordelijke. In geval van Specialistische GGZ, is psychiater en/of klinisch neuropsycholoog regiehouder.

Multi-disciplinair team

De voortgang van de hulpverlening wordt besproken in het multi-disciplinair team. (GZ psycholoog, psycholoog NIP, trouble shooter (HBO opgeleid mwd/sph) , klinisch neuropsycholoog, psychiater). Hulpverleners zijn verplicht stagnatie in herstel te melden in intervisie en supervisie. Er wordt met elkaar overlegd over een effectieve aanpak, aansluitend bij de problematiek van de klant en gewenste resultaten. Verder wordt de klant situatie ingebracht wanneer een wijziging nodig is op het vooraf besproken beleid.

17. Afsluiting en nazorg

Afsluiting bij voltooiën behandeling

Er is sprake van afronding van de behandeling wanneer aan de doelstelling van het behandelplan is voldaan. Echter voor er sprake is van een definitieve afronding, vinden laag frequent follow up sessies plaats om het herstel te bewaken en consolideren. Er is sprake van afname van klachten, verbeteren van kwaliteit van leven en functioneren in levensstaken. Verder wordt er niet meer voldaan aan de DSM IV/ DSM V criteria om voor vergoede zorg in aanmerking te komen.

Er vindt in samenwerking met universitair studenten een terugkerende effectstudie plaats, met psychologische testen vindt voor en nameting plaats, waaronder de SCL'90 klachtenlijst. Daarnaast wordt een evaluatieformulier afgenomen, welke jaarlijks terugkomen in ISO rapportage.

Voor de laatste sessie wordt de ROM meting afgenomen. Bij klanten vanuit vergoede zorg, wordt eveneens de CQi vragenlijst als nameting afgenomen. Balans & Impuls heeft altijd gewerkt met eigen wetenschappelijk onderzoek en evaluaties. Vanaf 2018, wordt de CQi vragenlijst eveneens afgenomen. Verder wordt een eindbrief opgesteld voor de verwijzer en deze na toestemming van de klant naar de verwijzer verzonden.

Afsluiting andere redenen

Balans & Impuls heeft een actieve benadering van klanten met regelmatige "no-show." Er vindt motivering plaats om de behandeling voort te zetten en mogelijke obstakels voor behandeling worden aangepakt.

Wanneer desondanks er geen initiatief en inzet van de klant komt om de behandeling voort te zetten, wordt de behandeling afgerond. De klant wordt hier schriftelijk over geïnformeerd. Wanneer er binnen twee weken geen reactie komt met verzoek tot voortzetten hulp, wordt de behandeling afgerond. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

Een behandeling kan ook in de startfase worden afgerond, wanneer de klant zich na intake/diagnostiek niet in de diagnose en plan van aanpak kan vinden. Er wordt dan meegedacht in het zoeken van hulp bij een andere instantie. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

Afsluiting stappen

Er wordt een eindbrief geschreven waarin het verloop en resultaat van de behandeling wordt uiteengezet. Er worden ook adviezen gegeven om het herstel te onderhouden. Na toestemming van betrokkene wordt deze eindbrief naar de verwijzer gezonden. Het dossier wordt vervolgens gesloten.

IV Ondertekening

Hiermee wordt verklaard dat het Kwaliteitsstatuut naar waarheid is ingevuld en volgens deze richtlijnen wordt gehandeld.

Den Haag, maart 2019

Door: Mw. Drs. A.H.M. Bakker
Directeur

Betrokkenheid behandelaren

Voor de klant is de behandelend psycholoog aanspreekpunt. Deze is ook verantwoordelijk voor diagnostiek, behandeling en afronding. In geval van een opleidingssituatie, zoals GZ psycholoog is de opleider de eindverantwoordelijke. In geval van Specialistische GGZ, is psychiater en/of klinisch neuropsycholoog regiehouder.

Multi-disciplinair team

De voortgang van de hulpverlening wordt besproken in het multi-disciplinair team. (GZ psycholoog, psycholoog NIP, trouble shooter (HBO opgeleid mwd/sph) , klinisch neuropsycholoog, psychiater). Hulpverleners zijn verplicht stagnatie in herstel te melden in intervisie en supervisie. Er wordt met elkaar overlegd over een effectieve aanpak, aansluitend bij de problematiek van de klant en gewenste resultaten. Verder wordt de klant situatie ingebracht wanneer een wijziging nodig is op het vooraf besproken beleid.

17. Afsluiting en nazorg

Afsluiting bij voltooiën behandeling

Er is sprake van afronding van de behandeling wanneer aan de doelstelling van het behandelplan is voldaan. Echter voor er sprake is van een definitieve afronding, vinden laag frequent follow up sessies plaats om het herstel te bewaken en consolideren. Er is sprake van afname van klachten, verbeteren van kwaliteit van leven en functioneren in levensstaken. Verder wordt er niet meer voldaan aan de DSM IV/ DSM V criteria om voor vergoede zorg in aanmerking te komen.

Er vindt in samenwerking met universitair studenten een terugkerende effectstudie plaats, met psychologische testen vindt voor en nameting plaats, waaronder de SCL'90 klachtenlijst. Daarnaast wordt een evaluatieformulier afgenomen, welke jaarlijks terugkomen in ISO rapportage.

Voor de laatste sessie wordt de ROM meting afgenomen. Bij klanten vanuit vergoede zorg, wordt eveneens de CQi vragenlijst als nameting afgenomen. Balans & Impuls heeft altijd gewerkt met eigen wetenschappelijk onderzoek en evaluaties. Vanaf 2018, wordt de CQi vragenlijst eveneens afgenomen. Verder wordt een eindbrief opgesteld voor de verwijzer en deze na toestemming van de klant naar de verwijzer verzonden.

Afsluiting andere redenen

Balans & Impuls heeft een actieve benadering van klanten met regelmatige "no-show." Er vindt motivering plaats om de behandeling voort te zetten en mogelijke obstakels voor behandeling worden aangepakt.

Wanneer desondanks er geen initiatief en inzet van de klant komt om de behandeling voort te zetten, wordt de behandeling afgerond. De klant wordt hier schriftelijk over geïnformeerd. Wanneer er binnen twee weken geen reactie komt met verzoek tot voortzetten hulp, wordt de behandeling afgerond. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

Een behandeling kan ook in de startfase worden afgerond, wanneer de klant zich na intake/diagnostiek niet in de diagnose en plan van aanpak kan vinden. Er wordt dan meegedacht in het zoeken van hulp bij een andere instantie. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

Afsluiting stappen

Er wordt een eindbrief geschreven waarin het verloop en resultaat van de behandeling wordt uiteengezet. Er worden ook adviezen gegeven om het herstel te onderhouden. Na toestemming van betrokkene wordt deze eindbrief naar de verwijzer gezonden. Het dossier wordt vervolgens gesloten.

IV Ondertekening

Hiermee wordt verklaard dat het Kwaliteitsstatuut naar waarheid is ingevuld en volgens deze richtlijnen wordt gehandeld.

Den Haag, 2 maart 2019

Door: Mw. Drs. A.H.M. Bakker
Directeur

