

## INFORMATIE WERKWIJZE EN SPELREGELS BALANS & IMPULS



De medewerkers van Balans & Impuls werken volgens de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen. U kunt op de website [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl) alle informatie hierover vinden.

### 1) WERKWIJZE VAN TRAJECTEN, COACHING EN PERSOONLIJKE TRAINING

#### INTAKE/DIAGNOSTIEK

U krijgt na de aanmelding binnen drie dagen een uitnodiging voor een intakegesprek van 75 minuten. Het secretariaat zal ook alvast een aantal vervolgspraken met u inplannen, om een vlotte opstart van het traject te waarborgen. Tevens ontvangt u via de mail een verzoek tot het invullen van een aantal vragenlijsten online. Na het intakegesprek stelt de psycholoog een offerte op voor een begeleidingstraject. Wanneer de offerte is goedgekeurd, schrijft de behandelaar een adviesrapportage en een plan van aanpak en bespreekt dit met u tijdens het adviesgesprek. Het is voor de start van het traject belangrijk dat u schriftelijk akkoord geeft op de adviesrapportage en het plan van aanpak. U heeft bij een psychologische rapportage recht op inzage, correctie en blokkeren van informatie. (Zie voor meer informatie [www.psynip.nl/beroepscode](http://www.psynip.nl/beroepscode), 'respect: rapportage'). Wanneer u hier schriftelijk toestemming voor geeft, ontvangt uw bedrijfsarts en/of huisarts een kopie van de adviesrapportage. Tijdens het intakegesprek vragen wij u ook een formulier in te vullen m.b.t. toestemming voor het ontvangen van uw persoonlijke gegevens in het kader van de behandeling, en afstemming met medische professionals zoals de huisarts en bedrijfsarts. Wij vragen daarnaast altijd eerst uw akkoord voor tussentijdse rapportages en overleg met medische professionals, en delen geen informatie met derden zonder uw toestemming.

#### EFFECTSTUDIE

Bij het invullen van de vragenlijsten ontvangt u een verzoek om deel te nemen aan de effectstudie van Balans & Impuls. Deze bestaat uit een voormeting, en een meting na afronding van de persoonlijke training. Balans & Impuls is ISO-HKZ gecertificeerd en het bijhouden en evalueren van resultaten is hier een onderdeel van. Daarnaast wordt uw toestemming gevraagd of uw gegevens anoniem bewaard mogen worden voor wetenschappelijk onderzoek. Het onderzoek betreft de effectiviteit van de aanpak en ontwikkeling van hulp welke het beste past bij specifieke problematieken. 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.

## **PERSOONLIJKE TRAINING OF COACHING**

De persoonlijke training of coaching start met een adviesgesprek op basis van de intake/diagnostiek. Adviezen omtrent de persoonlijke leerpunten, situatie van herstel en re-integratie, en/of effectief functioneren worden aan u voorgelegd. De duur van een sessie is 45 minuten. De eerste sessies vinden in de regel wekelijks plaats. Wanneer er sprake is van enig herstel vinden de sessies eens in de 2 à 3 weken plaats. De laatste sessies van de training worden als follow-up laag frequent ingepland om herstel- en leerresultaten te bewaken. Deze vinden meestal eens per maand à twee maanden plaats. De sessies zijn praktisch en doelgericht van opzet. U krijgt na een sessie oefeningen/handvatten mee om op het werk en thuis toe te passen. De persoonlijke training of coaching wordt afgerond wanneer de beoogde leerdoelen zijn behaald. Wanneer er stagnatie is van herstel, wordt tijdig afgestemd over aanpassing van de hulp. Er kan ook afgestemd worden over andere vormen van hulp, en indien van toepassing zorg gedragen worden voor een doorverwijzing in overleg met de huisarts en/of bedrijfsarts.

## **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](http://www.trafficlighttool.eu), i.s.m. TU Delft.

## **ADVIES/OVERLEG**

Tijdens de persoonlijke training of coaching van 10 of meer sessies vindt doorgaans eenmaal een re-integratie- of afstemmingsoverleg ('ronde tafel overleg') plaats met betrokkenen (bijvoorbeeld: uzelf, leidinggevende, bedrijfsarts, personeelsfunctionaris, psycholoog van Balans & Impuls).

Het centrale doel van dit overleg is samen te werken aan herstel en arbeidsre-integratie en/of de persoonlijke leerpunten. In het overleg wordt besproken wat zowel de medewerker als de werksituatie van het verzuim/ de leersituatie kunnen leren en worden adviezen gegeven die herstel en re-integratie, en effectief functioneren bevorderen. Balans & Impuls heeft zowel aandacht voor de leerpunten van de leidinggevende of werksituatie als die van de medewerker. Het moment waarop het ronde tafel overleg plaatsvindt wordt in onderling overleg vastgesteld. De betrokkenen ontvangen hiervoor een uitnodiging van de behandelaar.

Tijdens het ronde tafel overleg ontvangt de leidinggevende, alleen met uw toestemming, een samenvatting met voor het werk relevante adviezen. Verder kan met uw toestemming een tussentijdse evaluatie worden gegeven. De overleggen met betrokkenen zijn van belang omdat Balans & Impuls terughoudend is in het verstrekken van informatie zonder directe aanwezigheid van de medewerker.

## **Casemanager**

Bij verwijzing vanuit een bedrijf of arbodienstverlener kan een casemanager of Arbo coördinator/verzuimbegeleider betrokken zijn. Deze ontvangt bij toestemming de volgende informatie. Het traject loopt wel/niet vervolgens verwachting. En de begin en einddatum van het traject. Verder wordt de offerte met zakelijk voorstel van het traject naar de casemanager/verzuimbegeleider/Arbo coördinator verzonden. U ontvangt hiervan een kopie per mail. Daarop wordt uw klantcode vermeld en het voorgestelde hulpaanbod.

## **AFSLUITING**

De afsluiting van het traject vindt plaats middels een eindbrief voor verwijzer/opdrachtgever. Deze wordt na uw schriftelijk akkoord verzonden. Verder ontvangt u een evaluatieformulier en een nameting. Deze nameting geeft u zicht op uw herstel en/of verbetering. Daarnaast wordt de nameting met uw instemming gebruikt voor een wetenschappelijke effectstudie van Balans & Impuls.

## 2) BEREIKBAARHEID

Het secretariaat is tijdens werkdagen bereikbaar van 8.30-17.00 uur. Zij kunnen aangeven wanneer de psycholoog bereikbaar is voor afstemming. Tel. 070-392 22 61.

## CRISISOPVANG

In geval van crisis dient u tijdens kantooruren contact op te nemen met uw behandelend psycholoog. Buiten kantooruren of bij afwezigheid van de psycholoog dient u contact op te nemen met de dienstdoende huisarts. Een crisisopname kan alleen via de huisarts plaatsvinden. Balans & Impuls heeft voor eigen klanten buiten kantooruren een noodnummer, dat op maat wordt verstrekt.

## AFZEGGEN VAN AFSPRAKEN

In geval van verhindering dient u minstens 24 uur van tevoren uw afspraak af te zeggen. Wanneer een afspraak binnen 24 uur wordt afgezegd, zal de afspraak in rekening worden gebracht.

## 3) KWALITEITSBEWAKING EN KLACHTEN

We proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wanneer u van mening bent dat u niet naar wens wordt geholpen is het verstandig dit tijdig bespreekbaar te maken met de betreffende psycholoog. Mocht dit niet naar tevredenheid worden opgelost dan kunt u een klacht indienen bij Balans & Impuls. Voor de werkwijze verwijzen we u naar het klachtreglement. Deze is in de wachtkamer aanwezig en op te vragen bij het secretariaat. Mocht het zo zijn dat de klacht niet naar wens wordt opgelost dan kunt u ook terecht bij de beroepsvereniging het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).

## 4) PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

De medewerkers van Balans & Impuls zijn gehouden aan het beroepsgeheim van psychologen wat is vastgelegd door het Nederlands Instituut van Psychologen. U heeft van rapportages betreffende diagnostiek en plan van aanpak recht op inzage, correctie en blokkeren. De informatie die u geeft, valt onder het beroepsgeheim van de psycholoog en onder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Volgens deze wet mogen persoonsgegevens na uw toestemming alleen voor behandeldoelinden worden gebruikt. Van uw behandeling houdt de hulpverlener een medisch dossier bij, waarvoor een bewaartermijn geldt van 15 jaar. U kunt schriftelijk verzoeken het dossier eerder te vernietigen. U heeft recht op inzage in dit dossier. Voor het verstrekken van gegevens aan anderen wordt u schriftelijk om toestemming gevraagd. De huisarts, bedrijfsarts of een andere verwijzer ontvangt alleen met uw expliciete toestemming informatie over de behandeling en het resultaat. Verder is de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WBG) van toepassing. Deze veronderstelt onder meer dat u als klant na de noodzakelijke informatie te hebben gekregen over diagnostiek en plan van aanpak, toestemming verleent voor behandeling. Verdere informatie over geheimhouding, klachtenreglement, inzage in het dossier, en dergelijke staan beschreven in het NIP reglement. Zie voor informatie: [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)

## 5) MULTI-DISCIPLINAIR OVERLEG

Er vindt binnen Balans & Impuls wekelijks multi-disciplinair intervisie en supervisie plaats over de lopende trajecten. Op deze wijze wordt zorg gedragen voor professionele hulpverlening, vindt vak ontwikkeling en kwaliteitsbewaking plaats. De deelnemende disciplines aan het overleg zijn gebonden aan de medische beroepscode van geheimhouding.

## 6) VERZEKERING

Balans & Impuls werkt op basis van een offerte en factuur voor de werkgever, verwijzingen vinden plaats door de bedrijfsarts of door uw werkgever. Daarnaast kan er ook gebruik gemaakt worden van vergoeding door een bedrijfsverzekering bij preventie of hulp bij ziekteverzuim.

## 7) OMGANGSVORMEN

In de samenwerking tussen psycholoog en u gaan we uit van een basis van wederzijds respect. Wanneer deze basis er niet is kan dit na een waarschuwing, waarna geen verbetering mocht blijken, leiden tot afsluiten van de psychologische hulpverlening of coaching. In geval er sprake is van schadelijk gedrag naar medewerkers van Balans & Impuls, zal aangifte worden gedaan bij de politie.

### AKKOORD MET SPELREGELS

Voor de start van het traject is het belangrijk dat u tekent voor akkoord van deze werkwijze en spelregels.

Naam:

Naam psycholoog/coach Balans & Impuls:

Plaats en datum:

Plaats en datum:

Voor akkoord:

Voor akkoord:

*Versie: januari 2020*