

KWALITEITSHANDBOEK



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
BELEIDSVERKLARING KWALITEIT	4
INLEIDING	5
OPBOUW KWALITEITSDOCUMENTEN	5
WIJZIGINGEN KWALITEITSDOCUMENTEN	6
VERSIEBEHEER	6
KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM	6
HARMONISATIE KWALITEITSBEOORDELING IN DE ZORGSECTOR (HKZ).....	6
PDCA-CYCLUS.....	7
MISSIE EN VISIE	7
MISSIE	7
VISIE.....	8
KWALITEITSDOELSTELLINGEN	8
ORGANISATIESTRUCTUUR	8
ZORGAANBOD	9
ALGEMEEN KWALITEITSBELEID	10
BEREIKBAARHEID.....	10
CAPACITEITSPANNING EN WACHTTIJDEN	10
EIGENDOMMEN	10
INTERNE / EXTERNE COMMUNICATIE	10
WET EN REGELGEVING.....	11
ONTWIKKELING NIEUW BEHANDELMETHODEN EN ZORGAANBOD.....	11
BEJEGENING	11
BEHEER VAN REGISTRATIES	11
PATIËNTTEVREDENHEID	12
INKOOP EN VOORRAADBEHEER	12

GEBOUW, INRICHTING EN VOORZIENINGEN.....	12
ALGEMEEN VEILIGHEIDSBELEID.....	12
RISICOMANAGEMENT.....	13
INFORMATIEVEILIGHEID	13
KLACHTEN.....	13
HYGIËNE EN INFECTIEPREVENTIE	14
MILIEU.....	14
CALAMITEITEN	14
PERSONEELSBELEID	14
WERVING EN SELECTIE.....	14
INWERKPROGRAMMA.....	14
FUNCTIEBESCHRIJVINGEN	15
FUNCTIONERINGSGESPREKKEN	15
SCHOLINGSBELEID	15
EXITGESPREK	15
PROFESSIEEL HANDELEN / DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING	15
MEDEWERKERSTEVREDENHEID.....	15

Beleidsverklaring kwaliteit

Spoor8 is een GGZ-instelling gespecialiseerd in de behandeling van diverse soorten psychische problemen en daarbij behorende comorbiditeit. Na de intakefase volgt, eventueel na diagnostiek, ambulante behandeling in een warme, huiselijke setting in Bussum. Dit zijn trajecten van enkele weken tot maanden. Spoor8 werkt volgens evidence based methoden (voornamelijk CGT). Spoor8 richt zich met regionale beperking op volwassenen (vanaf 18 jaar tot ook mensen van hoge leeftijd). Spoor8 werkt samen met verwijzers uit de eerstelijns, vrijgevestigde psychiaters, grotere, regionaal georganiseerde GGZ-instellingen en psychotherapeuten.

Spoor8 wil de instelling zodanig organiseren, dat er sprake is van een goede beheersing van het zorgverleningsproces en een constante kwaliteit gewaarborgd is. Om aan deze doelstelling te kunnen voldoen is Spoor8 doelmatig ingericht en zijn alle voor de kwaliteit van belang zijnde processen overzichtelijk gerangschikt. De personeelsleden van het bedrijf zijn op de hoogte van en vertrouwd met het kwaliteitsbeleid en de daaraan gekoppelde documentatie en passen deze consequent toe. Ook zijn de personeelsleden zich bewust van het belang om volgens de eisen en wensen van patiënt te werken en zijn zij op de hoogte van wettelijk opgelegde eisen en regelgeving. Daarnaast worden personeelsleden gestimuleerd om mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering aan te dragen die door de directie in overleg met medewerkers zullen worden beoordeeld en waar wenselijk doorgevoerd. De directie verplicht zichzelf tot het naleven van de voorschriften volgens de HKZ en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en verklaart al het nodige te doen om het kwaliteitssysteem, zoals in dit handboek beschreven, op te zetten en te implementeren, op peil te houden en de effectiviteit van het systeem continue te verbeteren. De directie ziet erop toe dat de integriteit van het kwaliteitssysteem wordt gehandhaafd wanneer veranderingen worden doorgevoerd.

De voortgang van het realiseren van het kwaliteitsmanagementsysteem en de kwaliteitsdoelstellingen wordt op meerdere overlegmomenten geëvalueerd.

Bussum, september 2022

Directie:

Jean-Pierre Damme

Inleiding

Dit kwaliteitsbeleid is eigendom van Spoor8. Alle medewerkers kunnen het kwaliteitsbeleid en de onderliggende protocollen en werkinstructies digitaal inzien in de gedeelde Shared map in de Cloud. Het kwaliteitsbeleid is beveiligd, zodat alleen geautoriseerde medewerkers wijzigingen kunnen doorvoeren. Deze autorisatie is belegd bij de beheerder van het kwaliteitsmanagementsysteem.


Bij het uitbrengen van een nieuwe versie van het kwaliteitsbeleid worden alle oude versies verplaatst naar het archief. Het is niet toegestaan om het kwaliteitsbeleid zonder voorafgaande toestemming aan derden ter beschikking te stellen of oneigenlijk te gebruiken.

Als u vragen heeft over het kwaliteitsbeleid, kunt u contact opnemen met de beheerder van het kwaliteitsmanagementsysteem van Spoor8.

Opbouw kwaliteitsdocumenten

Het kwaliteitsbeleid van Spoor8 is de “kapstok” van het kwaliteitsmanagementsysteem. Onder het kwaliteitsbeleid hangen alle documenten waarin het kwaliteitsmanagementsysteem van Spoor8 nader wordt uitgewerkt. De documentatie van het kwaliteitsmanagementsysteem is opgebouwd uit vier elementen:

<p>Missie, visie en kwaliteitsdoelstellingen</p> 	<p>De missie en visie omschrijven waar we als Spoor8 voor staan en waar we naar streven. Op basis van deze missie en visie zijn kwaliteitsdoelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen worden continu nagestreefd door de medewerkers van de instelling.</p>
<p>Kwaliteitsbeleid</p> 	<p>Op basis van de missie en visie van Spoor8 is beleid geformuleerd op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit - Veiligheid - Patiëntbeleid - Communicatie - Personeelszaken - Inkoop en voorraadbeheer <p>Binnen deze thema's wordt de samenhang van de processen beschreven en verwezen naar bijbehorende protocollen, formulieren en richtlijnen.</p>
<p>Protocollen / werkinstructies</p> 	<p>Aan alle thema's zijn richtlijnen, protocollen en werkinstructies gekoppeld.</p> <p>Richtlijnen zijn een binnen de beroepsgroep overeengekomen gedragslijn voor gepaste zorg. Ze ondersteunen in het maken van keuzes. In de protocollen staan duidelijke, concrete voorschriften voor het te volgen beleid. Er mag niet vanaf worden geweken, tenzij dit met duidelijke beargumentering wordt onderbouwd. Voor de werkzaamheden waar geen</p>

	protocol voor nodig is, zijn werkinstructies opgenomen. Deze zijn bedoeld om de werkzaamheden zelfstandig te kunnen uitvoeren.
<p>Formulieren / informatie</p> 	<p>Spoor8 maakt gebruik van meerdere formulieren. Deze formulieren zijn een handvat bij het uitvoeren van bepaalde (kwaliteits-)processen.</p> <p>Daarnaast biedt Spoor8 informatie aan patiënten over de instelling en de behandelingen.</p>

Voor een overzicht van alle richtlijnen, protocollen, formulieren en werkinstructies (zie protocollen in de Shared map).

Wijzigingen kwaliteitsdocumenten

Registraties en verzoeken tot wijziging van kwaliteitsdocumenten dienen als verbeterpunten digitaal ingeleverd te worden via dveenman@Spoor8.nl. De beheerder/kwaliteitsmanager, van het kwaliteitsmanagementsysteem is verantwoordelijk voor het verzamelen van binnengekomen verbeter suggesties, coördineert de aanpassingsactiviteiten, bespreekt de aanpassingen tijdens werkoverleg met behandelaren en koppelt hierover terug naar alle betrokkenen.

Versiebeheer

Alle protocollen/werkinstructies voor de medewerkers en formulieren/informatie voor de patiënten worden voorzien van een code en versienummer. Het versiebeheer wordt na inhoudelijke goedkeuring en afstemming onder de medewerkers door de beheerder van het kwaliteitsmanagementsysteem toegekend.

De meest recente versies van de kwaliteitsdocumenten zijn te vinden in de Shared map. Ingenomen of verouderde documenten zijn in de map "Archief" opgeslagen in de betreffende map.

Codering

De procesbeschrijvingen zijn als volgt gecodeerd: bij zorginhoudelijke documenten begint de code met een Z. Daarbij wordt er onderscheid gemaakt in de verschillende onderdelen van de behandeling. Zo is aanmelding & intake nummer 1, administratieve processen nummer 2, etc. De codering van organisatorische documenten begint met een O. Daarbij wordt er onderscheid gemaakt in het type document. Zo is Beleid & Organisatie nummer 1, Personeel & Organisatie nummer 2 etc.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ)

Binnen Spoor8 is gekozen voor het werken met het HKZ-model. Spoor8 heeft voor HKZ gekozen omdat de zorgrelatie en de resultaten die medewerkers en organisatie leveren aan de patiënt centraal staan. HKZ ondersteunt daarmee de visie op kwaliteit binnen Spoor8.

Het HKZ Harmonisatiemodel bestaat uit het primaire proces en negen rubrieken. In de rubrieken wordt onderscheid gemaakt tussen de verbetercyclus op primair niveau (rubriek 1, 2 en 3) en

secundaire (ondersteunende) processen (rubriek 4 t/m 9). Het **primaire proces** staat centraal: het gaat hier om (het contact met) de individuele patiënt.

Per rubriek zijn activiteiten voor medewerkers en voor de organisatie beschreven; deze activiteiten dienen als handvat voor verdere kwaliteitsverbetering in de processen. Binnen Spoor8 wordt zorg gedragen om het HKZ-certificaat te kunnen blijven handhaven.

PDCA-cyclus

Belangrijk uitgangspunt voor het kwaliteitsbeleid binnen Spoor8 is het werken aan de hand van de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA). Binnen het cyclisch werken, in relatie tot HKZ, wordt hierbij veel aandacht besteed aan het verzamelen en verwerken van (nieuwe) kwaliteitsinformatie met als doel om continu te verbeteren. Het zwaartepunt van de cyclus ligt bij Check en Act, waarbij de feitelijke uitkomsten en resultaten het startpunt vormen voor verbeteren en borgen. De kwaliteitsmanager zet zich actief in voor de borging en verbetering van de kwaliteit en veiligheid van Spoor8.



Missie en visie

Missie

Spoor8 diagnosticeert en behandelt mensen met psychische problemen en waar mogelijk binnen onze expertise ook co-morbide psychopathologie. Spoor8 is er op gericht optimale zorg te leveren aan haar patiënten, waarbij risico's worden beheerst en gewerkt wordt aan continue verbetering. Spoor8 werkt alleen met professioneel gekwalificeerde medewerkers, enkele medewerkers zijn daarnaast ook ervaringsdeskundig.

Visie

Wij streven ernaar dat iedere patiënt zich gezien en gehoord voelt en deskundig en respectvol benaderd wordt door betrokken medewerkers. De kernwaarden die we hanteren zijn: respect, persoonlijke en integere aandacht, authenticiteit, deskundigheid en betrouwbaarheid.

Kwaliteitsdoelstellingen

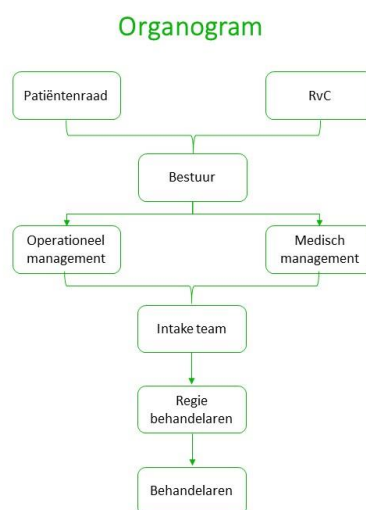
Vanuit de kernwaarden professionaliteit en kwaliteit heeft Spoor8 de volgende kwaliteitsdoelstellingen:

Kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers zijn gekwalificeerd en volgen wanneer noodzakelijk bij- en nascholing - De patiënt staat centraal in het behandelproces - Patiënten zijn tevreden en kunnen verbeterpunten en klachten laagdrempelig communiceren naar de medewerkers
Professionaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - Er vindt frequent intercollegiaal overleg plaats en intervisie. - Er is een duidelijke organisatiestructuur met heldere formulering van verantwoordelijkheden - De richtlijnen, protocollen en formulieren zijn up-to-date en inzichtelijk

In het jaarlijkse kwaliteitsjaarverslag worden bovenstaande doelstellingen vertaalt naar meetbare, tijdsgebonden doelstellingen.

Organisatiestructuur

Bij Spoor8 werken 5 medewerkers. De organisatie van Spoor8 wordt gekenmerkt door een kleine en platte structuur. In onderstaand figuur wordt de organisatiestructuur van Spoor8 inzichtelijk.



Figuur 2. Organogram Spoor8.

Management overlegvormen:

1. Overleg over besluiten rond aanpassingen in programma en inhoud en aanpassingen in formatie en deskundigheden personeel primair proces: Operationeel management en Medisch management
 2. Overleg over financieel: Denise Veenman en Jean-Pierre Damme
- Spoor8 kent een eenkoppige directie. De directie legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De patiëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie.

Binnen Spoor8 werken één of meerdere van de volgende professionals:

- . Psychiater
- . GZ-Psycholoog
- . Psycholoog
- . Casemanager
- . Klinisch psycholoog
- . Finance manager
- . Sociaal psychiatrisch verpleegkundige
- . Agoog

Intervisie

Er worden vaste intervisiemomenten ingericht. 4 keer per jaar 2 uur. Dat betekent voor elke behandelaar (behandelaar, regiebehandelaar) en casemanager acht uur per jaar. Er worden vaste momenten in het jaar gepland voor intervisie. De vorm en groepsgrootte, groepssamenstelling en vorm wordt in nader overleg met de counselors bepaald.

Zorgaanbod

Spoor8 is een GGZ-instelling gespecialiseerd in de behandeling van diverse soorten psychische problemen en daarbij behorende comorbiditeit. Na de intakefase volgt, eventueel na diagnostiek, ambulante behandeling in een warme, huiselijke setting in Bussum. Dit zijn trajecten van enkele weken tot maanden. Spoor8 werkt volgens evidence based methoden (voornamelijk CGT). Spoor8 richt zich met regionale beperking op volwassenen (vanaf 18 jaar tot ook mensen van hoge leeftijd). Spoor8 werkt samen met verwijzers uit de eerstelijns, vrijgevestigde psychiaters, grotere, regionaal georganiseerde GGZ-instellingen en psychotherapeuten.

Algemene kwaliteitsaspecten

Bereikbaarheid

De locaties van Spoor8 zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

De locaties zijn:

Lindelaan 4

1405 AJ Bussum

Lindelaan 6

1405 AJ Bussum

Van maandag tot vrijdag zijn tussen 8.30 en 17.00 uur zijn onze secretaresses telefonisch bereikbaar op +31 (0)35 7607480.

Buiten de openingstijden van het kantoor neemt de telefoondienst het bericht aan. Het bericht komt vervolgens per mail binnen bij Spoor8. Bij urgentie wordt de betreffende terug gebeld door Jean-Pierre Damme. Patiënt wordt anders tijdens kantooruren zo spoedig mogelijk teruggebeld door één van de medewerkers van Spoor8.

Parkeren

Op het terrein van de 2 panden zijn voldoende parkeerplaatsen beschikbaar. Het openbaarvervoer (bus/trein) bevindt zich op circa 250 meter.

Capaciteitsplanning en wachttijden

De capaciteitsplanning wordt doorlopend geëvalueerd om te bekijken of het aantal medewerkers op het aantal patiënten in verhouding is om te kunnen voorzien in de (toekomstige) vraag van de patiëntengroep. Indien er teveel of te weinig medewerkers aanwezig zijn om te kunnen voldoen aan de vraag, dan zullen de nodige maatregelen getroffen worden.

Actuele wachttijden worden op de website weergegeven en worden ingevoerd in het online platform van Vektis.

Eigendommen

Patiënten krijgen tijdens de intake huisregels mee, die zij ook dienen te ondertekenen. Hierin staat onder andere dat Spoor8 niet aansprakelijk is voor diefstal en/of vermissing van persoonlijke eigendommen van haar patiënten en/of bezoekers. Ook wordt er aan de patiënten aangeraden geen waardevolle bezittingen mee te nemen. Voor patiënten in dagbehandeling zijn afsluitbare kastjes aanwezig, waarin bezittingen kunnen worden opgeborgen; met uitzondering van de mobiele telefoon, die aan de behandelaar wordt afgegeven. Deze wordt in een afsluitbare kast bewaard.

Interne / externe communicatie

Communicatie naar de patiënt toe is cruciaal in het leveren van hoge kwaliteit en professionaliteit. Een belangrijk wetsartikel uit de WGBO is dat de patiënt toestemming moet geven voor het uitvoeren van een medische behandeling. Hierbij heeft de patiënt recht op informatie over de

behandeling, zodat deze een weloverwogen keuze kan maken. De patiënt wordt voorafgaande aan de behandeling uitgebreid geïnformeerd over intake en indicatie, behandeling en nazorg. Deze informatie wordt verstrekt via de volgende kanalen: website, informatiefolders, de casemanagers en de behandelaren.

Ten behoeve van de communicatie onderling vindt er:

- wekelijks een MDO plaats met alle aanwezige medewerkers, tijdens dit overleg worden zowel zorginhoudelijke als organisatorische zaken besproken
- wekelijks supervisie tussen de behandelaren en de regiebehandelaar (caseload)
- Wekelijks intervisie tussen het medisch management en Jean-Pierre Damme

Daarnaast beschikken alle medewerkers over een e-mailadres, waarnaar belangrijke mededelingen, veranderingen of resultaten vanuit het management gecommuniceerd kunnen worden. Indien protocollen, richtlijnen of andere kwaliteitsdocumenten zijn aangepast, wordt het aangepaste of nieuwe kwaliteitsdocument met naam en nummer genoemd en waar het op de schijf te vinden is, zodat iedereen er kennis van kan nemen.

Wet en regelgeving

Spoor8 voldoet, in de breedste zin des woords, aan de huidige wet- en regelgeving die betrekking hebben op de patiëntenzorg. Veranderingen in wet- en regelgeving worden bijgehouden door het management. Indien deze veranderingen van toepassing zijn op de kwaliteitsdocumenten dan worden deze documenten aangepast.

Ontwikkeling nieuw behandelmethoden en zorgaanbod

Eerste prioriteit hebben de huidige behandelmethoden zoals beschreven in organisatiestructuur. Deze behandelingen worden up-to-date gehouden aan de hand van literatuur en bijscholing van medewerkers en het bijwonen van congressen door psychiaters. Wanneer noodzakelijk zullen er nieuwe behandelmethodes worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

Bejegening

Patiënten worden met alle egards behandeld. Vanaf het 1e contact tot en met het einde van de behandeling is het de bedoeling de patiënt centraal te laten staan, zodat deze met een tevreden gevoel weggaat en graag terugkomt.

Beheer van registraties

Registraties met betrekking tot patiënten worden opgenomen in het elektronische medische dossiers; Medico. Hoe deze dossiers worden vormgegeven en hoe werknemers hiermee omgaan is conform de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO). De patiënt heeft recht op inzage in zijn/haar dossier. Patiëntgegevens worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend na toestemming van de patiënt verstrekt aan derden. In de Shared map is een protocol beschikbaar "Inzage en verstrekking medische gegevens". Dossiers worden minimaal 15 jaar bewaard en dienen na die periode vernietigd te worden. Het kan voorkomen dat de gegevens langer bewaard worden indien dit van belang is voor langlopende of terugkerende behandelingen of op verzoek van de patiënt.

Patiënttevredenheid

Naast de reguliere contactmomenten tussen de patiënt en Spoor8 wordt elke dagbehandeling uitgebreid geëvalueerd. Vanaf 2023 worden de behandelbeoordelingen maandelijks geanalyseerd. Met de maandelijkse analyse van klachten en incidenten worden corrigerende en preventieve maatregelen geformuleerd en gerealiseerd.

Inkoop en voorraadbeheer

Leveranciers van schoonmaak (artikelen), afvalverwijdering, beveiliging en dergelijke dienen te bezitten over de geldende kwaliteitscertificaten die binnen de betreffende branche gebruikelijk zijn en nodig zijn voor dienstverlening aan een GGZ-instelling als Spoor8. De back office medewerker draagt zorg voor de standaard inventaris, maar altijd in overleg met de directie. Overige bestellingen verlopen via de directie.

Aanspreekpunt voor de leveranciers is de Finance manager. Om kwaliteit op gebied van inkoop en voorraadbeheer te kunnen waarborgen, worden alle kritische leveranciers jaarlijks beoordeeld aan de hand van het formulier "Leveranciersbeoordeling". Deze beoordelingen worden uitgevoerd door de Finance manager met input van de directie en de andere medewerkers.

Gebouw, inrichting en voorzieningen

De locatie van Spoor8 in Bussum bestaat uit twee panden met een aantal duidelijk gescheiden ruimtes. Het zorgproces is duidelijk gescheiden van de service gerelateerde ruimtes, waar zich onder andere de keuken voor de medewerkers en de wachtruimte voor de patiënten bevinden. De behandelkamers zijn afgescheiden van de overige ruimtes.

In de wachtruimte voor de patiënten en/of bezoekers staat een koffie/theeautomaat, waar gebruik van gemaakt kan worden.

Algemeen veiligheidsbeleid

Continu verbeteren

Het veiligheidsbeleid van Spoor8 heeft als doel om te leren van eerdere ervaringen. Hierbij is het het uitgangspunt dat zoveel mogelijk incidenten, klachten en verbetermogelijkheden worden gemeld en geanalyseerd.

Veiligheid wordt gedefinieerd als het geheel aan normen, waarden, opvattingen en omgangsvormen ten aanzien van patiënt- en medewerkersveiligheid. Alle medewerkers van Spoor8 dragen bij aan het creëren van een veiligheidscultuur. Dit gebeurt door te praten over veiligheid, het weten waar zich risico's bevinden en weten hoe hiermee om moet worden gegaan. Hier zijn duidelijke richtlijnen en protocollen voor beschikbaar. Mochten er incidenten plaatsvinden, dan vindt Spoor8 het belangrijk dat duidelijk wordt waardoor deze incidenten zijn ontstaan (en hierbij is altijd sprake van meerdere factoren, niet alleen menselijk handelen) en hoe preventieve en/of corrigerende maatregelen getroffen kunnen worden. Een preventieve maatregel dient ervoor te zorgen dat de afwijking niet meer voor zal komen. Een corrigerende maatregel heeft ten doel dat de geconstateerde afwijking hersteld wordt.

Risicomanagement

Om de veiligheid van de dienstverlening van Spoor8 te borgen, worden risico's zowel vooraf als achteraf gemanaged. Dit houdt in dat risico's met betrekking tot een proces worden geïdentificeerd en geanalyseerd. Op basis hiervan worden verbetermaatregelen ontwikkeld om deze risico's te beheersen of geheel weg te nemen. Risicomanagement vooraf wordt vormgegeven door middel van het uitvoeren van Prospectieve Risico Inventarisaties (PRI) én het vastleggen van risico's in protocollen en richtlijnen. Via het zogenaamde verbeterformulier vindt risicomanagement vooraf en achteraf plaats. Alle medewerkers van Spoor8 kunnen een verbeterformulier invullen en hierop algemene verbeterpunten noemen als de situatie afwijkt van wat beschreven is of als de situatie dient te verbeteren. De ingevulde verbeterformulieren worden ingeleverd bij de klachtencommissie en bewaard voor minimaal 3 jaar. Tevens wordt van medewerkers verwacht dat zij melding maken van (bijna) incidenten. Met een incident wordt een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces bedoeld, die tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of nog kan leiden. Er is één formulier ontwikkeld waar zowel verbeterpunten als (bijna) incidenten op geregistreerd kunnen worden, de medewerkers kunnen de formulieren vinden in de Shared map. Ingevulde formulieren worden met regelmaat besproken en afgehandeld. Het verslag van de afhandeling wordt gearchiveerd. Na de interne terugkoppeling is iedere medewerker verplicht tot correcte uitvoering van de corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Om de arbeidsrisico's in de instelling na te lopen, zal vanaf 2023 door Spoor8 gebruik worden gemaakt van de RI&E tool.

Informatieveiligheid

In de instelling ligt geen patiënt gerelateerde informatie in het zicht van onbevoegden (clean desk). In de instelling zelf zijn er werkafspraken gemaakt met betrekking tot het al dan niet met een wachtwoord vergrendelen of blokkeren van de beeldschermen bij afwezigheid (clean screen).

Spoor8 heeft alle belangrijke documenten opgeslagen in de Cloud. Iedere werknemer kan hierbij en heeft toegang tot bepaalde mappen.

Klachten

Uitgangspunt van Spoor8 is een goede verstandhouding met patiënten. Mocht er ondanks alle inspanning onzerzijds een geschil ontstaan dan kan de patiënt zich wenden tot de interne klachtencommissie van Spoor8. De commissie brengt advies uit aan het managementteam. In dit advies worden trends gesignaleerd en aanbevelingen voor verbetering. Indien de bemiddeling door de klachtencommissie voor de patiënt niet het gewenste resultaat oplevert, kan de patiënt contact opnemen met een externe klachtenfunctionaris van de geschillencommissie.

Uitgebreide informatie omtrent de klachtenprocedure is te vinden op de website van Spoor8. Medewerkers kunnen het protocol dat opgesteld is voor de klachtenprocedure door Spoor8 inzien via de protocollen in de Shared map.

Hygiëne en infectiepreventie

Op het gebied van hygiëne en infectiepreventie volgt Spoor8 de landelijke richtlijnen die zijn opgesteld door de Werkgroep Infectie Preventie (WIP). Alle relevante WIP-richtlijnen zijn vertaald naar een instelling specifiek protocol.

Milieu

Op het gebied van milieu volgt Spoor8 de wettelijke bepalingen. Dit betekent onder ander dat Spoor8 op een veilige en verantwoorde wijze afval verzamelt, aanbiedt en laat vernietigen.

Calamiteiten

Spoor8 beschikt over een calamiteitenplan en twee opgeleide bedrijfshulpverleners.

Patiëntenraad

De Patiëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van een ieder die met Spoor8 in aanraking komt, als (potentiële) patiënt of behorend tot diens familie of directe contactkring. De raad overlegt periodiek met de directie van Spoor8. De onderwerpen waarover de Patiëntenraad overlegt zijn divers, maar het gaat altijd om algemene zaken en niet om de situatie van één patiënt. De Patiëntenraad behandelt geen individuele klachten. Hiervoor kent Spoor8 een klachtenregeling. Wel krijgt de Patiëntenraad inzicht in de aard van de gemelde klachten. Uitgebreide informatie is te vinden op de website van Spoor8.

Personeelsbeleid

Werving en selectie

Indien de organisatie besluit dat er een vacature is of komt en dat die vervuld moet worden, maakt zij een beschrijving van de vacante functie. Wanneer er sprake is van een openstaande functie wordt een advertentietekst opgesteld en geplaatst op de website van Spoor8. Eventueel wordt er een gespecialiseerd wervings- en selectiebureau ingezet. De operationeel directeur ziet erop toe dat kandidaten over de nodige opleiding, vereiste ervaring en competenties beschikken. Dit gebeurt aan de hand van de functiebeschrijvingen voor de diverse functies. Naast de juiste opleidingsachtergrond richten wij ons op personen die uiting kunnen geven aan onze missie en visie.

Inwerkprogramma

Nieuwe werknemers worden binnen de praktijk ingewerkt door hun directe collega's. Spoor8 werkt volgens een vastgesteld inwerkprogramma. Tijdens het gesprek met de directeur wordt het kwaliteit en veiligheidsbeleid toegelicht. Verder wordt benadrukt dat je als medewerker met problemen (zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie) altijd bij de directeur terecht kan. In samenspraak met het managementteam kunnen additionele afspraken worden gemaakt over de benodigde ondersteuning.

Functiebeschrijvingen

In de functiebeschrijvingen worden de werkzaamheden, competenties, positie in de organisatie en functie-eisen gedefinieerd.

Functioneringsgesprekken

Jaarlijks vindt een gesprek plaats tussen de direct leidinggevende en de werknemer. De onderwerpen die in dit gesprek in ieder geval aan de orde komen, zijn opgenomen in het Formulier Jaargesprek Spoor8. Leidinggevende en medewerker bereiden het gesprek voor aan de hand van dit formulier. Zowel Spoor8 als de werknemer kunnen naast deze gespreksonderwerpen andere onderwerpen ter bespreking toevoegen.

Daarnaast staat een medewerker vrij om drie collega's voor feedback te vragen. Dit wordt dan uitgevoerd conform de principes van 360 graden Feed Back. Formulieren zijn beschikbaar via de Shared map. Het is de medewerker toegestaan zélf een samenvatting te maken en deze tijdens het jaargesprek in te brengen of de formulieren ter tafel te bespreken. De ingevulde formulieren blijven eigendom van de medewerker en maken derhalve geen deel uit van het personeelsdossier.

Scholingsbeleid

Eén keer per maand vindt er op een donderdagochtend een teammeeting plaats. Deze donderdagen staan in het kader van de kwaliteit van de behandelingen.

Voor scholingen/cursussen kunnen medewerkers bij de directie terecht. Eventuele scholingswensen worden ook besproken tijdens het functioneringsgesprek. Voor medewerkers die een opleiding of cursus gaan volgen heeft Spoor8 een standaard studieovereenkomst opgesteld, deze is beschikbaar in de Shared map.

Exitgesprek

Spoor8 vindt het belangrijk om met alle medewerkers die Spoor8 verlaten een exitgesprek te voeren. Deze gesprekken worden gevoerd met het management. Het doel van het exitgesprek is inzicht te verkrijgen in de reden achter het vertrek. Op deze manier kan Spoor8 invulling geven aan eventuele verbeteringen binnen de organisatie.

Professioneel handelen / deskundigheidsbevordering

Kopieën van basisdiploma's worden bewaard in de personeelsdossiers, evenals de VAR-verklaringen en de BIG-registraties van de verslavingsarts, GZ-psychologen en psychiaters. Ook is na de invoering van het ZPM een LOGO verklaring verplicht voor de WO afgestudeerde psychologen. Deze registratie verleent duidelijkheid over de bevoegdheid van de zorgverlener en geeft hem of haar het recht om de wettelijke beschermde beroepstitel te voeren. Sinds 1 januari 2012 dienen geregistreerde medewerkers zich iedere 5 jaar te laten her-registreren in het BIG-register.

Medewerkerstevredenheid

Deze vindt jaarlijks plaats aan het einde van het jaar. De bevindingen worden samengevoegd tot één verslag gericht aan de directie.