



2024

kwaliteitsdocument

INHOUD

Over Phlinq

Werkwijze

Aanmeldingsprocedure

Administratie & Privacy

Privacyreglement

Klachtenregeling

Klanttevredenheid en medezeggenschap

Kwaliteitsborging van dienstverlening

Opleidingsplan



Phling is de expert op het gebied van complexe problematiek. Wij zetten onze expertise in op verschillende niveaus, van individuele patiënten tot aan gezinnen, organisaties en bedrijven.

Het basisteam van Phling bestaat uit gespecialiseerde begeleiders zoals: psychiatrisch verpleegkundigen, verslavingsexperts, klinisch epidemioloog, GGZ Agogen en budgetcoaches. Medewerkers zijn Universitair, HBO of MBO niveau 4 opgeleid en hebben HBO werk- en denkniveau.

Phling biedt individuele specialistische begeleiding op het snijvlak van verslaving, psychiatrie (EPA) en openbare orde en veiligheid (OOV).

Door middel van een grondig vooronderzoek en intake brengen wij knelpunten in kaart en analyseren we de impact hiervan op het functioneren van mensen. We maken inzichtelijk hoe problemen met elkaar samenhangen en elkaar versterken. Onze werkhouding is van nature assertief en proactief. We vragen door en schuwen een confronterende houding niet. Hierdoor komen we tot de kern.

Naast onze eigen expertise maakt Phling gebruik van een breed en hecht netwerk van partners in de regio met onder andere specialisaties op het vlak van systeemtherapie, schulden, dagbesteding, arbeidsre-integratie, ASS en psychotrauma.

KERNWAARDEN VAN PHLINQ

Phlinq heeft een eigentijdse aanpak in het begeleiden van complexe zorgvraagstukken. In onderstaand diagram zijn onze usp's weergegeven.



Overzicht van activiteiten

- Casemanagement en regievoering
- Advisering/ consultancy
- Specialistische ambulante begeleiding
- Cognitieve Gedrags Training
- Psycho Motorische Training
- Budgetcoaching
- Sociale Vaardigheidstraining
- Deskundigheidsbevordering

AANMELD PROCEDURE

Snel, efficiënt en resultaatgericht

Intake binnen twee weken na aanmelding



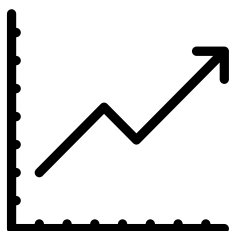
Na melding vanuit de opdrachtgever plannen we direct een intake in. Binnen twee weken starten we met de intake.

Verificatie van opgedane informatie



We hechten veel waarde aan het controleren van informatie die we ontvangen, zowel van patiënt als van externen. Alleen op basis van juiste en volledige informatie kan een goed begeleidingsplan geschreven worden.

EasyBlue inschaling



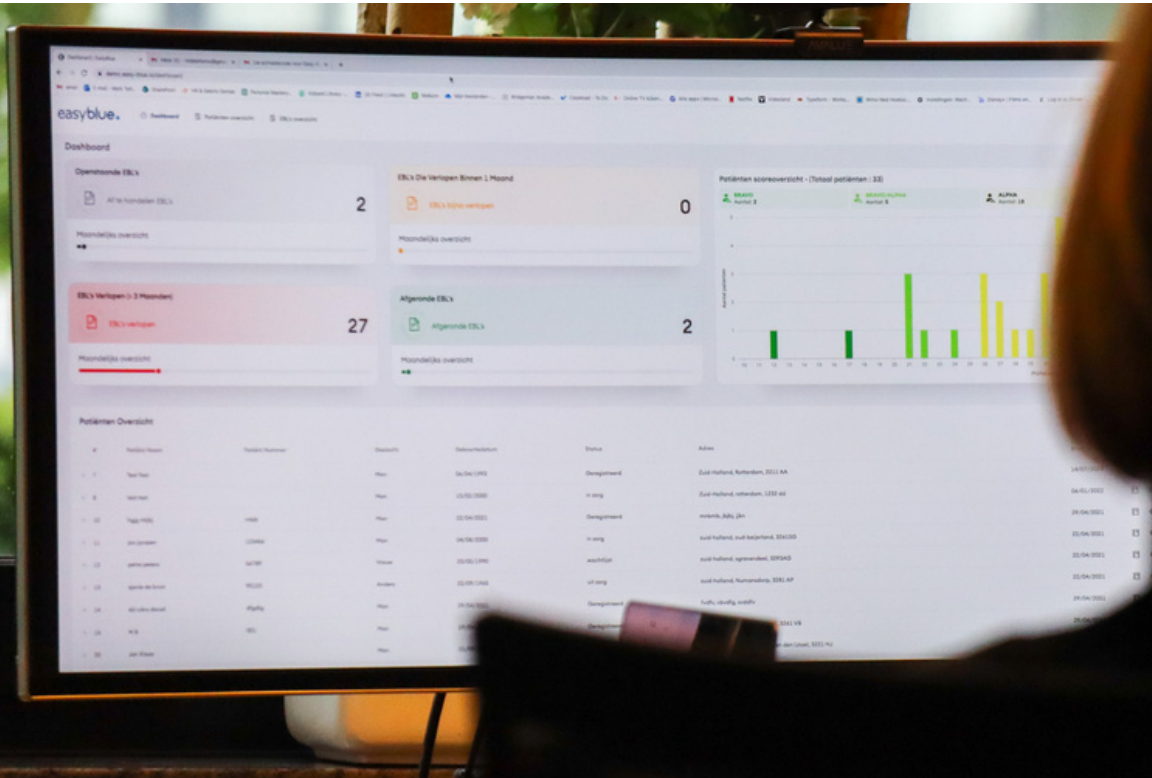
We geven een score aan alle leefgebieden van de patiënt om de prioriteit van interventies te bepalen en resultaten meetbaar te maken.

Begeleidingsplan

Op basis van de prioriteiten uit EasyBlue wordt een begeleidingsplan uitgeschreven. In dit plan van aanpak wordt het perspectief van de patient benoemt, het tijdspad waarin dit gerealiseerd moet worden, welke richting de

interventie heeft conform onze MAD methode en de omschrijving van concrete doelen.

Daaraan wordt een advies gekoppeld en naar opdrachtgever gestuurd voor afgifte van indicatie.



ADMINISTRATIE & PRIVACY

Phlinq wil graag zo toegankelijk mogelijk zijn (zeker als het gaat om acute en/of zeer complexe problematiek) en mede hierom hanteren wij een zeer laagdrempelige aanmeldprocedure. Slechts 1 telefoontje is meestal voldoende om een beroep te kunnen doen op onze dienstverlening. Om privacygevoelige informatie te delen maken wij gebruik van beveiligde systemen zoals Zivver en ons eigen EPD.

Borging administratie en privacy

Alle computers die binnen Phlinq worden gebruikt, zijn beveiligd met een wachtwoord. Dit geldt ook voor het gebruik van het EPD. Iedereen die hier toegang toe heeft is een medewerker van Phlinq en heeft een persoonlijke toegangscode met tweestapsverificatie. Daarbij heeft iedereen bij indiensttreding een geheimhoudingsverklaring getekend, deze verklaringen tezamen met alle niet gedigitaliseerde cliëntengegevens worden op het kantoor van de administratie in een afgesloten dossierkast bewaard.

Verwerking van persoonsgegevens vinden plaats in het EPD genaamd Zilliz (NEN 7510 EN ISO 27001) en is AVG-proof. Patiëntgegevens zijn enkel beschikbaar voor hiertoe geautoriseerde medewerkers. Patiëntgegevens worden opgeslagen, beveiligd en ter beschikking gesteld in het cloudbased EPD.

Op de website is ook onderstaand privacyreglement terug te vinden en daarnaast hebben wij een samenwerking met de functionaris <https://www.defunctionaris.nl/> bij wie een FG is aangesteld voor Phlinq.

Privacyreglement

In het kader van de opdrachten die Phlinq ten behoeve van diverse opdrachtgevers uitvoert, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering aan Phlinq ter beschikking worden gesteld, houdt Phlinq zich aan de navolgende regels ten aanzien van de privacy bescherming:

1. Phlinq beschouwt de aan haar door de opdrachtgever verstrekte gegevens over derden ten behoeve van de uitvoering van haar projecten als vertrouwelijke persoonsgegevens in de zin en betekenis die de Nederlandse Wetgeving daaraan

geeft, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Organisatiewet Sociale Verzekeringen 1997.

2. Alle gegevens die Phlinq in het kader van de uitvoering van haar dienstverlening verkrijgt omtrent derden, wordt beschouwd als vertrouwelijk en wordt behandeld overeenkomstig hetgeen in artikel 1) is gesteld.

3. In het bijzonder zal Phlinq ervoor zorgdragen dat de onder 1) en 2) genoemde informatie niet bekend wordt aan anderen dan de betrokkene zelf, de betreffende medewerker van Phlinq die patiënt begeleidt, de directie van Phlinq, en de opdrachtgever voor zover de overdracht van de informatie voortvloeit uit de rapportageverplichtingen die contractueel met de opdrachtgever zijn overeengekomen.

4. Phlinq zal alles doen en niets nalaten de onder 3) genoemde medewerkers te verplichten dezelfde geheimhouding na te leven als waaraan Phlinq zich onderwerpt, als vermeld in artikel 1) en 2) van dit reglement. De geheimhoudingsplicht voor medewerkers van Phlinq is verankerd in de arbeidsovereenkomsten die tussen Phlinq en individuele derden worden gesloten.

5. Hetgeen in artikel 4) wordt vermeld, geldt in gelijke mate voor eventuele derden die door Phlinq bij de uitvoering van haar dienstverlening worden ingeschakeld. Phlinq zal in deze de geheimhoudingsplicht verankeren in de overeenkomst die tussen Phlinq en individuele derden wordt gesloten.

6. Indien er informatie over een patiënt moet worden opgevraagd bij andere instanties, dient dit altijd in het kader van het traject plaats te vinden en met schriftelijke toestemming van de patiënt.

7. Na beëindiging van een opdracht zal Phlinq alle informatie die naar recht en rede beschouwd kan worden als vertrouwelijke persoonsgegevens dan wel gegevens die tot individuele personen te herleiden zijn, ter beschikking stellen van de opdrachtgever.

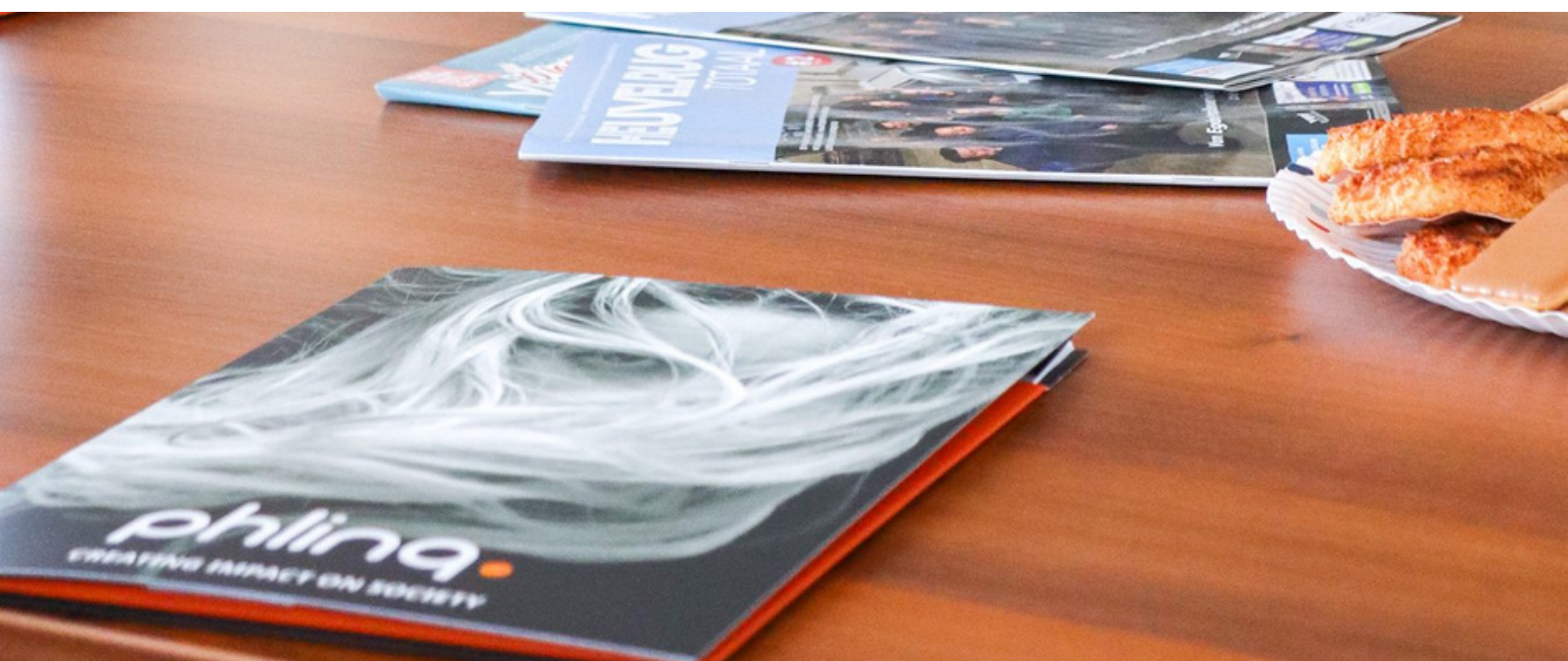
8. Overzichten en rapportages, waarin vertrouwelijke persoonsgegevens dan wel gegevens die tot individuele personen te herleiden zijn worden vermeld en die Phlinq krachtens andere wet en regelgeving, zoals onder meer fiscale wetgeving en subsidieregelgeving dient te bewaren, zullen door Phlinq op dusdanige wijze worden opgeslagen, dat hetgeen onder 1), 2), 3), 4), en 5) van dit reglement is vermeld, onverkort van kracht blijft.

9. Alle relevante gegevens m.b.t. lopende en afgesloten trajecten worden zowel in eigen dossier, als in ons cliëntvolgsysteem bewaard. Gegevens worden in dermate omstandigheden opgeslagen dat deze niet inzichtelijk zijn voor anderen dan de medewerkers van Phlinq.

10. Het bewaren van gegevens zoals onder 9) vermeld gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende wetten en regels uit de Nederlandse Wetgeving.

11. De patiënt heeft altijd de mogelijkheid om te zien wat Phlinq over de patiënt heeft geregistreerd of gerapporteerd. Mochten er verkeerde feiten in het dossier staan, dan heeft de patiënt het recht om aanpassing te verzoeken.

12. Als de patiënt niet langer bij Phlinq in begeleiding is, wordt het dossier gesloten. Het dossier blijft maximaal 7 jaar bewaard. Die periode heeft Phlinq nodig voor de administratie, bijvoorbeeld voor resultaatmeting of boekhoudkundige controles. Het dossier kan al die tijd alleen door bevoegde mensen worden ingezien. In sommige gevallen wordt het dossier direct na afloop van de begeleiding weer overgedragen



KLACHTENREGELING

Phlinq is aangesloten bij een onafhankelijke klachten – en geschillencommissie. <https://erisietsmisgegaan.nl/> Daar kan een melding worden gemaakt en dit is ook terug te vinden op onze website www.phlinq.com.

Klanttevredenheid staat bij Phlinq hoog in het vaandel. Op het moment dat er klachten ontstaan over onze resultaten en/of dienstverlening bij patiënt of opdrachtgever is het belangrijk dat deze op correcte wijze door Phlinq worden behandeld. In het kader van de opdrachten die Phlinq ten behoeve van diverse opdrachtgevers uitvoert, houdt Phlinq zich daarom aan de navolgende regels ten aanzien van de klachtenregeling:

1. Zowel patiënt als opdrachtgever kunnen officieel een klacht indienen bij Phlinq.
2. Het indienen van een klacht dient op schriftelijke wijze te gebeuren.
3. Meerdere klachten kunnen door patiënt of opdrachtgever in één schriftelijke kennisgeving worden verwerkt. In dit geval dient wel duidelijk aangegeven te worden dat het meerdere klachten betreft, en dienen de klachten duidelijk onderscheiden te worden door aan het eind van de schriftelijke kennisgeving een genummerde lijst met klachten weer te geven.
4. Phlinq geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht op schriftelijke wijze te kennen aan de betreffende cliënt of opdrachtgever dat de klacht is ontvangen.
5. Wanneer meerdere klachten in één schriftelijk document te kennen worden gegeven, heeft Phlinq het recht om één schriftelijke ontvangstbevestiging af te geven, waarin de ontvangst van meerdere klachten bevestigd kan worden. In dit geval dient wel duidelijk aangegeven te worden dat het de ontvangstbevestiging van meerdere klachten betreft, en dienen de klachten die het betreffen duidelijk onderscheiden te worden door aan het eind van de schriftelijke kennisgeving een genummerde lijst met klachten weer te geven waar de ontvangstbevestiging betrekking op heeft.
6. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.
7. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum door Phlinq afgehandeld.
8. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
9. Met het doel de onder 11) en 12) vernoemde rapportages te kunnen geven, maakt Phlinq een klachtendossier aan.
10. De ontvangst van een klacht wordt binnen 6 weken na afhandeling van die klacht gemeld aan de opdrachtgever en wordt opgenomen in zowel het klachtendossier, als in het EPD.

11. Het bestaan van het klachtenreglement wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan zowel patiënten als opdrachtgevers bij aanvang van het traject en is terug te vinden op de website.
12. Het bestaan van het klachtenreglement wordt eveneens bekend gemaakt aan de (eigen) medewerkers, bij aanvang van indiensttreding dan wel bij aanvang van het (vernieuwde) klachtenreglement.
13. Bij aanpassing van het klachtenreglement worden cliënten en opdrachtgevers die bij lopende trajecten zijn betrokken hiervan op de hoogte gesteld.
14. Phlinq geeft op verzoek van opdrachtgever, doch minimaal eens per jaar, inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
15. In geval een patiënt meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren afgehandeld is door Phlinq, kan deze klager de hulp invoeren van de opdrachtgever. De cliënt wordt op de hoogte gesteld van deze mogelijkheid in de ontvangstbevestiging van de klacht.

KLANTTEVREDENHEID EN MEDEZEGGENSCHAP

Patiënten hebben medezeggenschap bij hun begeleiding door Phlinq, weliswaar beperkt. Binnen de aanpak van Phlinq (de MAD Approach) maken wij een analyse van wat volgens ons de kernproblematiek is. Dit delen wij ook met onze patiënten om te kijken of zij de kernproblematiek herkennen en erkennen. Het aanpakken van deze kernproblematiek is een leidend concept in de begeleiding van Phlinq.

Vervolgens formuleren we samen de expectancy value (EV = toegevoegde waarde) voor de patiënt. De patiënt is te allen tijde vrij om te stoppen met de begeleiding vanuit Phlinq en kan gebruik maken van onze klachtenregeling als hij geen medezeggenschap ervaart.

Patiënttevredenheid en evaluatie

Elk traject binnen Phlinq wordt afgerond met een evaluatie met de cliënt en indien gewenst ook met overige direct betrokkenen. Indien een traject langer dan een half jaar duurt, vindt er een tussentijdse evaluatie plaats. Variabelen waarop geëvalueerd wordt zijn onder andere:

- Wachttime
- Doorlooptime
- Communicatie

- Transparantie
- Persoonlijke evaluatie van de hulpverlener
- Inspraak en invloed op het verloop
- Uitkomsten en borging

Doorlopende het jaar vindt er een klanttevredenheidsonderzoek plaats. Patiënten worden aan het einde van een traject gevraagd een enquête in te vullen op

 Microsoft Forms

Jaarlijks presenteren wij de uitkomst en verbeterpunten die hier uit voortkomen.

KWALITEITSBORGING DIENSTVERLENING

Binnen Phling werken wij alleen met bekwame en voldoende opgeleide mensen. Het basisteam is volledig bevoegd en bekwaam om op verantwoorde en vakkundige wijze te begeleiden.

Naast het structureel borgen van bij- en nascholing zijn wij actief in het onderwijs en spreken wij regelmatig op congressen en bijeenkomsten voor zorgprofessionals. Deze nevenactiviteit zorg er mede voor dat wij de nieuwste ontwikkelingen en (wetenschappelijke) inzichten nauwgezet volgen en implementeren in ons eigen aanbod en werkwijze. Naast het volgen en implementeren van nieuwe inzichten zijn wij actief in het ontwikkelen van modellen en benaderingen die het opschalen van onze hulpverlening mogelijk maakt.

Binnen ons netwerk van partners hanteren wij eenzelfde kwaliteitsstandaard zoals die ook voor onszelf geldt. Wekelijks vindt er organisatie breed caseload overleg plaats en tweewekelijks vindt er intervisie plaats met begeleiders.

Daarnaast streven wij ernaar om 10 x per jaar een interne scholingsmomenten te organiseren en delen daarbij actuele relevante informatie.

Bij het aannemen van nieuw personeel doen wij onderzoek naar het arbeidsverleden van de sollicitant, door navraag te doen bij de vorige werkgever of andere referentie.

Verantwoorde arbeidsomstandigheden

Phling is aangesloten bij ARBO dienstverlener Verhage en v/d Laan. Wij beschikken over een RI&E, deze wordt minimaal 1x per jaar indien nodig herzien. Er wordt met regelmaat

informeel geïnformeerd bij medewerkers of er iets voor hen ontbreekt om hun werk op een veilige en verantwoorde manier uit te kunnen voeren.

Protocollen

Phlinq volgt de landelijke of regionale protocollen. Medewerkers van Phlinq zijn allen zowel op de hoogte van de bestaande protocollen als gemachtigd om deze te gebruiken.

Momenteel zijn de volgende protocollen van kracht:

- De procedures voor het melden van calamiteiten bij toezichthouder GGD ZHZ
https://www.dienstgezondheidjeugd.nl/images/downloads/professionals/wmo-toezicht/2018_Def_Procedure_Calamiteitentoezicht.pdf
- De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van de rijksoverheid.
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>
- Protocol suicide
 - ⊕ Handreiking uniforme meldingsroute suicides en suïcidepogingen met ernstig letsel
- Protocol omgaan met agressie
- Handelingsprotocol VeiligThuis.
- Handelingsprotocol meldpunt Zorg&Overlast
- Wij zijn op de hoogte van de GGZ standaarden.
- En voor zover het aansluit bij onze visie, handelen wij zoveel als mogelijk in lijn met deze richtlijnen als met de governance code zorg.
- Binnen Phlinq is een functionaris Nu Niet Zwanger aangesteld, die binnen de organisatie de meldingen ophaalt voor regionale aanlevering aan GGD en stuurt op verbetering van



OPLEIDINGSPLAN

Naast interne scholingsmomenten die worden gehanteerd bij Phlingq, beschikken medewerkers van Phlingq over een IKB wat ingezet kan worden voor scholing en ontwikkeling. Het personeel wordt actief geïnformeerd over relevante kennisontwikkeling en tijdens tussentijdse gesprekken met medewerkers wordt ook gekeken naar scholing en ontwikkel behoefte zowel vanuit medewerker als vanuit werkgever. In onze onboarding hanteren wij de Phlingq Big Pointers waarin we medewerkers ook vragen een persoonlijk groeipad (POP) uit te schrijven zodat we hier aandacht voor houden. Er wordt bijgehouden wie welke opleiding, kennissessie etc. heeft gevolgd.

Interne training en ontwikkeling

Phling maakt gebruik van een onboardingsproces, een persoonlijk ontwikkelplan en medezeggenschap via The Big Pointers. Dat is een persoonlijk paspoort waarmee de ontwikkelreis wordt vastgelegd.

Onderdelen zijn

- Phling van Start, onboarding via het online leerplatform phling academy.
 - Verzorging van interne kennissessies betreffende:
 - Eigen methodiek
 - Opfrissing van professioneel handelen
 - Actuele kennis en vaardigheden
 - Verbreding van vakkennis door het faciliteren van opleidingsmogelijkheden extern
 - Verwachting van medewerkers een positieve bijdragen te leveren aan de ontwikkeling van de organisatie door het leveren van verbeterpunten, het zelf geven van een interne training en/of feedback te geven op bestuur.
-

Gezonde werkplek

We hechten veel waarde aan de gezondheid van ons personeel. We bieden via het IKB onder andere financiële ondersteuning aan bij het maken van de keuze richting een gezondere leefstijl zoals de aanschaf van een fiets of de tegemoetkoming op een aanvullende verzekering.

We bieden vanuit Phling mentale ondersteuning vanuit een onafhankelijk aangesloten partner BuitensteBinnen, wekelijks vers werkfruit, wisselende werkplekken en voldoende ruimte om werk en privé goed te kunnen combineren.



CONTACT

www.phling.com
info@phling.com
085-0606631