

Noorderkompas

Werkwijze en kwaliteit.

Versie 12-02-2020



Noorderkompas heeft een aantal uitgangspunten die staan voor de kwaliteit van zorg:

- Vraag van de cliënt centraal
- Transparantie
- Verantwoordelijkheid geven
- Betrokken / vasthoudend

De concrete activiteiten die Noorderkompas uitvoert om deze kwaliteit te borgen zijn op verschillende niveaus zichtbaar:

De basis

Hulpverleners van Noorderkompas checken regelmatig of de hulp die zij aanbieden aansluit bij de vraag die u als klant heeft. Hulpverleners van Noorderkompas checken of hun hypothese klopt met de visie van de gezinsleden op het probleem. Zij zullen altijd transparant zijn over hun aanpak en werkwijze en toestemming aan u vragen, als het gaat om het delen van informatie over uw gezin. Soms kan de hulpverlener signalen opmerken waarover zij zich zorgen maakt. Ook dan blijven zij open en transparant werken en staan u als gezin zo goed mogelijk bij. Hulpverleners van Noorderkompas kunnen gebruik maken van de verwijzingsindex voor jeugd: een signaleringssysteem waarin alle verschillende hulpverleners aan elkaar gekoppeld worden om goede samenwerking te bevorderen. Hulpverleners van Noorderkompas werken met de meldcode kindermishandeling.

Kortom wij blijven in dialoog met u!

Opslaan van gegevens over uw gezin

Aantekeningen, afspraken, mindmaps betreffende de dagelijkse voortgang laat ik achter bij u in het gezin. U bent zelf eigenaar van en verantwoordelijk voor deze informatie. Daarnaast zal informatie die minimaal wettelijk vereist is opgeslagen worden op een beveiligde computer in een beveiligd systeem. Dat betekent concreet: binnen zes weken na de start van een traject een hulpverleningsplan en elke zes maanden een evaluatie. Bij signalen van zorg worden alle genomen stappen in het dossier vastgelegd. Deze informatie is altijd inzichtelijk voor u! De visie van u als gezinslid kan hieraan worden toegevoegd.

Klanttevredenheidsonderzoek

Omdat voor Noorderkompas juist de relatie met u als hulpvrager leidend is. Hechten we grote waarde aan cliënttevredenheidsonderzoek en zal u gevraagd worden om bij het afsluiten van de hulp (maar in ieder geval 1x per jaar) een vragenlijst in te vullen (zie bijlage)

Klacht of vraag rond vertrouwen

Als u als klant niet tevreden bent over de hulpverlening kunt u natuurlijk altijd besluiten om de stoppen met Noorderkompas als aanbieder. Heeft u desalniettemin toch een klacht of is er iets voor gevallen in relatie met uw hulpverleners die u wilt bespreken, wij nodigen u uit om dat met de hulpverlener bespreekbaar te maken. Wij staan altijd open voor kritiek. Als het nodig is kunnen we ook samen zoeken naar iemand die voor beide partijen neutraal is en kan bemiddelen.

Klachtencommissie en Tuchtcommissie

Komt u niet tot de oplossing van een geschil. Dan kunt u ook altijd gebruik maken van het klachtenportaal en tuchtrecht. Noorderkompas is geregistreerd jeugdwerker en valt daarmee onder het tucht recht van Skjeugd. Meer informatie over procedures zie www.skjeugd.nl

