

Kwaliteitsstatuut Indigo Midden-Nederland

Algemene informatie

1. Gegevens GGZ-aanbieder (geestelijke gezondheidszorg)

naam : Indigo Midden-Nederland
adres hoofdvestiging : Kaap Hoordreef 48
3563 AV Utrecht
website : www.indigo.nl/midden-nederland
KvK nummer : 30224358
AGB-code : 22227262

2. Gegevens contactpersoon / aanspreekpunt (mbt. dit Kwaliteitsstatuut)

naam : dhr. M. de Bruijn
e-mailadres : m.de.bruijn@indigo.nl
tel.nummer : 0302308510

3. Locaties

Een gedetailleerd overzicht van onze locatie is te vinden op:

www.indigo.nl/midden-nederland

4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

Indigo Midden-Nederland biedt psychische ondersteuning, direct en dichtbij. Dat doet ze door het bieden van diagnostiek en behandeling bij diverse klachten en problemen op het terrein van de generalistische basis-GGZ. Ook biedt Indigo daarbij online hulp (e-health).

Het motto van Indigo is direct en dichtbij. Dit betekent korte wachttijden en behandeling dicht bij huis, in uw eigen huisartsenpraktijk of gezondheidscentrum of in de buurt.

Indigo biedt hulpverlening op maat, afhankelijk van de aard en ernst van uw klachten en behoeften. Indigo is er voor alle leeftijden en is gewend om te werken met mensen uit verschillende culturen.

Indigo werkt volgens de spelregels van de generalistische basis-GGZ en behandelt mensen met de meest voorkomende psychische klachten op verwijzing van de huisarts of andere erkende verwijzers.

5. Indigo Midden-Nederland aanbod (sectoraanduiding)

Indigo Midden-Nederland heeft aanbod in de generalistische basis-GGZ.

6. Behandelsettings generalistische basis-GGZ

Patiënten/cliënten kunnen met de volgende problematiek bij terecht en Indigo Midden-Nederland biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden:

Zorgvorm: Ambulante zorg.

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:

- GZ-psycholoog,
- Verpleegkundig specialist GGZ,
- Klinisch psycholoog,
- Psychotherapeut.

Er is altijd een psychiater beschikbaar voor advies en consultatie.

7. Behandelsettings gespecialiseerde GGZ

Niet van toepassing.

8. Structurele samenwerkingspartners

Indigo Midden-Nederland werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten samen met de volgende partners:

Altrecht en GGzCentraal zijn de twee aandeelhouders van Indigo Midden-Nederland en vormen ook belangrijke partners in afstemming van ketenkwaliteit in de zorg met name op het raakvlak van generalistische basis-GGZ en specialistische GGZ.

Altrecht, Lange Nieuwstraat 119, 3512 PG Utrecht, www.altrecht.nl

GGzCentraal, Utrechtseweg 266, 3818 EW Amersfoort, www.ggzcentraal.nl

Huisartsen Utrecht Stad (HUS): raamovereenkomst Utrecht Geestelijk Gezond met als doel "Het realiseren van ondersteuning om te komen tot een inzichtelijk, sluitend aanbod van zinnige en zuinige GGZ zorg en bijbehorende preventie", waaronder consultatie psychiater. Arthur van Schendelstraat 622, 3511 MJ Utrecht, <http://huisartsenutrechtstad.nl/>

Diamuraal Amersfoort: raamovereenkomst t.b.v. consultatie psychiater door huisarts en communicatie tussen huisartsen en GGZ over patiënten.

Nijverheidsweg Noord 60-66, 3812 PM Amersfoort, www.diamuraal.nl

Huisartsencoöperatie Zeist: inzet POH-GGZ, consultatie psychiater en verzorgen bij- en nascholing

Kompas 3, 3961 JH Wijk bij Duurstede, www.huisartsencooperatie.nl

Saltro t.b.v. labonderzoeken
Mississippiidreef 83, 3565 CE Utrecht, www.saltro.nl

Stichting Meeleefgezin Nassaulaan 2, 3941 ED Doorn, www.meeleefgezin.nl en
Lokalis Joseph Haydnlaan 2a, 3533 AE Utrecht, www.lokalis.nl t.b.v. meeleefgezinnen

Met veel gezondheidscentra en huisartsenpraktijken in het bedieningsgebied zijn samenwerkingsverbanden en afspraken. Soms betreft dit detachering van POH-GGZ of het gebruik van werkplekken voor onze eigen hulpverleners in die centra en praktijken. Vaak ook zijn er afspraken over toeleiding en verwijzing in nauw overleg.

In het hele werkgebied samenwerking met lokale buurtteams t.b.v. jeugd-GGZ maar ook t.b.v. volwassenen en ouderen.

In het hele werkgebied deelname aan EPA taskforces.

Indigo Service Organisatie (ISO): Indigo Midden-Nederland neemt deel in de landelijke franchise Indigo. Binnen de franchise wordt in de ISO samengewerkt op het gebied van kwaliteitsbeleid, onderzoek, opleiding, benchmarking, e-health en marketing. (Info op www.indigo.nl).

De Indigo Service Organisatie (ISO) is verantwoordelijk voor de strategische koers van Indigo, de ontwikkeling van het zorgprogramma, wetenschappelijk onderzoek, de opleidingen van de medewerkers en de landelijke marketing, public relations en externe profilering. Dit in nauwe afstemming met de franchiseraad, waarin de directeuren van de lokale Indigo's zijn vertegenwoordigd. Meer info op www.indigo.nl/over-indigo/Corporate-informatie/

Organisatie van de zorg

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Indigo Midden-Nederland ziet er als volgt op toe dat:

- **zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn**

Indigo heeft in 2015 een handboek uitgegeven getiteld Focus in de Basis GGZ (Hutschemaekers e.a.). Alle medewerkers beschikken over dit handboek. Nieuwe medewerkers ontvangen een tweedaagse scholing en zittende medewerkers zijn in 2016 bijgeschoold in de Indigo-werkwijze.

Bij indiensttreding worden registraties (BIG) en vereiste diploma's gecontroleerd en vastgelegd in het personeelsdossier. Ook wordt een verklaring omtrent gedrag (VOG) vereist.

In casuïstiek-overleg is steeds aandacht voor de bekwaamheden van de zorgverleners. Ook in supervisie en intervisie-relaties tussen hoofd(regie)behandelaar en medebehandelaar of met de consultatiegevende psychiater wordt de bekwaamheid nagegaan.

In het jaargesprek met de regiomanager wordt nagegaan welke aanvullende opleidingswensen er zijn en of deze passen bij het organisatiebeleid.

- **zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen**

In casuïstiekoverleg houden zorgverleners elkaar scherp op het hanteren van zorgstandaarden en richtlijnen. Ook in supervisie en intervisie-relaties tussen regiebehandelaar en medebehandelaar of met de consultatiegevende psychiater is het hanteren van richtlijnen en standaard een onderwerp.

De Dossiercommissie controleert aan de hand van steekproeven de kwaliteit van cliëntendossiers en geeft hierover terugkoppeling aan zorgverleners en de leidinggevende. Doelstelling is het bevorderen van een methodische en systematische manier van werken in overeenstemming met standaarden en richtlijnen.

Vooraf wordt getoetst en in het jaargesprek met de regiomanager wordt besproken of de dossiervoering, het hanteren van ROM en e-health door de zorgverlener op orde zijn.

De Zorgstaf, samengesteld uit verschillende disciplines, adviseert de directie over alle zaken die raken aan of randvoorwaardelijk zijn voor de kwaliteit van zorg binnen Indigo Midden-Nederland. Dit betreft onder meer de toepassing van regelgeving, protocollen en richtlijnen; het anticiperen op relevante ontwikkelingen in veld en vakgebied; evaluatie en monitoring van diverse kwaliteitsaspecten, en het beheren van formats (sjablonen) in het EPD.

De Zorgraad van de Indigo Service Organisatie (ISO, zie bij 8) van de landelijke franchise is verantwoordelijk voor het beleid gericht op ontwikkeling van het zorgprogramma, wetenschappelijk onderzoek en de opleidingen van de medewerkers.

- **zorgverleners hun deskundigheid op peil houden**

Nieuwe medewerkers ontvangen een tweedaagse scholing en zittende medewerkers zijn in 2016 bijgeschoold in de Indigo-werkwijze conform het nieuwe handboek Focus in de Basis GGZ (Hutschemaekers e.a. 2015).

Naast deze basistraining gericht op het KOP-model zijn er specifieke trainingen gericht op hulpverlening voor chronische cliënten (Veerkracht), suicidepreventie, omgaan met grensoverschrijdend gedrag en persoonlijkheidsproblematiek, die gegeven worden wanneer dat passend of noodzakelijk is.

Buiten dit algemene opleidingsbeleid is er een individueel budget waarin de tijdsbestedingsnorm 24 uur per jaar is bij een fulltime dienstverband.

Verder zijn er lunchreferaten over actuele thema's en nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied door interne en externe specialisten en er bestaat een digitaal kennisnet voor uitwisseling op Indigo landelijk niveau.

10. Samenwerking

Samenwerking binnen Indigo Midden-Nederland en het multidisciplinair overleg zijn vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut. Het professioneel statuut is op aanvraag verkrijgbaar.

Indigo Midden-Nederland hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

Volgens het Indigo handboek Focus in de Basis GGZ (Hutschemaekers e.a. 2015) moeten cliënten aan vijf criteria voldoen om toegang te krijgen tot de basis-GGZ:

- er moet sprake zijn van een DSM-stoornis
- er is sprake van lichte tot ernstige problematiek
- het risico is laag tot matig
- het gaat om een enkelvoudig beeld met lage complexiteit
- de klachten zijn aanhoudend en persisterend

Wanneer hier niet aan voldaan wordt volgt terugverwijzing naar de huisarts (afschaling). Samenwerkingen met huisartsen, POH-GGZ en buurtteams (oa. jeugd) zijn juist ook bedoeld om af te schalen waar dat mogelijk is.

Verwijscriteria voor de gespecialiseerde GGZ zijn:

- cliënten hebben acute, ernstige klachten
- cliënten hebben een hoog-complex ziektebeeld
- er is sprake van een hoog risico

Wanneer hieraan wordt voldaan wordt doorverwijzing naar de gespecialiseerde GGZ (opschaling).

Binnen Indigo Midden-Nederland geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

Volgens het Professioneel statuut van Indigo Midden-Nederland kan een professional zich wenden tot de manager, wanneer hij zich na gericht inhoudelijk overleg niet kan neerleggen bij het besluit van een hoofd(regie)behandelaar, een oordeel van een psychiater of wanneer hij meent dat bepaalde regels of gewoonten in strijd zijn met de eisen van een zorgvuldige hulpverlening conform zijn professionele standaard of beroepscode.

Wanneer het de individuele behandeling betreft, treedt de leidinggevende in beginsel op als procesbegeleider; de manager kan de eerste geneeskundige vragen een beslissing te nemen in het geschil.

Indien zich bij de eerste geneeskundige een conflict van plichten voordoet, kan hiervoor een andere psychiater van Indigo Midden-Nederland worden ingeschakeld. Indien dat niet mogelijk is, wordt een externe psychiater ingeschakeld.

11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

Indigo Midden-Nederland vraagt om toestemming van de patiënt/cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Indigo Midden-Nederland de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en wordt het controleplan opgevraagd bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle).

Indigo Midden-Nederland gebruikt de privacyverklaring als de patiënt/cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar.

Indigo Midden-Nederland levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking.

12. Klachten en geschillenregeling

Patiënten/cliënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij:

naam : Secretaris Klachtencommissie Indigo Midden-Nederland
contactgegevens : Postbus 85314
3508 AH Utrecht

De klachtenregeling is te vinden op:

www.indigo.nl/midden-nederland/klachtenprocedure/

Patiënten/cliënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij:

naam instantie : De Geschillencommissie Zorginstellingen
contactgegevens : Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

De geschillenregelingen is te vinden op:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1723/ggz-brochure.pdf>

Het behandelproces (het traject dat de patiënt/cliënt in deze instelling doorloopt)

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Patiënten/cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via deze link (en kunnen wachttijden ook telefonisch opvragen):

www.indigo.nl/midden-nederland/wachttijden/

14. Aanmelding en intake

De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld:

Aanmelding door een erkende verwijzer komt veelal binnen via zorgdomein, ofwel via fax, post of de website. Een speciaal organisatieonderdeel Entree ontvangt de aanmelding, belt bij onduidelijkheden met verwijzer (huisarts, medisch specialist, wijkteam jeugd, jeugdarts e.a.). Entree bekijkt de verwijzing op de criteria van de generalistische basis-GGZ. Dus bij hoog-complex en hoog-risico wordt doorverwezen naar de specialistische GGZ. Bij acceptatie voor de basis-GGZ wordt dit door Entree schriftelijk bevestigd aan de cliënt. De cliënt ontvangt daarbij ook de nodige informatie, een indicatie van de wachttijd en de uitleg over hoe de eerste ROM-vragenlijst ingevuld kan worden.

Toewijzing aan een intaker/behandelaar wordt gedaan door de regiomanager. Een afspraak voor intake wordt vervolgens door de intaker/behandelaar gemaakt in overleg met de cliënt. De cliënt ontvangt een schriftelijke bevestiging van de intake-afpraak door het secretariaat en wordt zo mogelijk via mail of sms herinnerd aan de afspraak. De intake wordt gedaan door regiebehandelaar of door medebehandelaar onder verantwoordelijkheid van de regiebehandelaar. In ieder geval is de regiebehandelaar betrokken bij de intake, bv. door aanschuiven bij het gesprek.

Binnen Indigo Midden-Nederland wordt de patiënt/cliënt terugverwezen naar de verwijzer - indien mogelijk met een passend advies - indien men geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt.

15. Diagnose

Binnen Indigo Midden-Nederland zijn intake en diagnosestelling als volgt geregeld:

De regiomanager kijkt welke regiebehandelaar het beste past bij het cliëntenprofiel en de problematiek (matching) en neemt de beslissing wie de regiebehandelaar van de cliënt wordt. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met wensen van cliënt en verwijzer over het type behandeling en de behandelaar.

De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor de diagnostiek. De eventuele medebehandelaar kan een voorzet geven voor de diagnose, maar de regiebehandelaar stelt de diagnose na overleg met de medebehandelaar en na de cliënt zelf beoordeeld te hebben.

16. Behandeling

Binnen Indigo Midden-Nederland wordt het behandelplan als volgt opgesteld:

Het behandelplan wordt in samenspraak met de cliënt opgesteld door de intaker/behandelaar. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het proces maar kan een deel ervan delegeren aan de eventuele medebehandelaar. Alleen na overleg tussen medebehandelaar en regiebehandelaar kan het behandelplan door de regiebehandelaar vastgesteld worden.

Uitgangspunt is dat niet alle basis-GGZ cliënten besproken hoeven te worden in een casuïstiekoverleg. Bij vragen rond de behandeling raadpleegt de behandelaar in eerste instantie een collega een-op-een (bijvoorbeeld medebehandelaar met regiebehandelaar). Als dat niet voldoende is wordt de cliënt besproken in casuïstiekoverleg aan de hand van een heldere vraagstelling.

Binnen Indigo Midden-Nederland is het aanspreekpunt voor de cliënt is de regiebehandelaar. De regiebehandelaar is steeds procesverantwoordelijk voor intake, diagnostiek en behandeling. Deeltaken kunnen door de regiebehandelaar gedelegeerd zijn aan de medebehandelaar.

Binnen Indigo Midden-Nederland wordt de voortgang van de behandeling als volgt gemonitord:

Tussentijds en in ieder geval bij het einde van de behandeling wordt de voortgang besproken. Hierbij worden de ROM-resultaten betrokken (begin, tussen en/of eindmeting) en scores op eventuele andere diagnostische vragenlijsten. Ook worden de behandelresultaten en de behandelrelatie kwalitatief geëvalueerd: zijn de doelen behaald, is de cliënt tevreden, hoe is de bejegening ervaren.

Binnen Indigo Midden-Nederland evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt:

Tussentijds en in ieder geval bij het einde van de behandeling wordt de voortgang besproken. Hierbij worden de ROM-resultaten betrokken (begin, tussen en/of eindmeting) en scores op eventuele andere vragenlijsten. ROM-vragenlijsten worden afgenomen voor de start van de behandeling, na 6 of 7 face-tot-face contacten en bij langer lopende trajecten nogmaals bij het einde van de behandeling.

Ook worden de behandelresultaten en de behandelrelatie kwalitatief geëvalueerd: zijn de doelen behaald, is de cliënt tevreden, hoe is de bejegening ervaren?

Wanneer daar op grond van onvoldoende doelmatigheid en effectiviteit aanleiding voor is worden behandeldoelen en -methoden aangepast.

De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen Indigo Midden-Nederland op de volgende manier gemeten:

De tevredenheid van de cliënt wordt met hem besproken bij de evaluatie- en voortgangsbespreking en bij eindevaluatie. Vastlegging vindt plaats in het dossier.

Daarnaast wordt bij tussen- of eindmeting ROM de CQi (customer quality index) voor ambulante zorg afgenomen. Verwerking hiervan is anoniem, de gegevens worden aangeleverd aan benchmarkinstituut SBG.

17. Afsluiting/nazorg

De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden binnen Indigo Midden-Nederland als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken:

Over de resultaten en mogelijke (geadviseerde) vervolgstappen wordt de erkende verwijzer schriftelijk en eventueel telefonisch geïnformeerd. Wanneer de huisarts niet zelf de verwijzer is, wordt deze wel middels kopie geïnformeerd, bij toestemming van de cliënt. Deze rapportage is vooraf besproken met de cliënt.

Wanneer cliënt bezwaar heeft tegen het informeren van de verwijzer wordt dat gerespecteerd. Vervolgbehandelaren worden alleen geïnformeerd na een toestemmingsverklaring van cliënt.

Patiënten/cliënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval:

Als crisis of terugval plaatsvindt na afsluiting is binnen de huidige spelregels in de basis-GGZ vervolgbehandeling alleen mogelijk na een nieuwe verwijzing. In eerste instantie is cliënt dus aangewezen op de huisarts.

Wel bestaat er de mogelijkheid van het tijdig opstellen van een terugvalpreventieplan tijdens de behandeling dat handvatten biedt voor de cliënt aangaande hoe te handelen bij terugval of crisis.

versie okt 2016
Kwaliteitsfunctionaris