

# Goedgekeurd kwaliteitsstatuut GGZ – Instelling

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische Basis GGZ en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

## I Algemene informatie

### 1 Gegevens GGZ-aanbieder

Naam instelling: Indigo in Gelderland  
Hoofd postadres straat en huisnummer: Wolfheze 2, 6874 BE Wolfheze  
Hoofd postadres postcode en plaats: Postbus 27 6870 AA Renkum  
Website: <https://www.indigo.nl/gelderland>  
KvK nummer: 56839308  
AGB-code(s): 06290528

### 2 Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Raad van Bestuur  
E-mailadres: [raad.van.bestuur@propersona.nl](mailto:raad.van.bestuur@propersona.nl)  
Telefoonnummer: 026-4833105.

### 3 Onze locaties vindt u hier

Link: [www.indigo.nl/nijmegen](http://www.indigo.nl/nijmegen), [indigo.nl/arnhem](http://indigo.nl/arnhem), [indigo.nl/veluwe vallei](http://indigo.nl/veluwe_vallei), [indigo.nl/rivierenland](http://indigo.nl/rivierenland)

### 4 Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

Indigo behandelt mensen met psychische klachten kortdurend, op verwijzing van de huisarts of een andere erkende verwijzer. Het motto van Indigo is direct en dichtbij. Dit betekent korte wachttijden en behandeling dicht bij huis, bij voorkeur in de buurt waar de cliënt woont (huisartsenpraktijk, gezondheidscentrum, wijkcentrum). Indigo biedt hulpverlening op maat, afhankelijk van de aard en ernst van de klachten en behoeften. Indigo is er voor alle leeftijden en is gewend om te werken met mensen uit verschillende culturen. Indigo Gelderland verzorgt ook preventieprogramma's (in samenwerking met gemeentes). Daarnaast hebben we praktijkondersteuners (POH) GGZ in dienst die werkzaam zijn in een groot aantal huisartsenpraktijken (huisartsenzorg). Indigo Gelderland maakt onderdeel uit van Indigo Nederland, een landelijke organisatie die mensen met (risico op) psychische klachten - direct en dichtbij- goede hulp aanbiedt, waardoor zij zo snel als mogelijk regie kunnen nemen op hun eigen leven en deel kunnen nemen in de samenleving; tegen zo laag mogelijke kosten.

### 5 Indigo in Gelderland heeft aanbod in

De generalistische Basis-GGZ.

## 6 Behandelsettingen generalistische basis GGZ

Patiënten kunnen met de volgende problematiek bij Indigo in Gelderland terecht en deze instelling biedt de volgende vormen van zorg en voor de aanwezige zorgvormen kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden (indien relevant met toelichting).

## 7 Ambulante zorg

Beroepsgroep die hier als regiebehandelaar kan optreden en evt. toelichting:  
GZ psycholoog; verpleegkundig specialist GGZ.

## 8 Structurele samenwerkingspartners

Indigo in Gelderland werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met de volgende partners (beschrijf ook de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website):  
Indigo in Gelderland neemt deel aan de landelijke organisatie Indigo (zie indigo.nl). Deze samenwerking maakt het mogelijk om –samen met andere Indigo-vestigingen- te werken aan o.a. een goede kwaliteit van behandeling, wetenschappelijk onderzoek, een opleidingsbeleid en ontwikkeling van digitale vormen van behandeling (Ehealth). Daarnaast werken we regionaal samen met huisartsen en andere GGZ-aanbieders. We hebben afspraken over de manier waarop huisartsen kunnen verwijzen naar Indigo Gelderland, de wijze waarop zorgverleners van Indigo de huisarts informeren, over de voortgang van de behandeling en over de afsluiting. Ook hebben we met een groot aantal huisartsen de afspraak dat zij met een zorgverlener van Indigo kunnen bellen voor overleg of advies (consultatie). Tot slot hebben we een nauwe samenwerking met Pro Persona (SGGZ), voor de volgende groepen cliënten: cliënten aangemeld bij de SGGZ maar waarbij behandeling in de BGGZ voorkeur verdient, cliënten in de basis-GGZ met een complexe zorgvraag waarbij consultatie door specialist GGZ gepast is, cliënten voor wie behandeling in de BGGZ niet toereikend is, cliënten in de SGGZ die nog wel behandeling nodig hebben maar niet langer de behandelintensiteit en gespecialiseerde zorg van Pro Persona.

# II Organisatie van de zorg

## 9 Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Indigo in Gelderland ziet er als volgt op toe dat:

### 9a Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn

Indigo Gelderland heeft goed opgeleide professionals in dienst. Bij indiensttreding controleren we o.a. diploma's, (her)registratie in het BIG-register en/of de inschrijving in een specialistenregister (indien relevant voor de functie), AGB code, VOG-verklaring. Kopieën hiervan worden opgenomen in het digitale personeelsdossier. Omdat Pro Persona blijven leren en ontwikkelen van zorgverleners van essentieel belang vindt om de missie van Pro Persona (kortweg 'hoge kwaliteit van zorg, tegen acceptabele kosten') te kunnen realiseren, hebben we een kwalitatief hoogwaardig aanbod van initieel, post-initieel en bij- en nascholingsonderwijs. Dit aanbod sluit aan op de eisen die gesteld worden vanuit de verschillende (externe) opleidingen en beroepsgroepen (denk aan deskundigheidsbevordering ten behoeve van registratie in kwaliteitsregisters, intercollegiale toetsing en intervisies) en heeft ook een eigen 'kleuring' in verband met de missie, visie en de ambities van Pro Persona. Om te garanderen dat zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn om voorbehouden en risicovolle handelingen zorgvuldig te kunnen uitvoeren is een aparte regeling aanwezig. Onderdeel van deze regeling is o.a. de aanwezigheid van BIG-coördinatoren. Zij scholen

en toetsen medewerkers in hun bekwaamheid om voorbehouden en risicovolle behandelingen uit te voeren.

### **9b Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen**

Het zorgprogramma van Indigo Gelderland is gebaseerd op het landelijk Indigo zorgprogramma (Focus in de basis GGZ), dat op zijn beurt steunt op landelijke kwaliteitsstandaarden en (multidisciplinaire) richtlijnen, die weer zijn gebaseerd op recente wetenschappelijke inzichten. Hoofd zorgprogramma, programmaleiders en zorgmanagers zien er middels monitoring van behandelresultaten op toe dat zorgverleners de zorgprogramma's uitvoeren volgens de aanwijzingen uit het zorgprogramma (bijv. volgorde van behandeling, behandelmethodiek, frequentie). Resultaten van behandelingen zijn voor een groot deel cijfermatig bekend, data worden geanalyseerd en teruggekoppeld naar het team en individuele zorgverleners, in het bijzonder de regiezorgverlener. Zo nodig worden er in het kader van de gesprekkencyclus bindende afspraken gemaakt met zorgverleners om de beste zorg te leveren aan patiënten. Daarnaast vinden er regelmatig interne en externe audits plaats (bijv. de jaarlijkse auditdagen in het kader van HKZ) om te signaleren waar verbeteringen nodig zijn. Met behulp van de PDCA-verbetercyclus worden verbeteringen vertaald naar de praktijk.

### **9c Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden**

Indigo Gelderland verwacht van alle medewerkers dat zij zich blijven(d) bij- en nascholen in hun vak. Hier hoort ook de registratie en de herregistratie in het BIG-register bij. De moederorganisatie Pro Persona controleert of herregistratie daadwerkelijk gebeurt. Het hoofd zorgprogramma is verantwoordelijk voor het opleiden van de zorgverleners binnen zijn programma. Directies zijn verantwoordelijk voor de scholing van individuele medewerkers (op eigen verzoek dan wel in het kader van de gesprekkencyclus) en de team-afdelingsscholing. De moederorganisatie ondersteunt dit proces met een centraal opleidingsjaarplan. Dit komt tot stand in overleg tussen opleiders, hoofden zorgprogramma's en directeuren. Ook worden er centraal o.a. e-learning modules aangeboden en vinden met regelmaat interne referaten en nascholingen plaats. De franchise-organisatie heeft een eigen opleidingsaanbod. Nieuwe medewerkers ontvangen een tweedaagse scholing in de Indigo werkwijze. Zittende medewerkers zijn in 2016 allen bijgeschoold in de inhoud van deze scholing. Deze scholingen worden afgerond met een certificaat. Daarnaast zijn er specifieke scholingen in ontwikkeling of reeds beschikbaar voor EPA cliënten (de Veerkracht scholing), voor jeugd en voor de POH GGZ. Ook worden zorgverleners geïnformeerd over actuele ontwikkelingen via het Kennisnet van Indigo.

## **10 Samenwerking**

### **10a Samenwerking binnen uw organisatie en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut**

Upload van uw professioneel statuut op [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

### **10b Indien de organisatie gespecialiseerde GGZ levert: Binnen Indigo in Gelderland is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als hiernavolgend geregeld**

Niet van toepassing.

### **10c Indigo in Gelderland hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon**

Cliënten worden centraal aangemeld door huisarts via Zorgdomein. Vaak vermeldt de huisarts al naar welke hulpverlener de cliënt wordt verwezen. Indigo Gelderland hanteert de landelijke toegangscriteria voor Generalistische Basis GGZ. In het eerste gesprek beoordeelt de hulpverlener of de cliënt aan deze criteria voldoet. Is dat niet het geval dan volgt in het gesprek met cliënt een

terug verwijzing naar de huisarts. Vaak betreft het cliënten bij wie geen DSM-stoornis kan worden gesteld. Cliënt krijgt van ons een gericht advies wat zelf te doen, en de huisarts krijgt een brief van Indigo met aanbevelingen over een eventueel vervolgtraject. Bij te complexe problematiek krijgt huisarts van ons het advies de cliënt direct te verwijzen naar de SGGZ. In geval van urgentie neemt hulpverlener BGGZ al contact op met SGGZ om de verwijsprocedure via de huisarts te versnellen. Hierover zijn schriftelijke afspraken gemaakt met Pro Persona.

## **10d Binnen Indigo in Gelderland geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de hiernavolgende escalatieprocedure**

Behandeling gebeurt in hoofdzaak door een behandelaar (monodisciplinair). Verschil van inzicht tussen meerdere zorgverleners doet zich daarom maar zelden voor. Als deze situatie toch optreedt, beslist de regiebehandelaar. Bij blijvend verschil van inzicht wordt de programmaleider van het betreffende Indigoteam ingeschakeld voor een bindend besluit.

## **11. Dossievoering en omgang met patiëntgegevens**

### **11a Ik vraag om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals**

Ja.

### **11b In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik 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 ik vraag het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle)**

Ja.

### **11c Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar**

Ja.

### **11d Indigo in Gelderland levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking**

Ja.

## **12 Klachten en geschillenregeling**

### **12a Patiënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij**

Naam instelling: zie klachtenregeling

Contactgegevens: zie klachtenregeling

#### **De klachtenregeling is hier te vinden**

Link naar klachtenregeling: [www.indigo.nl/gelderland](http://www.indigo.nl/gelderland)

### **12b Patiënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij**

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg in Den Haag.

Contactgegevens: zie regeling.

#### **De geschillenregeling is hier te vinden**

Upload van uw geschillenregeling op [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

### III Het behandelproces - het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt

#### 13 Wachtijd voor intake en behandeling

Patiënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is gerangschikt naar generalistische basis GGZ en/of gespecialiseerde GGZ, en –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: [www.indigo.nl/gelderland](http://www.indigo.nl/gelderland)

#### 14 Aanmelding en intake

##### 14a De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (zoals: wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de patiënt)

Voor behandeling bij Indigo Gelderland heeft de cliënt een verwijzing van de huisarts nodig of een andere erkende verwijzer. De huisarts regelt dit meestal digitaal via Zorgdomein. Zodra het Indigosecretariaat de verwijzing binnen heeft, belt de secretaresse van Indigo de cliënt op om een eerste afspraak te maken. Wanneer de cliënt telefonisch niet bereikt kan worden (we proberen het meerdere keren), sturen we de cliënt een brief met een voorstel voor een eerste afspraak. Tijdens het telefoongesprek controleert de secretaresse van Indigo de aanmeldgegevens, maakt ze een eerste afspraak met de cliënt, vraagt ze de cliënt een digitale vragenlijst in te vullen (ROM), vraagt ze om bij het eerste gesprek een identiteitsbewijs mee te nemen (paspoort, ID-kaart of rijbewijs). Zodra we een afspraak met de cliënt hebben gemaakt, bevestigen we deze afspraak per brief. De regiebehandelaar die de cliënt in het eerste gesprek ontmoet blijft in principe de zorgverlener. Wanneer de cliënt eerst in de SGGZ is behandeld en het een verwijzing naar het product chronisch betreft, heeft de cliënt vaak het eerste gesprek met de toekomstig behandelaar van Indigo in aanwezigheid van de zorgverlener uit de SGGZ. Zo proberen we voor de cliënt de overgang naar een andere zorgverlener en een andere soort behandeling zo makkelijk mogelijk te maken.

##### 14b Binnen Indigo in Gelderland wordt de patiënt terugverwezen naar de verwijzer - indien mogelijk met een passend advies - indien men geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt

Ja.

#### 15 Diagnose

Tijdens het eerste gesprek inventariseert de regiebehandelaar de klachten van de cliënt. Daarbij gebruikt hij/zij door de cliënt ingevulde vragenlijst. Dit gebeurt aan de hand van het landelijk opgestelde intakeprotocol (in EPD opgenomen Indigo formulier) Het eerste gesprek is bedoeld om samen met de cliënt te bepalen of de cliënt bij Indigo aan het juiste adres is om aan zijn problemen te werken. In de regel wordt al tijdens dit eerste gesprek een behandelplan opgesteld waarin keuze voor product en daarbinnen keuze voor traject is gespecificeerd.

## 16 Behandeling

### 16a Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (beschrijving van proces en betrokkenheid van patiënt en (mede-)behandelaren, rol multidisciplinair team)

Als de cliënt een behandeling bij Indigo wil volgen, en de zorgverlener ziet daartoe mogelijkheden, bespreekt de zorgverlener met de cliënt welke werkwijze/aanpak het beste bij de klachten en vragen van de cliënt passen. De zorgverlener legt dit vast in een behandelplan, die met de cliënt wordt besproken. In het behandelplan staat hoeveel gesprekken er naar verwachting zullen plaatsvinden. Ook bespreekt de zorgverlener met de cliënt wat de cliënt evt. thuis kan doen (met ondersteuning van de computer). Omdat Indigo in Gelderland monodisciplinaire behandeling biedt, is er geen multidisciplinair team.

### 16b Het aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars)

De zorgverlener die de cliënt tijdens het eerste gesprek ziet, is in principe ook persoon die de behandeling uitvoert (regiebehandelaar). De cliënt krijgt incidenteel met andere behandelaren te maken (bij bijv. ziekte, of wanneer er een gesprek met bijvoorbeeld een psychiater nodig is).

### 16c De voortgang van de behandeling wordt binnen Indigo Gelderland als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM)

Om de voortgang van de behandeling te kunnen volgen, vragen we de cliënt op verschillende momenten tijdens de behandeling een vragenlijst (ROM) in te vullen. Hierdoor kunnen we nagaan of de cliënt voldoende vooruit gaat. De uitkomsten bespreken we altijd met de cliënt. Als er weinig vooruitgang is gaan we samen na wat hiervan de oorzaak kan zijn en wat we er aan kunnen doen. Maar ook als er goede voortgang te zien is, is het zinvol dit samen te bespreken. Bij gebrek aan voortgang zal de hulpverlener dit inbrengen in de intercollegiale cliëntenbesprekingen. Hiervoor is een aparte procedure beschreven.

### 16d Binnen Indigo Gelderland evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt (toelichting op wijze van evaluatie en frequentie)

Om de voortgang van de behandeling te kunnen volgen, vragen we de cliënt op verschillende momenten tijdens de behandeling een vragenlijst (ROM) in te vullen. Hierdoor kunnen we nagaan of de cliënt voldoende vooruit gaat. De uitkomsten bespreken we altijd met de cliënt. Als er weinig vooruitgang is gaan we samen na wat hiervan de oorzaak kan zijn en wat we er aan kunnen doen. Maar ook als er goede voortgang te zien is, is het zinvol dit samen te bespreken.

### 16e De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen Indigo Gelderland op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe)

We bespreken regelmatig met de cliënt of hij tevreden is over de behandeling. Aan het einde van de behandeling vragen we de cliënt of hij op Zorgkaart Nederland uw mening over uw behandeling bij Indigo wilt geven.

## 17. Afsluiting/nazorg

### 17a De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, hoe handelt instelling als patiënt/cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen)

Aan het eind van uw behandeling sluiten we af met een ROM meting en een tevredenheidsoordeel. Altijd informeren we de huisarts over de bereikte resultaten. De inhoud van de brief, zeker als daarin adviezen zijn vervat aan de huisarts, bespreken we in het laatste gesprek met de cliënt.

**17b Patiënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval**

Wanneer cliënt na afsluiting van de behandeling opnieuw hulp nodig heeft kan zij/hij de eigen huisarts om een nieuwe verwijzing vragen.

## IV Ondertekening

**Naam bestuurder van Indigo in Gelderland**

C. Exterkate

**Plaats**

Wolfheze

**Datum**

29 november 2016

**Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het model kwaliteitsstatuut en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld**

Ja.

**Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de GGZ-instelling de hiernavolgende bijlagen op de registratiepagina van [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl) toe**

1. Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk);
2. Een kopie van de overeenkomst met SBG voor aanlevering van ROM-gegevens;
3. Zijn algemene leveringsvoorwaarden;
4. Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.