

I. Algemene informatie

1. Gegevens GB-GGZ aanbieder Vicino

Naam instelling	B.V. Vicino Noord-Holland Noord
Hoofd adres	Hertog Aalbrechtweg 5a 1823 DL ALKMAAR
Contactgegevens	072 – 527 27 07 info@vicinohn.nl
Website	www.vicinohn.nl
KvK	54135079
AGB-code	53530463

Vicino is een ketenorganisatie die samenwerkingsverbanden sluit met GB-GGZ aanbieders in de regio's Noord-Kennemerland, Kop van Noord-Holland en West-Friesland. Vicino heeft dus zelf geen GB-GGZ behandelaren in dienst.

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam	Tessa Wiersma
E-mailadres	secretariaat@vicinohn.nl
Telefoonnummer	072 - 527 27 07

3. Locaties van de bij Vicino aangesloten GB-GGZ aanbieders vindt u hier:

https://www.vicinohn.nl/onze-zorgverleners?combine=&field_type_value=Psycholoog

4. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

Zorgaanbod: Vicino is een regionale organisatie die de zorgverlening voor mensen met lichte tot matige psychische en/of sociale klachten organiseert in Noord-Holland Noord. Dit doen wij door praktijkondersteuners GGZ (POH-GGZ) aan te bieden aan huisartsen. Daarnaast heeft Vicino nauwe samenwerkingsafspraken met o.a. psychologen (voor de GB-GGZ) en psychiaters (voor consultatie). Vicino draagt zorg voor het maken en nakomen van collectieve regionale afspraken. Vicino tracht te allen tijde de juiste hulp, op de juiste plaats en door de juiste zorgverlener te laten plaatsvinden.

Professioneel netwerk: Het professioneel netwerk van Vicino bestaat uit:

- Bij Vicino aangesloten huisartsenpraktijken;
- Bij Vicino aangesloten GB-GGZ aanbieders;
- Bij Vicino aangesloten S-GGZ aanbieders (enkel voor consultatie);
- Psychosomatisch therapeuten (SOLK);
- Zorggroepen zoals bijvoorbeeld Huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland, HKN en Zorgkoepel West-Friesland;
- Sociaal domein (bijvoorbeeld gemeenten);
- Zorgverzekeraars;
- Brancheorganisaties (bijvoorbeeld InEén).

5. Vicino heeft aanbod in

- Generalistische Basis-GGZ (GB-GGZ).

6. Behandelsettingen Generalistische Basis-GGZ

Vicino heeft aanbod in de GB-GGZ. Cliënten kunnen met de volgende problematiek bij Vicino terecht:

Ambulante zorg

Bij Vicino aangesloten GB-GGZ aanbieders bieden ambulante zorg en voor deze zorgvorm kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden:

- GZ-psycholoog;
- Klinisch psycholoog;
- Klinisch neuropsycholoog;
- Psychotherapeut;
- Verpleegkundig specialist GGZ (alleen voor bij Vicino aangesloten partijen die een instelling GGZ zijn);
- Indien verslaving/gokproblematiek hoofddiagnose is: Verslavingsarts KNMG (alleen voor bij Vicino aangesloten partijen die een instelling GGZ zijn). Indien dementie de hoofddiagnose is: Specialist ouderengeneeskunde (alleen voor bij Vicino aangesloten partijen die een instelling GGZ zijn);
- Indien dementie de hoofddiagnose is: Klinisch geriater (alleen voor bij Vicino aangesloten partijen die een instelling GGZ zijn).

Binnen alle zorgvormen is een psychiater of klinisch psycholoog via Vicino beschikbaar voor advies of consultatie.

7. Behandelsettingen Gespecialiseerd GGZ (S-GGZ)

Niet van toepassing.

8. Structurele samenwerkingspartners

Vicino werkt ten behoeve van cliëntenzorg samen met:

- Bij Vicino aangesloten huisartsenpraktijken;
- Bij Vicino aangesloten GB-GGZ aanbieders;
- Bij Vicino aangesloten S-GGZ aanbieders;
- Psychosomatisch therapeuten (SOLK);
- Zorggroepen zoals bijvoorbeeld Huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland, HKN en Zorgkoepel West-Friesland;
- Sociaal domein (bijvoorbeeld gemeenten);
- Zorgverzekeraars;
- Brancheorganisaties (bijvoorbeeld InEén).

Vicino gelooft in de voordelen van krachten bundelen. Waar nodig werken wij samen met andere organisaties zoals hierboven benoemd. Bovendien spart Vicino veel met de psychologenafvaardiging. De psychologenafvaardiging is door Vicino opgezet. De afvaardiging bestaat uit een vertegenwoordiging van GB-GGZ aanbieders, welke de belangen van de aangesloten GB-GGZ aanbieders vertegenwoordigt.

De werkzaamheden van de psychologenafvaardiging bestaan uit o.a. de volgende taken:

- Actief input leveren voor de zorg inkoop met de verzekeraars en de gemeenten;
- Toetsen samenwerkingsovereenkomsten Vicino voor de GB-GGZ;
- Actief input leveren inzake relevante ontwikkelingen in de markt/keten;
- Actief input leveren voor het keteninformatiesysteem en managementinformatiesysteem;
- Actief input leveren voor het door Vicino te voeren beleid met betrekking tot de GB-GGZ;
- Actief input leveren voor communicatie en het betrekken van de achterban;

- Actieve vertegenwoordiging op bijeenkomsten/trainingen;
- Evaluatie van de samenwerkingsafspraken in de keten.

Samen pakken met onze structurele samenwerkingspartners pakken wij een breed scala van zaken op. Snelle signalering, korte lijnen en de mogelijkheid om een beroep te doen op elkaars expertise zorgt voor betere resultaten in diagnosering, behandeling, nazorg en terugvalpreventie.

Een overzicht van aangesloten huisartsenpraktijk, GB-GGZ aanbieders, S-GGZ aanbieders en psychosomatische therapeuten vind u op onze website: <https://www.vicinohn.nl/onze-zorgverleners>

Samenwerkingspartner	Nadere informatie
HONK	https://www.honk.nu/
HKN	https://www.hknhuisartsen.nl/
Zorgkoepel West-Friesland	http://www.zorgkoepelwf.nl/
Gemeenten (divers)	https://www.vicinohn.nl/voor-zorgverleners/psychologische-zorg/bekostiging
Zorgverzekeraars (divers)	https://www.vicinohn.nl/voor-zorgverleners/psychologische-zorg/bekostiging
Brancheorganisaties	https://ineen.nl/

II. Organisatie van de zorg

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Vicino ziet er als volgt op toe dat zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

Contractueel: Vicino sluit jaarlijks samenwerkingsovereenkomsten met GB-GGZ aanbieders. Elk jaar wordt de wetgeving inzake bevoegd- en bekwaamheid nageslagen en wordt het inkoopbeleid, de contracten en de aanvullende voorwaarden van zorgverzekeraars doorgenomen. Op basis van de gestelde wetten, normen en richtlijnen wordt de samenwerkingsovereenkomst jaarlijks aangepast, zodat deze jaarlijks voldoet aan alle vigerende regels. Er wordt geen GB-GGZ zorg geleverd namens Vicino, indien de GB-GGZ aanbieder niet is aangesloten bij Vicino. Middels het AGB en BIG-register worden jaarlijks de behandelaren nagelopen op bevoegd en bekwaamheid. De registraties en aanpassingen worden door Vicino doorgevoerd in een ketenpartnerbestand. Dit bestand bevat de actuele gegevens over ketenpartners van Vicino.

ICT-technisch: Vicino heeft een eigen elektronisch cliëntendossier ontworpen en geïmplementeerd (i.e. HealthConnected), waarbij een rechtenstructuur en verschillende zorgrollen worden gehandhaafd. Periodiek worden de instellingen van gebruikers nagekeken. Gecontroleerd wordt of 1) alleen personen actief zijn die daadwerkelijk ook werkzaam zijn binnen een aangesloten GB-GGZ aanbieder en 2) of de rechten van de gebruikers kloppen. Die laatste check gebeurt aan de hand van het AGB en BIG-register. HealthConnected is zo ingericht dat medebehandelaren andere rechten hebben dan regiebehandelaren (bijv. zij kunnen niet zonder akkoord van een regiebehandelaar een behandelplan vaststellen, een tussentijds bericht naar de huisarts sturen of een traject beëindigen).

Vicino ziet er als volgt op toe dat zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

Contractueel: Vicino sluit jaarlijks samenwerkingsovereenkomsten met GB-GGZ aanbieders. Elk jaar wordt de wetgeving inzake zorgstandaarden en richtlijnen nageslagen en wordt het inkoopbeleid, de contracten en de aanvullende voorwaarden van zorgverzekeraars doorgenomen. Op basis van de gestelde wetten, normen en richtlijnen wordt de samenwerkingsovereenkomst jaarlijks aangepast, zodat deze jaarlijks voldoet aan alle vigerende regels.

Zorgverleners waarborgen het handelen volgens richtlijnen en zorgstandaarden middels intervisie, visitatie, bij- en nascholing, registratie-eisen van specifieke behandelvaardigheden.

ICT-technisch: In het behandelplan dient de GB-GGZ behandelaar te noteren welke zorgstandaard(en) en/of richtlijn(en) zij hebben gebruikt. Op basis van de ingevoerde informatie kan Vicino bijhouden volgens welke zorgstandaarden en richtlijnen GB-GGZ behandelaren behandelen. Daarnaast kan Vicino op basis van deze informatie ook bijsturen en beleid stellen.

Kijk voor meer informatie over zorgstandaarden en richtlijnen in de kwaliteitsstatuten van de aangesloten GB-GGZ aanbieders (zoals geplaatst op de websites van deze GB-GGZ aanbieders).

Vicino ziet er als volgt op toe dat zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

De deskundigheid van de GB-GGZ behandelaren wordt op peil gehouden door het volgen van scholing, het bezoeken van symposia en het participeren in een intervisie groep van betreffende specialisatie. Dit geldt zonder meer voor de BIG-geregistreerde behandelaren, omdat dit noodzakelijk is om de erkenning te behouden.

Vicino verzorgt ook bijeenkomsten voor aangesloten GB-GGZ aanbieders

Kijk voor meer informatie over deskundigheid in de kwaliteitsstatuten van de aangesloten GB-GGZ aanbieders (zoals geplaatst op de websites van deze GB-GGZ aanbieders).

10. Samenwerking

Samenwerking binnen uw organisatie en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut.

Zie professioneel statuut Vicino op <https://www.vicinohn.nl/publicaties>

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

Opschaling: Indien een cliënt wordt verwezen naar de GB-GGZ en de betreffende aanbieder adviseert dat er meer zorg nodig is, zorg die wordt geboden in de S-GGZ, dan wordt (eventueel in overleg met de huisarts) opgeschaald naar de S-GGZ.

Afschaling: Indien een cliënt wordt verwezen naar de S-GGZ en de betreffende aanbieder adviseert dat er minder zorg nodig is, zorg die wordt geboden in de GB-GGZ, dan wordt (eventueel in overleg met de huisarts) afgeschaald naar de GB-GGZ.

De huisarts wordt te allen tijde ingelicht over een op- of afschaling (eventueel naderhand).

In het kader van de organisatie van de eerstelijns GGZ heeft Vicino ook op- en afschaal afspraken voor cliënten die zijn behandeld in de S-GGZ binnen een GGZ team. Vicino heeft samen met GGZ NHN specifieke samenwerkingsafspraken opgesteld als het gaat om:

- Uitstroomcriteria en procedure;
- Warme overdracht van het GGZ team aan de huisartsenpraktijk;
- Begeleiding door de huisarts en POH-GGZ met mogelijke opschaling van zorg direct naar het GGZ team, zonder algemene aanmeldprocedure.

Binnen Vicino geldt bij verschil van inzicht tussen, bij een zorgproces betrokken, zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

Binnen de GB-GGZ wordt er niet multidisciplinair behandeld waardoor er geen verschil van inzicht tussen de bij het zorgproces betrokken zorgverleners ontstaat. Een escalatieprocedure is ons inziens niet van toepassing.

De regiebehandelaar is verantwoordelijk de behandeling en heeft uiteindelijk de doorslaggevende stem.

11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

Ik vraag om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:

Ja.

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

Ik gebruik de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS:

Ja

Vicino levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark ggz (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking:

Vicino stuurt aan op dat er actief wordt geromd, echter, er wordt niet aangeleverd aan het SBG.

12. Klachten en geschillenregeling

Cliënten kunnen met klachten over de behandeling terecht bij de GB-GGZ aanbieder die de behandeling heeft geleverd. Contractueel is met de aangesloten GB-GGZ aanbieders vastgelegd dat zij moeten voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en dat zij o.a. een klachtenfunctionaris ter beschikking moeten stellen en dat zij een klachtenreglement moeten opstellen en publiceren op hun website.

Voor ketenklachten (bijvoorbeeld: een klacht inzake het proces van verwijzen van de POH-GGZ naar de GB-GGZ aanbieder) kan de cliënt bij Vicino terecht. Vicino heeft een eigen klachtenfunctionaris in dienst en een eigen klachtenreglement.

Klachtenfunctionaris Vicino

Anneke Avis

Hertog Aalbrechtweg 5a

1823 DL ALKMAAR

072 – 527 27 07

<https://www.vicinohn.nl/over-vicino/uw-mening/terugkoppeling-klacht>

Klachtenreglement Vicino

<https://www.vicinohn.nl/node/628>

Cliënten kunnen met geschillen over de behandeling terecht bij de GB-GGZ aanbieder die de behandeling heeft geleverd. Contractueel is met de aangesloten GB-GGZ aanbieders vastgelegd dat zij moeten voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en dat zij o.a. aangesloten moeten zijn bij een geschilleninstantie.

Ketenklachten die de cliënt wil escaleren naar de geschilleninstantie waarbij Vicino is aangesloten (DOKh) verlopen via Vicino.

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de ketenklachtbehandeling en van oordeel is dat de ketenklacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie waarbij Vicino is aangesloten. De klachtbehandeling wordt daarmee als 'afgehandeld' beschouwd. Het geschillenproces wordt nu opgestart.

Geschilleninstantie Vicino

Stichting DOKh
Robijnstraat 6
1812 RB ALKMAAR

Reglement geschilleninstantie

<https://www.dokh.nl/assets/files/Klachtenregeling/Geschillen%20en%20klachten/17%2003%2031%20Reglement%20geschilleninstantie.pdf>

III. Het behandelproces – het traject dat de cliënt in mijn praktijk doorloopt

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling op de websites van de bij Vicino aangesloten GB-GGZ aanbieders en kunnen deze informatie ook tevens telefonisch opvragen bij de aangesloten GB-GGZ aanbieders. Het publiceren van wachttijden door de bij Vicino aangesloten GB-GGZ aanbieders is een contractuele bepaling die Vicino oplegt. De wachttijdinformatie is (indien zowel GB-GGZ als S-GGZ zorg wordt verleend) gerangschikt naar GB-GGZ en S-GGZ en (indien het onderscheid van toepassing is) per zorgverzekeraar en per diagnose.

Op onderstaande link vindt u informatie zoals wij dit beschikbaar stellen aan cliënten:

<https://www.vicinohn.nl/voor-patienten/psychologische-zorg/wachttijden>

14. Aanmelding en intake

De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld:

Cliënten worden na verwijzing door de huisarts digitaal aangemeld via het ICT-systeem van Vicino (HealthConnected). De intake wordt gedaan door de GB-GGZ aanbieder. Bij de intake legt de zorgaanbieder vast wie verantwoordelijk is voor de cliënt en wie als aanspreekpunt fungeert in de periode tussen de intake en aanvang van de behandeling. Dit aanspreekpunt is in deze fase dan de regiebehandelaar

Meer informatie is te vinden in het kwaliteitsstatuut op de websites van de aangesloten GB-GGZ aanbieders.

Binnen Vicino wordt de cliënt terugverwezen naar de verwijzer (indien mogelijk met een passend advies), indien Vicino geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt.

Ja

15. Diagnose

Beschrijf hoe de intake en diagnose binnen Vicino is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de regiebehandelaar indien deze wel/niet zelf de diagnose stelt:

De aanmelding (via de huisarts) komt bij de aangesloten GB-GGZ aanbieder binnen via digitale verwijzing in HealthConnected, via een notificatie per mail of via de post. De GB-GGZ aanbieder kan, in het geval van een digitale verwijzing via het HIS naar HealthConnected, inzien in HealthConnected. HealthConnected is het elektronisch cliëntendossier van Vicino en biedt de GB-GGZ aanbieder en behandelaren een veilige plek voor dit soort communicatie en registratie van behandelingen. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het (doen) vaststellen van de diagnose waarbij de cliënt ook daadwerkelijk is (mede)beoordeeld door de regiebehandelaar via direct contact met de cliënt.

Meer informatie over het vervolgproces na aanmelding is te vinden in het kwaliteitsstatuut op de websites van de aangesloten aanbieders.

16. Behandeling

Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (beschrijving van proces en betrokkenheid van cliënt en (mede)behandelaren:

De behandelaar stelt in overeenstemming met de professionele standaard samen met de cliënt en eventueel zijn naasten, een behandelplan op.

De regiebehandelaar stelt het behandelplan vast, nadat toestemming, is van de cliënt is verkregen op basis van het voorgestelde behandelplan.

Meer informatie is te vinden in het kwaliteitsstatuut op de websites van de aangesloten GB-GGZ aanbieders.

Het aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaren)

Deze informatie is te vinden in het kwaliteitsstatuut op de websites van de aangesloten GB-GGZ aanbieders.

De regiebehandelaar wordt ingezet conform omschrijving in het model Kwaliteitsstatuut GGZ en heeft altijd direct contact met de cliënt. Bij inzet van een medebehandelaar in de behandeling, vindt er regelmatig overleg plaats tussen medebehandelaar en regiebehandelaar om de continuïteit en voortgang van het behandelproces te bespreken.

De voortgang van de behandeling wordt binnen Vicino als volgt gemonitord:

De regiebehandelaar monitort de voortgang middels een voortgangsbespreking van het behandelplan met de cliënt. Dit wordt vastgelegd in HealthConnected. De behandelaren kunnen hierbij gebruik maken van vragenlijsten. Er wordt gebruik gemaakt van een start- en eindmeting middels ROM (i.e. OQ-45).

Meer informatie is te vinden in het kwaliteitsstatuut op de websites van de aangesloten GB-GGZ aanbieders.

Binnen Vicino evalueert de regiebehandelaar samen met de cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt:

Het monitoren van de voortgang van de behandeling vindt plaats met behulp van een start- en eind ROM, voortgangsbesprekingen en mondelinge evaluatie aan het begin van elk consult. Soms wordt ook gebruik gemaakt van vragenlijsten.

Meer informatie is te vinden in het kwaliteitsstatuut op de websites van de aangesloten GB-GGZ aanbieders.

De tevredenheid van cliënten wordt binnen Vicino op de volgende manier gemeten:

Verkorte CQ-index voor ambulante GGZ

17. Afsluiting/nazorg

De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de cliënt en diens verwijzer besproken:

De resultaten van de behandeling en mogelijke vervolgstappen worden door de regiebehandelaar met de cliënt (en eventueel naasten) besproken. Na afronding van de behandeling wordt automatisch een eindbrief digitaal naar de huisarts verstuurd (via HealthConnected) – tenzij de cliënt hiertegen bezwaar maakt.

Indien een vervolgbehandeling nodig is, geeft de GB-GGZ behandelaar hierover advies aan de huisarts en mogelijk vervolgbehandelaar (tenzij de cliënt hiertegen bezwaar maakt).

Meer informatie is te vinden in het kwaliteitsstatuut op de websites van de aangesloten GB-GGZ aanbieders.

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

De cliënt kan zich melden bij de huisarts of de huisartsenpost. Daarnaast bieden sommige E-Health leveranciers een structurele terugvalpreventiemodule aan, die de behandelaar klaar kan zetten voor de cliënt en die gedurende het jaar voor de cliënt ter beschikking staat.

IV. Ondertekening

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

Naam	Paul Witteman
Functie	Directeur Vicino
Plaats	Alkmaar
Datum	19 februari 2019

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de GGZ-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.ggzkwaliteitsstatuut.nl toe:

- Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat;
- Een kopie van de overeenkomst met SBG voor aanlevering van ROM-gegevens;
- Algemene leveringsvoorwaarden;
- Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatieprocedure in is opgenomen.