

Toetsingskader 2020

Bijlage bij Handboek Keurmerk Basis GGZ 2020

Dit toetsingskader is een bijlage bij het Handboek Keurmerk Basis GGZ 2020. In dit handboek zijn de normen en criteria omschreven waar dit toetsingskader betrekking op heeft. Het volledige handboek vindt u op www.kibg.nl.

Bijlage - Toetsingskader

Norm 1. Samen beslissen

De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt op het juiste moment zorg die berust op gezamenlijke besluitvorming.

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Excelleert
de wachttijd zo kort mogelijk wordt gehouden	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Ik heb geen wachtlijst - Ik kan er niets aan doen dat ik een wachtlijst heb - Bij de beschrijving van een cliëntenstop en wettelijk verplichte verwijzing naar wachttijdbemiddeling door de zorgverzekeraar	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'we proberen de wachttijd zo kort mogelijk te houden'	Beschrijft HOE de wachttijd zo kort mogelijk wordt gehouden en welke acties daartoe worden ondernomen	...
de cliënt wordt geholpen de wachttijd te gebruiken als voorbereidingstijd	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Niets - Ik heb geen wachtlijst - Dat is de verantwoordelijkheid van de cliënt/verwijzer	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de cliënt kan samen met de verwijzer de wachttijd gebruiken om alvast met zijn/haar klachten aan de slag te gaan'	Beschrijft HOE de cliënt de wachttijd als voorbereidingstijd kan gebruiken en HOE de cliënt wordt ondersteund om deze activiteiten uit te voeren en/of welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar en/of afgestemd zijn	...
er wordt gezorgd voor een goede match tussen cliënt en behandelaar (bv qua man/vrouw, levensfase of sociale/interculturele achtergrond)	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Daar wordt niet naar gekeken - Het is niet mogelijk om daar rekening mee te houden (omdat er maar 1 behandelaar is / omdat er alleen vrouwelijke behandelaars zijn etc.)	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'bij de intake wordt gekeken of er een match is tussen cliënt en behandelaar'	Beschrijft HOE er aandacht is voor een goede match tussen cliënt en behandelaar en wat er gebeurt als deze match lijkt te ontbreken	...

Vervolg Norm 1. Samen beslissen

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Excelleert
<p>de cliënt en de behandelaar samen beslissen over de invulling van het behandeltraject, waarbij de GBGGZ-aanbieder ook reflecteert op zijn schaalscore Samen Beslissen van de CQ-index in 2019</p>	<p><i>(voorbeelden van antwoorden)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja/nee, wel/niet - Als alleen gerefereerd wordt aan het professionele karakter van de behandelaar - Als er (nog) geen CQI wordt afgenomen - Als het cijfer van de CQI schaalscore Samen beslissen mist 	<p>Voldoet niet aan één of twee van de drie onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE) - Geeft een cijfer van de CQI schaalscore Samen beslissen, maar de interpretatie mist 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrijft HOE wordt gezorgd dat de cliënt samen met de behandelaar kan beslissen over de invulling van het behandeltraject • Levert de Schaalscore Samen Beslissen 2019 aan • Interpreteert deze schaalscore en geeft blijk van inzicht in dit cijfer over tijd (2018 en als mogelijk 2017) 	<p>...</p>
<p>de behandelaar vanuit zijn expertise de cliënt duidelijkheid verschaft over welke inzet er binnen het behandeltraject van hem/haar wordt verwacht</p>	<p><i>(voorbeelden van antwoorden)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De behandeling start niet voordat het behandelplan is ondertekend door de cliënt - De cliënt weet dat hij ook zelf wat moet doen - De behandelaar is de professional die bepaalt - Dat niet altijd aan de wensen van een cliënt kan worden voldaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de behandelaar besteedt aandacht aan wat er van de cliënt zelf wordt verwacht' - Geeft alleen een beschrijving van hoe de eigen rol er uitziet, waarbij een beschrijving m.b.t. uitwisseling van verwachtingen van en bij de cliënt ontbreekt 	<p>Beschrijft HOE de behandelaar de cliënt duidelijkheid verschaft over wat er van hem (aan inzet) binnen het behandeltraject wordt verwacht</p>	

Norm 2. Generalistisch handelen

De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt een generalistische behandeling die gericht is op herstel, waarbij de eigen kracht van de cliënt wordt versterkt

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
de behandeling gericht is op het verbeteren van de eigen kracht / zelfredzaamheid	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Alle behandelingen richten zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt - De populatie is niet geschikt voor eigen regie of zelfredzaam is nooit haalbaar - De behandeling is gericht op stabilisatie van de klachten - De behandeling is niet gericht op eigen kracht / zelfredzaamheid	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'binnen de behandeling wordt aandacht besteed aan de eigen kracht / zelfredzaamheid van de cliënt'	Beschrijft HOE de behandeling is gericht op het verbeteren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de cliënt, en welke elementen daarbij van belang zijn / aan bod komen	...
de cliënt maatwerk ontvangt op het gebied van (blended) behandelen, gebaseerd op geldende kwaliteitsstandaarden	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Als een blended behandeling niet tot de mogelijkheden behoort - Als bij iedere behandeling standaard dezelfde mogelijkheden / modules worden aangeboden, ongeacht klacht of achtergrond	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. de antwoorden: - De behandeling wordt uitgevoerd volgens de geldende kwaliteitsstandaarden - Iedere cliënt ontvangt een behandeling op maat	Beschrijft DAT en HOE maatwerk wordt geboden op basis van de geldende kwaliteitsstandaarden – beschrijft hoe geldende kwaliteitsstandaarden worden geïnterpreteerd voor levering van maatwerk aan de cliënt	...
de omgeving van de cliënt altijd bij de behandeling wordt betrokken, als dat zinvol is	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Het betrekken van de omgeving van de cliënt is niet altijd nuttig of past niet binnen een GBGGZ behandeling	Geeft een beschrijving van alleen WANNEER (en niet HOE), bijv. de antwoorden: - Het mogelijk betrekken van de omgeving wordt altijd in de eerste sessie besproken met de cliënt - Als de cliënt dat aangeeft	Beschrijft WANNEER de omgeving van de cliënt bij de behandeling wordt betrokken als dat zinvol is, en HOE dit vervolgens concreet wordt vormgegeven	...

Vervolg Norm 2. Generalistisch handelen

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
de nauwe samenwerking tussen de huisartsenzorg, inclusief de POH-GGZ enerzijds en de SGGZ anderzijds, is geborgd	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Ja en/of nee - Het lukt niet met alle huisartsen in de regio (zonder uitleg van ondernomen activiteiten)	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. de antwoorden: 'er is een nauwe samenwerking met de huisartsen en de SGGZ' of 'de samenwerking is goed geregeld'	Beschrijft HOE de samenwerking met huisartsenzorg (inclusief POH-GGZ) en de SGGZ is vormgegeven, welke afspraken hierover zijn gemaakt; beschrijving van DAT en HOE consultatie en afstemming met de huisarts(en) in het werkgebied is geregeld	...
de cliënt niet langer en/of intensiever in behandeling is dan nodig	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Ieder product heeft een maximaal aantal behandelsessies	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'we behandelen altijd zo kort als mogelijk'	Beschrijft HOE wordt geborgd dat de cliënt niet langer wordt behandeld dan nodig/dan tot aan de hulpvraag is voldaan	...
de cliënt weet hoe hij zelf aan de slag kan als het in de toekomst minder goed gaat, met bijvoorbeeld een terugvalpreventieplan of een eHealth-module	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - De cliënt kan altijd opnieuw contact opnemen / zich opnieuw aanmelden als het minder goed gaat	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. de antwoorden: - De cliënt heeft hiervoor handvatten gekregen tijdens de behandeling - Informatie (dat en hoe cliënten zelf aan de slag kunnen) is niet meer beschikbaar na afronden van behandeling	Beschrijft DAT en HOE de cliënt zónder opnieuw contact te leggen met behandelaar, huisarts of POH-GGZ zelf aan de slag kan als het in de toekomst even minder goed gaat	...
de cliënt inzicht heeft in zijn eigen dossier	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Als de cliënt daarnaar vraagt, geef ik daar antwoord op - Is niet nodig, de cliënt merkt wel als de klachten afnemen	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de cliënt heeft altijd inzicht in zijn eigen dossier'	Beschrijft DAT en HOE de cliënt inzicht heeft in zijn eigen dossier	...

Vervolg Norm 2. Generalistisch handelen

De GBGGZ-aanbieder licht toe DAT en HOE:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
de continuïteit van zorg is geborgd	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Dit staat in het behandelplan - Crisis-afspraken worden beschreven	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'er is aandacht voor continuïteit van zorg'	Beschrijft HOE de continuïteit van zorg is geregeld, beschrijving van standaard afspraken en afspraken per cliënt over welke informatie beschikbaar moet zijn als cliënten in de Basis GGZ komen, wanneer er moet worden op- of afgeschaald en naar welke zorgaanbieder	...
de cliënt ervaringsdeskundigheid kan inschakelen	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Via internet is genoeg te vinden	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'de cliënt kan hier altijd naar vragen'	Beschrijft HOE het inzetten van ervaringsdeskundigheid en/of lotgenotencontact met de cliënt wordt besproken, en welk aanbod / welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar zijn	...
er, naast de behandeling, ondersteuning wordt aangeboden aan het steunsysteem/netwerk van cliënten, door bijvoorbeeld het inzetten van eHealth en/of lotgenotengroepen	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Via internet is er een divers aanbod te vinden - Er is geen ondersteuning	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'het netwerk kan ondersteuning vragen'	Beschrijft HOE (op welke wijze / op welk moment) het steunsysteem / netwerk van de cliënt ondersteuning wordt geboden, en welk aanbod / welke mogelijkheden daarvoor beschikbaar zijn	...

Norm 3. Transparant zijn

De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website.

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<i>Informatie over organisatiekenmerken</i>				
➤ bereikbaarheid	Bij het ontbreken van informatie over bereikbaarheid		Als op de website informatie staat over de bereikbaarheid van de GBGGZ-aanbieder, zoals telefoonnummer, openingstijden, adres en emailadres	...
➤ kenmerken behandelaren/behandelteam(s)	Bij het ontbreken van informatie over behandelaren / behandelteam(s)		Als op de website informatie staat over behandelaren / behandelteam(s), zoals geslacht, in welke taal de behandeling kan plaatsvinden, en welke (aanvullende) kwalificaties zijn behaald	...
➤ beschikbaarheid behandelaren/behandelteam(s)	Bij het ontbreken van informatie over beschikbaarheid van behandelaren / behandelteam(s)		Als op de website informatie staat over de beschikbaarheid van de behandelaren / behandelteam(s)	...

Vervolg norm 3. Transparant zijn

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<i>Informatie over het zorgproces</i>				
➤ inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie, zodat duidelijk is voor verwijzers wie verwezen kan worden	Bij het ontbreken van informatie over inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie		Als op de website informatie staat over inclusie (en exclusie) criteria van de GBGGZ en de organisatie (wat behandelt u wel en wat niet), zodat duidelijk is voor verwijzers wie verwezen kan worden	...
➤ hoe een behandeling is opgebouwd	Bij het ontbreken van informatie over de opbouw van een behandeling		Als op de website informatie staat over hoe een behandeling is opgebouwd, bijvoorbeeld qua aanmelding, eerste gesprek, en de stappen (fases) van aanmelding tot afronding van de behandeling	...
➤ welke behandelinterventies worden aangeboden	Bij het ontbreken van informatie over de aangeboden behandelinterventies		Als op de website informatie staat over welke behandelinterventies worden aangeboden en wat deze behandelinterventies inhouden	...
➤ welke eHealth-toepassingen worden aangeboden en hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast	Bij het ontbreken van informatie over de aangeboden eHealth-toepassingen en hoe dit binnen de behandeling wordt toegepast		Als op de website informatie staat over de aangeboden eHealth-toepassingen en HOE de toepassingen binnen de behandeling worden gebruikt	...

Vervolg Norm 3. Transparant zijn

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<i>Informatie over het zorgproces</i>				
➤ hoe naasten worden betrokken	Bij het ontbreken van informatie over het betrekken van naasten		Als op de website informatie staat DAT en HOE naasten betrokken kunnen worden bij de behandeling	...
➤ hoe en wanneer wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)	Bij het ontbreken van informatie over samenwerking met partners lokaal en/of in de regio		Als op de website informatie staat over HOE, met WIE en WANNEER wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)	...

Vervolg Norm 3. Transparant zijn

Op de website van de GBGGZ-aanbieder is informatie te vinden over:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<i>Uitkomstmaten</i>				
<p>➤ actuele cliëntervaringen op het gebied van bejegening, samen beslissen, uitvoering behandeling en een rapportcijfer (gemeten met de CQi); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud</p>	<p>Bij het ontbreken van informatie over de actuele cliëntervaringen, gemeten met de CQi Als de cliëntervaringen niet gemeten zijn met de CQi</p>	<p>Als de cliëntervaringen, gemeten met de CQi, niet actueel zijn Als de schaalscores van de CQi niet zijn uitgesplitst</p>	<p>Als op de website informatie staat over de actuele (max 1 jaar oud) cliëntervaringen, gemeten met de CQi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gemiddelde schaalscores van Bejegening, Samen beslissen en uitvoering behandeling van de CQi staan vermeld • het gemiddelde rapportcijfer van de CQi staat vermeld 	<p>...</p>
<p>➤ wat deze uitkomsten in uw specifieke geval betekenen (duiding)</p>	<p>Bij het ontbreken van een duiding (wat betekent dit?) van de vermelde uitkomsten van cliëntervaringen, gemeten met de CQi.</p>	<p>Als is vermeld wat de CQi scores in het algemeen betekenen, maar de reflectie voor de dienstverlening ontbreekt</p>	<p>Als op de website de scores van de CQi worden toegelicht, inclusief wat deze scores betekenen voor de eigen dienstverlening.</p>	<p>...</p>

Norm 4. Continu leren & verbeteren

De GBGGZ-aanbieder verbetert structureel zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens.

De GBGGZ-aanbieder toont aan:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
<p>de volgende uitkomsten structureel te meten en te monitoren</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ cliëntervaringen ➤ behandel-effecten ➤ behandel-tijd ➤ het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar ➤ andere uitkomst(en) uit bijvoorbeeld de KiBG-spiegelrapportage 	<p><i>(bijvoorbeeld)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als er geen uitkomsten worden gemeten - Als alleen de wettelijk verplichte uitkomsten worden gemeten (behandel-effect) én de cliëntervaringen 	<p>Als de benoemde uitkomsten worden gemeten, maar nog niet (allemaal) actief worden gemonitord</p>	<p>Beschrijft DAT en HOE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cliëntervaringen, gemeten met de CQI, periodiek worden geëvalueerd • het behandel-effect periodiek wordt geëvalueerd • de behandel-tijd in dagen wordt gemeten (start/eind) en gemonitord • het aantal (of %) cliënten dat binnen een jaar weer terug in zorg komt (bij aanbieder zelf) wordt gemeten en gemonitord • de zelfbenoemde aanvullende uitkomst(en) uit bijvoorbeeld de KiBG-spiegelrapportage wordt gemeten en gemonitord 	<p>...</p>
<p>welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van welk(e) bovenstaand inzicht(en)</p>	<p><i>(bijvoorbeeld)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als geen verbetering is doorgevoerd 	<p>Als de benoemde verbetering in de dienstverlening niet op basis van inzichten uit (één van de) bovenstaande uitkomsten is verkregen of niet is beschreven op basis van welk(e) uitkomst(en) dit is gedaan</p>	<p>Als de benoemde verbetering is verkregen op basis van inzichten uit (één van de) bovenstaande uitkomsten én de verbetering het afgelopen jaar is doorgevoerd</p>	<p>...</p>

Norm 5. Innoveren

De GBGGZ-aanbieder is innovatief.

De GBGGZ-aanbieder toont zijn innovatieve karakter door te beschrijven:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
hoe vernieuwende ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied worden opgemerkt	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Nieuwe ontwikkelingen worden op de voet gevolgd	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'ieder kwartaal wordt binnen diverse overleggen aandacht besteed aan nieuwe ontwikkelingen'	Beschrijft DAT en HOE vernieuwende ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied, die relevant zijn voor zijn behandelingen en/of dienstverlening, worden opgemerkt	...
welke ontwikkelingen zijn opgemerkt in het afgelopen jaar	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Er zijn geen ontwikkelingen opgemerkt - De nieuwe ontwikkelingen zijn niet op onze praktijk / instelling van toepassing	Geeft een beschrijving van alleen DAT en niet WELKE, bijv. het antwoord: 'er zijn enkele interessante ontwikkelingen gaande die wij op de voet volgen'	Beschrijft WELKE ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied, die relevant zijn voor behandelingen en/of dienstverlening, het afgelopen jaar zijn opgemerkt	...
waar speciale aandacht aan is gegeven in het afgelopen jaar waaruit blijkt dat de aanbieder een voorloper is binnen het vakgebied	<i>(voorbeelden van antwoorden)</i> - Er is nergens speciale aandacht aan gegeven <i>(bijvoorbeeld)</i> Als het gegeven antwoord geen betrekking heeft op een recente ontwikkeling	Geeft een beschrijving van aan WELKE opgemerkte recente ontwikkeling het afgelopen jaar speciale aandacht is gegeven, maar beschrijft niet HOE daaruit blijkt dat men een voorloper is	Beschrijft aan WELKE opgemerkte recente ontwikkeling het afgelopen jaar speciale aandacht is gegeven en HOE daaruit blijkt dat men een voorloper is binnen het vakgebied	

Norm 6. Kennis delen

De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ.

De GBGGZ-aanbieder licht toe:	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
dat en hoe (mogelijk) inspirerende ideeën en ervaringen om de zorg te verbeteren met andere GBGGZ-aanbieders worden uitgewisseld	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij het ontbreken van een antwoord - Als er geen voorbeelden worden gegeven voor het uitwisselen van ideeën en ervaringen om de zorg te verbeteren	Geeft een beschrijving van alleen DAT (en niet HOE), bijv. het antwoord: 'ideeën worden uitgewisseld met andere aanbieders in de regio'	Als uit het antwoord blijkt DAT en HOE het beschreven idee / de beschreven ervaring daadwerkelijk met andere GBGGZ-aanbieders is gedeeld,	...
op welke wijze bovengenoemde bijdraagt aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ	<i>(bijvoorbeeld)</i> - Bij beschrijven van een voornemen tot een mogelijke toekomstige activiteit - Als het idee / de ervaring primair is gericht op een verbetering van de eigen dienstverlening/ bekwaamheid, de verbetering van de dienstverlening/bekwaamheid van een individuele behandelaar en/of (regionale) samenwerking	Als bovengenoemde activiteit(en) t.b.v. het delen van ideeën en/of ervaringen <u>niet</u> primair gericht is/zijn op het verbeteren van de eigen dienstverlening/ bekwaamheid (of die van individuele behandelaren) en/of (regionale) samenwerking, maar nog onvoldoende duidelijk is gemaakt HOE dit bijdraagt aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ	Als uit het antwoord blijkt WAAROM en HOE bovengenoemde activiteit(en) t.b.v. het delen van ideeën en/of ervaringen heeft bijgedragen aan de ontwikkeling / het verder brengen van de gehele GBGGZ	...