



Keurmerk Basis GGZ 2020

Beloftes aan de client



Normen en cliëntbeloften

1 april 2019

Op jouw gezondheid!

De laatste jaren wordt er veel gesproken en geschreven over gezondheid en de definitie van gezondheid. Gezondheid wordt omschreven als het vermogen aan te passen en regie te voeren in het licht van de omstandigheden van het leven. Gezondheid is een randvoorwaarde om een volwaardig en zinvol leven te kunnen leiden.

Psychische klachten leiden tot vermindering van welbevinden en/of een beperking van functioneren. Hierdoor wordt het leiden van een volwaardig leven belemmerd. Herstel van gezondheid leidt tot meer zelfredzaamheid, minder afhankelijkheid. De Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) is bij uitstek de plek waar met cliënten kan worden gewerkt aan positieve gezondheid, zelfredzaamheid en veerkracht. De zorg is kosteneffectief¹ toegankelijk en dichtbij. Door in te grijpen op beginnende klachten, wordt erger voorkomen.

Iedereen met psychische klachten moet daarom kunnen vertrouwen op de juiste zorg, op het juiste moment, op de juiste plaats. Zorg die past bij de individuele klachten, behoeften en vaardigheden, en zoveel mogelijk plaatsvindt in de eigen vertrouwde omgeving. Dat klinkt logisch. Het werken met het perspectief van de cliënt als uitgangspunt is echter niet eenvoudig.

De beweging waarbij meer nadruk wordt gelegd op het centraal stellen van cliënten door het verbeteren van zelfredzaamheid en het verminderen van zorgafhankelijkheid van cliënten is goed zichtbaar in de GBGGZ. Keurmerkdragers, cliëntvertegenwoordigers en zorgverzekeraars hebben tijdens het consultatietraject voor de ontwikkeling van het Keurmerk Basis GGZ 2020 de behoefte geuit om met het Keurmerk deze beweging te ondersteunen, aan te jagen, te bekrachtigen en zichtbaar te maken.

Het Keurmerk Basis GGZ

Het Keurmerk Basis GGZ herkent, erkent en stimuleert GBGGZ-aanbieders die de lat stelselmatig hoger leggen. Het Keurmerk Basis GGZ verlangt van de keurmerkdragers dat zij in hun dagelijkse praktijk het goede voorbeeld geven en proactief en constructief meedenken over kwaliteitsnormen voor de GBGGZ. Het Keurmerk Basis GGZ stelt verzekeraars in staat om positief kritisch de dialoog te voeren met keurmerkdragers over de kwaliteit van de geleverde zorg en schept voor verzekeraars een eenduidige kader van kwaliteit voor de inkoop van GBGGZ. Het Keurmerk Basis GGZ daagt GBGGZ-aanbieders uit om transparanter te worden in hun handelen en uitkomsten daarvan.

Het Keurmerk Basis GGZ 2020

Met het Keurmerk Basis GGZ 2020 kunnen aanbieders van Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) laten zien dat zij een stap extra zetten dan wettelijk noodzakelijk is; ze leggen de lat hoger dan wat in een kwaliteitsstatuut beschreven staat. Bovendien zijn Keurmerkdragers zelfkritisch en koploper in het monitoren en verbeteren van de organisatie, het zorgproces en de voortgang binnen behandelingen. Een Keurmerkdrager kijkt breder dan de eigen praktijk of instelling, staat open voor het implementeren van innovaties en zet zich actief in voor de verdere ontwikkeling van de gehele GBGGZ.

In het Keurmerk Basis GGZ 2020 is een nieuwe functie uitgewerkt: met het Keurmerk maakt de GBGGZ-aanbieder duidelijk wat cliënten kunnen verwachten. Het Keurmerk laat zien welke aanbieders cliëntgericht

¹ Mens K van, Lokkerbol J, Janssen R, Orden M van, Kloos M, Tiemens B (2018). A cost-effectiveness analysis to evaluate a system change in mental healthcare in the Netherlands for patients with depression or anxiety. Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, (2018) 45:530–537.

handelen voorop hebben staan en met het Keurmerk laten aanbieders zien dat zij aan te spreken zijn op wat ze doen en hoe ze dat doen.

Waar kan een cliënt op rekenen bij een GBGGZ-aanbieder die voldoet aan de normen van het Keurmerk? En waar mag de cliënt allemaal naar vragen? Door dit duidelijk maken voor een cliënt stimuleren we dat een cliënt bewust en goed geïnformeerd kan kiezen. We stimuleren hiermee ook dat de cliënt het gesprek over deze onderwerpen aan kan gaan. Dit kan de relatie tussen de behandelaar en de cliënt versterken. Deze relatie wordt gelijkwaardiger en de cliënt kan meer verantwoordelijkheid nemen.

Met deze aanvullende ambitie maken we van het Keurmerk niet langer iets voor alleen Keurmerkdragers en zorgverzekeraars, maar ook een middel voor meer transparantie richting cliënten. Keurmerkdragers zetten zo ook op dit vlak een stap extra: ze maken zichzelf aanspreekbaar op wat ze doen en hoe ze dat doen.

Toetsingskader

In de afgelopen jaren is gebleken dat, ook al werd de norm als duidelijk ervaren, het niet altijd duidelijk was hoe aanbieders konden aantonen aan het gestelde niveau te voldoen: waar ligt de lat van de kwalificatiecriteria? Parallel aan de implementatie van de cliëntbelofte in het Keurmerk is er voor gekozen een toetsingskader op te stellen dat meer inzicht geeft over wanneer aan een kwalificatiecriterium wordt voldaan. Bij het voldoen aan alle kwalificatiecriteria, wordt ook aan de norm voldaan. Om het Keurmerk Basis GGZ 2020 te dragen moet aan alle normen worden voldaan.

Het toetsingskader wordt apart gepubliceerd. Onderstaand is de opzet weergegeven van het kader zoals dat voor elk kwalificatiecriterium wordt gehanteerd. In het toetsingskader wordt hierbij per norm en per criterium het bijbehorende inhoudelijke kader weergegeven.

	Voldoet (nog) niet	Voldoet bijna	Voldoet	Exelleert
Vraag beantwoord?	Nee	Deels - het antwoord op vraag geeft onvoldoende inzicht, bijvoorbeeld omdat alleen de DAT is beantwoord (en niet de HOE)	Ja, antwoord voldoet aan kwalificatiecriterium; zowel de DAT als de HOE is beschreven	Ja, antwoord voldoet aan kwalificatiecriterium
Lat van norm gehaald?	-	Onduidelijk	Ja	Ja, ruimschoots, is voorbeeld voor anderen

Normen van het Keurmerk Basis GGZ 2020

Norm 1. Samen beslissen

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

Cliëntbelofte

“Uw behandeling start bij ons zo snel mogelijk nadat u zich heeft aangemeld. Moet u toch even wachten voordat uw behandeling begint? Wij helpen u deze tijd te benutten als voorbereidingstijd.”

“Een goede match tussen u en uw behandelaar is belangrijk. Wij kijken daarom eerst of en hoe wij het beste kunnen aansluiten bij uw wensen op het gebied van bijvoorbeeld levensfase, geslacht of culturele achtergrond van de behandelaar. Bij de start van de behandeling bespreekt u de mogelijkheden voor de behandeling en beslist u samen met uw behandelaar over de invulling van het behandeltraject. Uw behandelaar legt u duidelijk uit wat er van u wordt verwacht in de behandeling.”

Kwalificatiecriteria

Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:

- de wachttijd zo kort mogelijk wordt gehouden
- de cliënt wordt geholpen de wachttijd te gebruiken als voorbereidingstijd
- er wordt gezorgd voor een goede match tussen cliënt en behandelaar
- 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
- de behandelaar vanuit zijn expertise de cliënt duidelijkheid verschaft over welke inzet er binnen het behandeltraject van hem/haar wordt verwacht

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.

Cliëntbelofte

“In uw behandeling worden methoden gebruikt waarvan is bewezen dat ze effectief zijn. Uw behandeling is herstelgericht - u leert met uw klachten omgaan en deze te verminderen. We kijken naar wat u belangrijk vindt en wilt bereiken.”

“Apps en eHealth-modules ondersteunen uw behandeling, zodat u zelf op elk moment verder kunt werken aan uw herstel. Als zwaardere zorg nodig is of u met lichtere zorg toe kan, dan hebben wij goede afspraken met de Gespecialiseerde GGZ en met huisartsen om dit voor u zo goed en snel mogelijk te realiseren. Ook als andere ondersteuning wenselijk is, helpen we u daarbij. Denk aan: andere vormen van zorg, ondersteuning vanuit uw gemeente of werkgever, of steun van familie of vrienden.”

“Regelmatig kijkt u samen met uw behandelaar hoe het gaat. Verminderen uw klachten en zit u op de goede weg om uw doelen te halen? Zo zorgt u ook samen dat de behandeling niet langer is dan nodig. Voordat de behandeling is afgerond heeft u inzicht in wat u zelf kunt doen als het in de toekomst even wat minder gaat. Deze informatie blijft voor u beschikbaar. U bent eigenaar van uw eigen gegevens.”

"Heeft u chronische psychische problemen? Wij bieden u de mogelijkheid tot contact met ervaringsdeskundigen. Ook uw naasten kunnen gebruikmaken van steun, bijvoorbeeld in de vorm van lotgenotengroepen."

Kwalificatiecriteria

Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:

- de behandeling gericht is op het verbeteren van de eigen kracht / zelfredzaamheid
- de cliënt maatwerk ontvangt op het gebied van (blended) behandelen, gebaseerd op geldende kwaliteitsstandaarden
- de omgeving van de cliënt altijd bij de behandeling wordt betrokken, als dat zinvol is
- de nauwe samenwerking tussen de huisartsenzorg, inclusief de POH-GGZ enerzijds en de SGGZ anderzijds, is geborgd
- de cliënt niet langer en/of intensiever in behandeling is dan nodig
- de cliënt weet hoe hij zelf aan de slag kan als het in de toekomst minder goed gaat, bijvoorbeeld met een terugvalpreventieplan of een eHealth-module
- de cliënt inzicht heeft in zijn eigen dossier

Aanvullend voor cliënten die worden behandeld in het product Chronisch, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:

- de continuïteit van zorg is geborgd
- de cliënt ervaringsdeskundigheid kan inschakelen
- er, naast de behandeling, ondersteuning wordt aangeboden aan het steunsysteem/netwerk van cliënten (bijvoorbeeld in de vorm van eHealth en/of lotgenotengroepen)

Norm 3. Transparant zijn

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

Cliëntbelofte

"Wij hebben een toegankelijke website waarop u alle actuele informatie vindt die nodig is om te beslissen of u bij ons behandeld wil en kan worden. Deze informatie helpt u, en uw huisarts/verwijzer, bij het maken van een bewuste keuze en om u goed voor te bereiden op de behandeling. Het gaat om informatie over onder meer wachttijden, behandelaren, bereikbaarheid, wat wij wel en niet behandelen, specialisaties, behandelmethoden, eHealth, samenwerking, kwaliteit, cliëntervaringen en informatie voor naasten."

Kwalificatiecriteria

Om aan de cliëntbelofte te kunnen voldoen, is op de website van de GBGGZ-aanbieder (naast de wettelijk verplichte informatie) informatie te vinden over onderstaande organisatiekenmerken, het zorgproces en uitkomstmaten.

NB De beschikbare informatie over onderstaande punten moet dusdanig zijn dat de cliënt (en/of verwijzer) zich hiermee een goed beeld kan vormen van de GBGGZ-aanbieder en diens werkwijze (keuze-informatie). Het in detail beschrijven van genoemde zaken is hiertoe vaak niet nodig dan wel mogelijk. Voor een juiste beeldvorming rondom de kwalificatiecriteria verwijzen wij naar het Toetsingskader en het Handvatdocument – Transparantie op de eigen website welke uiterlijk 1 juni 2019 beschikbaar zijn op www.kibg.nl.

Informatie over organisatiekenmerken

- bereikbaarheid
- kenmerken behandelaren/behandelteam(s)
- beschikbaarheid behandelaren/behandelteam(s)

Informatie over het zorgproces

- inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie, zodat duidelijk is voor verwijzers wie verwezen kan worden
- hoe een behandeling is opgebouwd
- welke behandelinterventies worden aangeboden
- welke eHealth-toepassingen worden aangeboden en hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast
- hoe naasten worden betrokken
- hoe en wanneer wordt samengewerkt met partners lokaal en/of in de regio (zoals paramedici, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)

Uitkomstmaten

- 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
- wat deze uitkomsten in uw specifieke geval betekenen (duiding)

Norm 4. Continu leren & verbeteren

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

Cliëntbelofte

“We streven ernaar om u de best mogelijke zorg te geven. Daarom zijn we altijd aan het leren en verbeteren. We luisteren goed naar hoe u onze zorg ervaart. Daarnaast verzamelen we gegevens over bijvoorbeeld het effect en de duur van onze behandelingen. De inzichten die we hieruit halen, gebruiken we om uw behandeling en onze dienstverlening te verbeteren.”

“Daarom vragen wij u af toe een vragenlijst in te vullen. Dit gebeurt bij de start van de behandeling, aan het einde en soms ook tussendoor. We kunnen niet beloven dat alles perfect zal gaan; we beloven wel dat wanneer dat niet het geval is we hiervan leren en verbeteren. ”

Kwalificatiecriteria

Om inzichtelijk te maken dat de GBGGZ-aanbieder zelfkritisch is en continu leert of en waar verbetering aan zijn dienstverlening mogelijk is, toont de GBGGZ-aanbieder aan:

- de volgende uitkomsten structureel te meten en te monitoren
 - cliëntervaringen
 - behandel-effecten
 - behandel-tijd
 - het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar
 - andere uitkomst(en) bijvoorbeeld uit de KiBG-spiegelrapportage
- welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van welk(e) van bovenstaand inzicht(en)

Norm 5. Innoveren

De GBGGZ-aanbieder is innovatief.

Cliëntbelofte

"Wij volgen vernieuwende ontwikkelingen binnen en buiten ons vakgebied op de voet. Zien we vernieuwingen die een toegevoegde waarde hebben voor uw behandeling of voor onze dienstverlening? Dan gaan we daar direct mee aan de slag. Als u zelf nieuwe ontwikkelingen opmerkt staat onze deur wijd open om samen met u te onderzoeken of en welke plek dit in uw behandeling kan krijgen."

Kwalificatiecriteria

De GBGGZ-aanbieder toont zijn innovatieve karakter door te beschrijven:

- hoe vernieuwende ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied worden opgemerkt
- welke ontwikkelingen zijn opgemerkt in het afgelopen jaar
- waar speciale aandacht aan is gegeven in het afgelopen jaar waaruit blijkt dat de aanbieder een voorloper is binnen het vakgebied

Norm 6. Kennis delen

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

Cliëntbelofte

"We delen onze expertise actief met andere professionals binnen en rondom de GBGGZ. Zo kunnen anderen leren van onze kennis en ervaringen, en wij van hen. Samen werken we op die manier aan betere mentale zorg in heel Nederland – voor u en voor anderen."

Kwalificatiecriteria

Om aan te tonen dat de GBGGZ-aanbieder bijdraagt aan het verbeteren van de totale GBGGZ, licht de GBGGZ-aanbieder toe:

- dat en hoe (mogelijk) inspirerende ideeën en ervaringen om de zorg te verbeteren met andere GBGGZ-aanbieders worden uitgewisseld
- op welke wijze bovengenoemde bijdraagt aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ