



Keurmerk
Basis
GGZ

Stichting
Kwaliteit
in Basis
GGZ

Keurmerk Basis GGZ 2021

Normen en criteria



maart 2020
Stichting Kwaliteit in Basis GGZ

1 Op basis van vertrouwen

Het Keurmerk Basis GGZ (h)erkent Zorgaanbieder van Generalistische Basis GGZ (GBGGZ) die vooruitstrevend zijn in het monitoren en verbeteren van de organisatie, het zorgproces en de voortgang binnen behandelingen. Keurmerkdragers zijn zelfkritisch en bereid om expertise te delen met anderen. Met het Keurmerk Basis GGZ laten GBGGZ aanbieders zien bij te dragen aan de ontwikkeling van goede zorg.

Essentieel in de ontwikkeling van goede zorg en verantwoording is de dialoog. Zo stelt ook de Raad van Volksgezondheid en Samenleving (RVS) in het rapport 'Blijk van vertrouwen, anders verantwoord voor goede zorg'. Het RVS rapport biedt een nieuw perspectief voor verantwoord dat recht doet aan de veelzijdigheid en complexiteit van de zorgpraktijk. Het Keurmerk Basis GGZ is ook een vorm van verantwoord – we pakken het advies van de RVS dan ook graag op.

Dit nieuwe perspectief van verantwoord richt zich op een cultuur waarin men elkaar vertrouwt en waar ruimte is voor zelfreflectie op basis waarvan zorgprofessionals leren en verbeteren. Wie trots is op zijn of haar werk wil het laten zien en wil daarover met anderen in dialoog wat beter of anders zou kunnen. Het Keurmerk Basis GGZ 2021 is geïnspireerd op het RVS rapport. De toevoeging van een dialoog in het Keurmerkproces is de grootste wijziging in het Keurmerk 2021 ten opzichte van de voorgaande jaren.

2 Het Keurmerk Basis GGZ

Met het Keurmerk Basis GGZ 2021 kunnen aanbieders van 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 voortgang binnen behandelingen, het zorgproces en de organisatie. 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.

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 maakt voor cliënten inzichtelijk wat zij van de GBGGZ-aanbieder kunnen verwachten. Het Keurmerk laat zien welke aanbieders cliëntgericht 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. Door dit duidelijk te maken voor een cliënt stimuleren we dat een cliënt bewust en goed geïnformeerd kan kiezen.

Afbakening

Het Keurmerk Basis GGZ richt zich op aanbieders van GBGGZ. Zowel vrijgevestigde GBGGZ-aanbieders als instellingen zijn 'GBGGZ-aanbieder' en kunnen het Keurmerk Basis GGZ dragen. In dit document

worden zij beide aangeduid met de term 'GBGGZ-aanbieder'. Om het Keurmerk Basis GGZ te kunnen dragen, dient de GBGGZ-aanbieder zelf GBGGZ-zorg te leveren.

Organisaties die zelf geen GBGGZ leveren, maar wel met GBGGZ-aanbieders werken die dat voor hen doen, kunnen zich kwalificeren voor het predicaat: Netwerk Keurmerk Basis GGZ. Dit doen ze als alle door hen gecontracteerde onderaannemers/GBGGZ-aanbieders zich kwalificeren voor het Keurmerk Basis GGZ 2020. De 'overkoepelende' organisatie kan zelf ook GBGGZ leveren. Zij kunnen zich dan zelf kwalificeren voor het Keurmerk Basis GGZ én het predicaat Netwerk Keurmerk Basis GGZ ontvangen.

Het Keurmerk Basis GGZ heeft betrekking op de kwaliteit van zorg in de GBGGZ aan volwassenen. Onder de doelgroep volwassenen valt ook de populatie ouderen. Het Keurmerk geeft geen inzicht in de kwaliteit van de geleverde zorg door huisartsen (of, onder diens verantwoordelijkheid, de POH-GGZ), binnen de Gespecialiseerde GGZ of aan jeugdigen en kinderen. Uiteraard is samenwerking tussen de verschillende echelons een belangrijk thema en als zodanig opgenomen in het Keurmerk Basis GGZ.

Inhoud Keurmerk Basis GGZ 2021

Het Keurmerk Basis GGZ is gebaseerd op het Keurmerk Basis GGZ 2020 en heeft betrekking op behandelingen in de Generalistische Basis GGZ. De generalistische behandeling is kortdurend en legt de nadruk op activering van de cliënt. Net als in 2020 omvat het Keurmerk Basis GGZ 2021 zes normen. De onderwerpen komen ook overeen met het voorgaande jaar. De onderwerpen zijn tijdige zorg en samen beslissen, generalistisch handelen, transparant zijn, reflecteren, leren en verbeteren, vooruitstrevend zijn en kennis delen gebleven. De formulering van de normen is op enkele plekken aangepast om de norm begrijpelijker te maken.

Indien een GBGGZ-aanbieder aantoonbaar aan alle normen invulling te geven, kwalificeert de aanbieder zich voor het Keurmerk Basis GGZ 2020. Ook maakt de GBGGZ-aanbieder aannemelijk het gehele lopende jaar volgens de normen van het Keurmerk te werken. Keurmerkdraggers worden opgenomen in het Keurmerkregister op de website van Stichting Kwaliteit in Basis GGZ (KiBG): www.kibg.nl.

Samenwerking

Meerdere partijen in Nederland werken op verschillende manieren aan de kwaliteit van zorg binnen de GBGGZ. Het Keurmerk Basis GGZ beoogt lopende initiatieven te bundelen en voort te bouwen op goede ideeën uit het veld. Waar mogelijk wordt aangesloten bij bestaande wettelijke verplichtingen, (registraties van) beroeps- en brancheorganisaties of andere initiatieven, om zo de administratieve lasten voor de aanbieder te beperken en synergie te creëren.

Toetsingskader

Er wordt nog overwogen of het zinvol is een toetsingskader toe te voegen aan het handboek.

3 Keurmerknormen 2021 (overzicht)

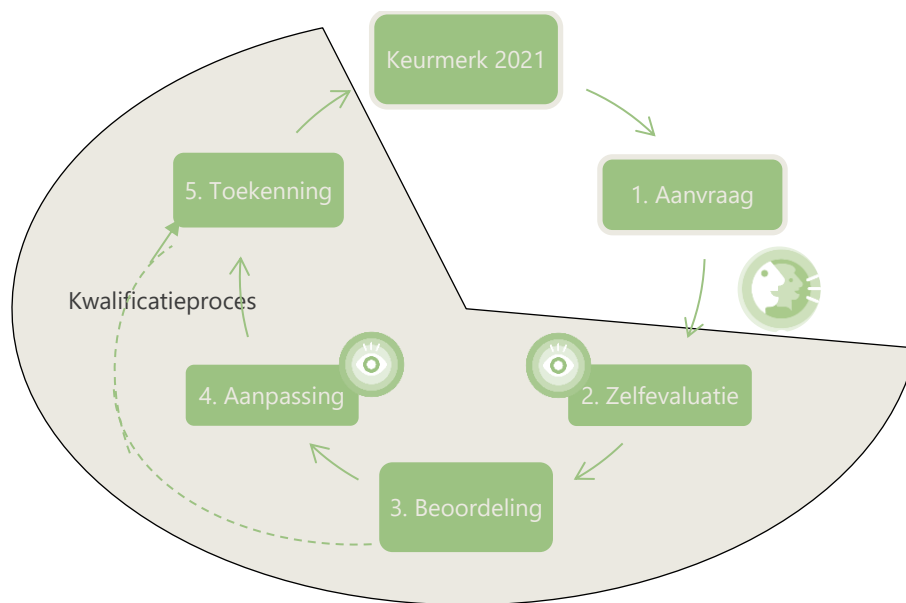
Hier ziet u een overzicht van de normen van het Keurmerk Basis GGZ 2021. Bij elke norm hoort een omschrijving van de elementen die de norm borgt. Deze elementen zijn geoperationaliseerd in kwalificatiecriteria: de concrete zaken die de keurmerkdrager moet kunnen overleggen en/of toelichten om aan de norm te voldoen. Deze vindt u per norm vanaf pagina 6.

Norm	Onderwerp	Titel
Norm 1	Tijdige zorg en Samen beslissen	De GBGGZ-aanbieder biedt de cliënt op het juiste moment zorg die berust op gezamenlijke besluitvorming. zie pagina 6 »
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. zie pagina 7»
Norm 3	Transparant zijn	De GBGGZ-aanbieder stelt keuze-informatie voor de cliënt en huisarts/verwijzer beschikbaar op de eigen website. zie pagina 8 »
Norm 4	Reflecteren, leren & verbeteren	De GBGGZ-aanbieder reflecteert en verbetert structureel zijn dienstverlening op basis van verzamelde en verwerkte gegevens. zie pagina 9 »
Norm 5	Vooruitstrevend zijn	De GBGGZ-aanbieder is vooruitstrevend. zie pagina 10 »
Norm 6	Kennis delen	De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ. zie pagina 10 »

4 Keurmerkproces Keurmerk Basis GGZ 2021 – introductie van dialoog

Het bestaande Keurmerkproces kent een jaarcyclus die bestaat uit de volgende fases: 1. aanvraagfase, 2. Zelfevaluatiefase, 3. beoordelingsfase, 4. aanpassingsfase (eventueel), 5. toekennen van het Keurmerk (zie figuur 1). Fase 1 tot en met 5 behoren bij het kwalificatieproces. De dialoog wordt geïntroduceerd op drie momenten en is een aanvulling op de zelfevaluatie.

Het kwalificatieproces is een cyclus. Een dialoog voorafgaand aan de zelfevaluatie fase is dus tegelijkertijd een dialoog na het toekennen van Keurmerk 2020. De dialoog die geïntroduceerd wordt na fase 1. aanvraag en voorafgaand aan fase 2. zelfevaluatie (zie in figuur 1), is een dialoog tussen Keurmerkdragers. De dialoog tijdens deze fase is een mooie kans om als Keurmerkdrager terug te blikken op het vorige jaar en vooruit te kijken naar wat beter kan tijdens het nieuwe Keurmerkjaar. KiBG faciliteert dit. Deze dialoog is aanvullend op de zelfevaluatie; deelname is vrijwillig en voor het behalen van Keurmerk Basis GGZ 2021 geen vereiste. Er wordt nader bekeken welke gevolgen deelname aan de dialoog heeft op de zelfevaluatie. Het is in de lijn der verwachting dat deelname aan de dialoog vrijstelling genereert op een of meerdere vragen in de zelfevaluatie.



Figuur 1. Stappen van het (huidige) kwalificatie proces Keurmerk Basis GGZ



Introductie van dialoog (2) tussen Keurmerkdragers

Introductie van dialoog (1) tussen KiBG en Keurmerkdragers

De dialoog tussen KiBG en Keurmerkdragers (1) krijgt in het Keurmerk 2021 een plek tijdens fase 2. zelfevaluatie en fase 4. aanpassing. KiBG initieert deze dialoog. Met welke zorgaanbieders KiBG een dialoog aangaat hangt af van vooraf bepaalde criteria, zoals de wens van de aanbieder en de inhoud van de ingediende zelfevaluatie. Deze criteria worden nog nader uitgewerkt.

5 Normen van Keurmerk Basis GGZ 2021

Norm 1 Tijdige zorg en 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 geven u tips en/of handvatten om tijdens deze wachttijd al te werken aan uw mentale gezondheid.”

“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. De behandelaar bespreekt de mogelijkheden voor de behandeling met u en samen beslist u over de invulling van het behandeltraject. Uw behandelaar legt u duidelijk uit wat er van u wordt verwacht in de behandeling.”

Kwalificatie criteria 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 tips en/of handvatten krijgt om tijdens de wachttijd al te werken aan de mentale gezondheid.
- 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 2020
- 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	<p>“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.”</p> <p>“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 samen met u 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.”</p> <p>“Regelmatig kijkt u samen met uw behandelaar hoe het gaat. Verminderen uw klachten en bent 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.”</p> <p>“Heeft u chronische psychische problemen? Wij helpen u om contact te krijgen met ervaringsdeskundigen. Ook uw naasten kunnen gebruikmaken van steun, bijvoorbeeld in de vorm van lotgenotengroepen.”</p>
----------------------	---

Kwalificatie criteria	<p>Om te laten zien dat invulling wordt gegeven aan de cliëntbelofte, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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
------------------------------	--

<i>Specifiek bij behandeling binnen product Chronisch:</i>	<p>Aanvullend voor cliënten die worden behandeld in het product Chronisch, licht de GBGGZ-aanbieder toe dat en hoe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 en hoe. Over samenwerking, eHealth, cliëntervaringen en informatie voor naasten."

Kwalificatie criteria

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)..

Informatie over organisatiekenmerken

- bereikbaarheid
- kenmerken behandelaren/behandelteam(s)
- samenwerking met andere zorgaanbieders

Uitkomstmaten

- actuele cliëntervaringen met een rapportcijfer (gemeten met de CQi); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud
Geef daarbij een duiding (minimaal de gebruikte schaal en uitleg over deze schaal)

Informatie over het zorgproces

- geef duidelijk aan voor verwijzers en cliënt wie voor welke klachten verwezen kan worden
- hoe een behandeling is opgebouwd
- welke behandelinterventies worden aangeboden
- hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast
- hoe naasten worden betrokken

Norm 4 Continu reflecteren, leren en 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. ”

Kwalificatie criteria

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

- de clientervaringen (per subschaal, gemeten met de CQindex) structureel te meten en hierop te reflecteren.
- Welke doelstellingen er zijn geformuleerd ter verbetering van jouw dienstverlening op basis van de clientervaringen
- Welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van (tenminste een van) onderstaande inzicht(en)
 - behandel-effecten
 - behandeltijd
 - het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar
 - andere uitkomst(en) bijvoorbeeld uit de KiBG-spiegelrapportage

De GBGGZ-aanbieder toont reflectie op het eigen kunnen of gedrag door te beschrijven:

- Op welke thema's/onderwerpen de GBGGZ-aanbieder nog kan leren van anderen Keurmerkdragers

Norm 5 Vooruitstrevend zijn

De GBGGZ-aanbieder is vooruitstrevend.

Cliëntbelofte "Wij zijn vooruitstrevend. Wij zijn altijd op zoek naar manieren om nog beter maatwerk te kunnen leveren. Wij volgen vernieuwende ontwikkelingen binnen en buiten ons vakgebied op de voet. 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."

Kwalificatie criteria

- De GBGGZ-aanbieder beschrijft hoe vernieuwende inzichten en ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied worden opgemerkt en gebruikt.
- De GBGGZ-aanbieder licht zijn vooruitstrevende karakter toe.

Norm 6 Kennis delen

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

Cliëntbelofte "We delen onze expertise actief met andere zorgaanbieders 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."

Kwalificatie criteria

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

- dat en hoe expertise met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GBGGZ wordt uitgewisseld
- op welke thema's/onderwerpen de GBGGZ-aanbieder zijn expertise kan en wil delen met andere Keurmerkdragers