



Keurmerkrapportage

Keurmerk Basis GGZ 2020 - Coöperatie Expertisecentrum Transculturele Therapie U.A.



Norm 1 - Samen beslissen

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

“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.”

✓ Uw organisatie voldoet aan deze norm

U heeft laten zien 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 behandelaar vanuit zijn expertise de cliënt duidelijkheid verschaft over welke inzet er binnen het behandeltraject van hem/haar wordt verwacht

- ✓ 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

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

“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.”

- ✓ **Uw organisatie voldoet aan deze norm**
U heeft laten zien 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
- ✓ u zorgt dat 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

Norm 3 - Transparant zijn

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

"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."

✓ **Uw organisatie voldoet aan deze norm**

U heeft aangetoond transparant te zijn over uw organisatie, zorgproces en uitkomsten. Op uw website konden alle vereiste elementen worden teruggevonden...:

- ✓ Informatie over organisatie:
- ✓ bereikbaarheid
- ✓ kenmerken behandelaren/behandelteam(s)
- ✓ beschikbaarheid behandelaren/behandelteam(s)
- ✓ Informatie over het zorgproces:

- ✓ inclusie en exclusie criteria van de GBGGZ en de organisatie
- ✓ 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
- ✓ 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

“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. We vragen u af en 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.”

- ✓ **Uw organisatie voldoet aan deze norm**

U heeft aangetoond dat u zelfkritisch bent en continu leert of en waar verbetering aan de dienstverlening mogelijk is. U heeft laten zien...:

- ✓ de volgende uitkomsten structureel te meten en te monitoren:
 - o cliëntervaringen
 - o behandel-effecten
 - o behandel-tijd
 - o het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar
 - o 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

“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.”

- ✓ **Uw organisatie voldoet aan deze norm**

U heeft aangetoond dat u een innovatief karakter heeft. U heeft laten zien...:

- ✓ 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 u een voorloper bent binnen het vakgebied

Norm 6 - Kennis delen

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

“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.”

✓ **Uw organisatie voldoet aan deze norm**

U heeft aangetoond dat u bijdraagt aan het verbeteren van de totale GBGGZ. U heeft laten zien...:

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