



Keurmerkrapportage

Keurmerk Basis GGZ 2022 - Stichting OLVG (Ingeborg Douwes Centrum)



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

“Een goede klik tussen u en uw behandelaar is belangrijk, daarom is dit altijd onderwerp van gesprek. We omschrijven samen duidelijk wat uw doelen zijn, zodat we goed weten waar u aan gaat werken. Samen met uw behandelaar bespreekt u de mogelijkheden voor de behandeling en beslist u over de invulling en vorm van het behandeltraject. Kan de behandeling (deels) online gedaan worden? En is een groepsbehandeling wellicht passend voor u? Uw behandelaar legt u duidelijk uit wat er van u wordt verwacht in de behandeling. U weet bij de start van de behandeling ook hoe lang deze ongeveer gaat duren.”

✓ Uw organisatie voldoet aan deze norm

U heeft laten zien 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
- ✓ de klik tussen de cliënt en behandelaar is onderwerp van gesprek
- ✓ de hulpvraag wordt samen met de cliënt geformuleerd en omgezet naar concrete behandeldoelen
- ✓ de cliënt is zich bewust van zijn eigen benodigde inzet tijdens en na de behandeling
- ✓ het aanbieden van groepsbehandelingen is overwogen
- ✓ de cliënt en de behandelaar beslissen samen over:
 - de verwachte duur van de behandeling (aantal sessies, planning)
 - welke behandelmethode wordt toegepast
 - welke behandelvorm wordt ingezet: face to face of online (of een combinatie)

Norm 2 - Generalistisch, kortdurend behandelen

De GGZ-aanbieder biedt de cliënt een generalistische, kortdurende behandeling die gericht is op de hulpvraag, waarbij de eigen kracht van de cliënt wordt versterkt.

"Uw behandelaar is opgeleid om te kijken naar u als mens; naar wat uw uitdagingen zijn, wat u belangrijk vindt en wat u wilt bereiken. We hebben vertrouwen in uw eigen kracht en we willen altijd zorgen dat u zo snel mogelijk weer zelf verder kan. We kijken regelmatig samen of u op de goede weg bent om uw doelen te halen. Zo duurt de behandeling niet langer dan nodig is, of: merken we tijdig op dat u andere of meer zorg nodig heeft. Met eHealth zorgen we dat u tijdens en na de behandeling zelfstandig verder kan werken aan uw mentale gezondheid."

✓ **Uw organisatie voldoet aan deze norm**

U heeft laten zien dat en hoe...:

- ✓ er is geborgd dat behandelaren over specifieke vaardigheden voor generalistisch kortdurend handelen beschikken
- ✓ de cliënt wordt met een transdiagnostische en generalistische blik behandeld; binnen de behandeling is ook aandacht voor andere relevante uitdagingen op verschillende domeinen (fysiek, emotioneel en sociaal), passend bij de hulpvraag
- ✓ behandelingen worden gestart met het uitgangspunt binnen 800 minuten af te ronden; afwegingen om langer te behandelen zijn uitgewerkt en transparant voor de cliënt
- ✓ er wordt tussentijds geëvalueerd over de vooraf afgesproken behandelduur, behandelmethode en behandelvorm
- ✓ De cliënt kan tijdens en na de behandeling zelfstandig verder werken aan zijn mentale gezondheid middels apps en eHealth-modules
- ✓ er wordt voortdurend met de cliënt geëvalueerd of hij het alleen kan. De behandelaar durft tijdig af te sluiten

Norm 3 - Transparant zijn

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

"We zijn transparant over wat we doen en hoe wij dat doen. 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 behandelduur, behandelaren, bereikbaarheid, behandelmethoden, eHealth, kwaliteit en cliëntervaringen."

✓ **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 organisatiekenmerken:
- ✓ bereikbaarheid
- ✓ kenmerken behandelaren/behandelteam(s)
- ✓ Uitkomstmaten
- ✓ actuele cliëntervaringen met een rapportcijfer (gemeten met de CQi); deze worden minimaal jaarlijks geactualiseerd en zijn maximaal een jaar oud
- ✓ wat deze (CQi) uitkomsten in uw specifieke geval betekenen
- ✓ Informatie over het zorgproces:
- ✓ hoe een generalistische kortdurende behandeling is opgebouwd en hoe de cliënt hierbij zo snel mogelijk in zijn eigen kracht wordt gezet
- ✓ welke behandelinterventies worden aangeboden
- ✓ dat en welke eHealth-toepassingen worden aangeboden en hoe eHealth binnen de behandeling wordt toegepast

Norm 4 - Reflecteren, leren & verbeteren

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

"We streven ernaar om u de best mogelijke zorg te geven. 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."

✓ 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...:

- ✓ cliëntervaringen (per subschaal, gemeten met de CQindex) structureel te meten en hierop te reflecteren
- ✓ welke doelstellingen er zijn geformuleerd ter verbetering van uw dienstverlening op basis van de cliëntervaringen
- ✓ welke verbetering in de dienstverlening afgelopen jaar is doorgevoerd op basis van (tenminste een van) onderstaande inzicht(en)
 - behandelresultaten
 - behandelkosten
 - het aantal cliënten / percentage dat weer terug bij u in zorg komt binnen een jaar
 - andere uitkomst(en) bijvoorbeeld uit de KIBG-spiegelrapportage
- ✓ hoe de hele organisatie wordt betrokken bij het verbeteren op basis van gegevens (n.v.t. voor eenmanspraktijken)
- ✓ De GGZ-aanbieder toont reflectie op het eigen kunnen of gedrag door te beschrijven:
- ✓ hoe er gereflecteerd wordt op behandelingen die na twee gesprekken geen vervolg meer krijgen
- ✓ wat de gemiddelde behandelkosten in 2021 is geweest en wat hierop de reflectie is
- ✓ op welke thema's de GGZ-aanbieder nog kan leren van anderen Keurmerkdragers

Norm 5 - Vooruitstrevend zijn

De GGZ-aanbieder is vooruitstrevend op het gebied van generalistisch kortdurend behandelen

"Wij volgen vernieuwende ontwikkelingen binnen en buiten ons vakgebied op de voet. Zien we nieuwe kansen om onze behandeling of dienstverlening te verbeteren? Dan gaan we daarmee aan de slag. Als u zelf nieuwe ontwikkelingen opmerkt staat onze deur breed 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 vooruitstrevend karakter heeft. U heeft laten zien...:

- ✓ hoe u vernieuwende inzichten en ontwikkelingen binnen of buiten het vakgebied generalistisch kortdurend behandelen opmerkt en gebruikt
- ✓ hoe / waaruit uw vooruitstrevende karakter als GGZ-aanbieder blijkt

Norm 6 - Kennis delen

De GGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de generalistische kortdurende GGZ

"We delen onze expertise actief met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GGZ. 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 expertise op het gebied van generalistisch kortdurend behandelen met andere zorgaanbieders binnen en rondom de GGZ wordt uitgewisseld
- ✓ op welke thema's / onderwerpen u, als GGZ-aanbieder, uw expertise kan en wil delen met andere Keurmerkdragers