



Keurmerk
Basis
GGZ

Stichting
Kwaliteit
in Basis
GGZ

Keurmerkrapportage

rapportage Keurmerk Basis GGZ 2017

o.b.v. de zelfevaluatie

PHHaastrecht B.V.

16 januari 2017

1 Inleiding

Per 1 januari 2017 is **PHHaastrecht B.V.** geregistreerd als keurmerkdrager. Om het keurmerk te blijven dragen moet u uiterlijk 31 maart 2017 hebben aangetoond dat PHHaastrecht B.V. aan de normen voldoet: de kwalificatie. U heeft daartoe onlangs gegevens aangeleverd met de Zelfevaluatie Keurmerk Basis GGZ 2017. Deze rapportage is gebaseerd op de gegevens aangeleverd op **12 januari 2017** door **A. van Jaarsveld**.

Stichting Kwaliteit in Basis GGZ (KiBG) heeft de door u aangeleverde gegevens beoordeeld. In deze rapportage leest u of PHHaastrecht B.V. aan alle normen voldoet. Wanneer aan een norm niet wordt voldaan, leest u welke punten nog aandacht nodig hebben.

1.1 Het Keurmerk Basis GGZ

Het Keurmerk Basis GGZ is een eenduidig kenmerk voor kwaliteit in de Generalistische Basis GGZ (GBGGZ). Het keurmerk is ontwikkeld in samenspraak met belanghebbenden in de GGZ. Het biedt een centraal platform voor de dialoog over kwaliteit en doelmatigheid in de Basis GGZ, jaagt veranderingen aan en maakt kwaliteitsverbeteringen inzichtelijk – betere mentale zorg (h)erkennen we samen.

Door te voldoen aan deze normen is aannemelijk gemaakt dat de zorgaanbieder zich extra inspant voor 'de juiste zorg op het juiste moment'. De zorgaanbieder behoort tot de voorlopers als het gaat om het concretiseren van cliëntgerichtheid in de behandeling, de implementatie van innovaties, samenwerking in de keten en transparantie over de werkwijze en ervaringen van cliënten. De zorgaanbieder heeft daarbij laten zien een bovengemiddeld zelfkritische houding aan te nemen en continu te werken aan verbetering.

Het Keurmerk Basis GGZ 2017 omvat negen normen binnen drie thema's: Cliëntgericht behandelen, Samenwerken in de keten en Continu verbeteren en innoveren. Meer informatie over het keurmerk en de normen vindt u op www.kibg.nl/keurmerkbasisggz.

1.2 Leeswijzer

Deze rapportage is opgesteld op basis van de gegevens die voor PHHaastrecht B.V. zijn aangeleverd met de Zelfevaluatie Keurmerk Basis GGZ 2017. Hoofdstuk 2 toont een beknopt overzicht waarin per norm is aangegeven of PHHaastrecht B.V. hieraan voldoet. In paragraaf 2.1 leest u wat dit voor PHHaastrecht B.V. betekent: heeft u zich gekwalificeerd of (nog) niet? In hoofdstuk 3 vindt u een meer gedetailleerde toelichting per norm; per norm en per toetsingsaspect is aangegeven of PHHaastrecht B.V. hieraan voldoet (gebaseerd op de gegevens van de zelfevaluatie). Bij normen waaraan uw organisatie nog niet voldoet vindt u handvatten voor verbetering.

Heeft u vragen over deze rapportage? Neem contact op met Stichting Kwaliteit in Basis GGZ via keurmerk.basisggz@kibg.nl of 030 - 303 0079 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur). Indien u de voorkeur heeft voor telefonisch overleg buiten kantooruren, dan kunt u dit via de mail kenbaar maken.

2 Overzicht invulling keurmerknormen 2017

In onderstaande tabel ziet u in hoeverre PHHaastrecht B.V. aan de normen van het Keurmerk Basis GGZ 2017 voldoet.

KEURMERKNORMEN 2017	VOLDOET WEL / NIET
NORM 1	Wel
NORM 2	Wel
NORM 3	Wel
NORM 4	Wel
NORM 5	Wel
NORM 6	Wel
NORM 7	Wel
NORM 8	Wel
NORM 9	Wel

2.1 Wat betekent dit voor PHHaastrecht B.V.?

PHHaastrecht B.V. **voldoet** aan alle normen van het Keurmerk Basis GGZ 2017. PHHaastrecht B.V. laat zien dat ze zich extra inspant voor 'de juiste zorg op het juiste moment' binnen de Generalistische Basis GGZ (GBGGZ). PHHaastrecht B.V. blijft het gehele lopende jaar (2017) geregistreerd als keurmerkdrager.

U ontvangt binnen 3 weken het keurmerkcertificaat en een informatiepakket. Dit pakket bestaat uit een aantal folders en een keurmerksticker. Middels deze folders en keurmerksticker kunt u richting cliënten aantonen dat PHHaastrecht B.V. zich extra inspant voor 'de juiste zorg op het juiste moment'. Ontvangt u graag meer folders en/of stickers? U vraagt deze aan via keurmerk.basisggz@kibg.nl of 030 – 30 30 079.

3 Toelichting per norm (incl. toetsingsaspecten)

Thema 1 – Cliëntgericht behandelen

Norm 1. De behandeling van de cliënt berust op gezamenlijke besluitvorming van de cliënt en de behandelaar.

Wat is geborgd?

- o De cliënt formuleert samen met de behandelaar de hulpvraag.
- o De cliënt formuleert samen met de behandelaar behandeldoelen, waarbij verwachtingen en behoeftes van de cliënt centraal staan. Hierbij formuleert de cliënt samen met de behandelaar wanneer de behandeldoelen zijn behaald.
- o De cliënt en de behandelaar nemen de keuzes en overwegingen in het behandelproces en/of voor een bepaalde behandeling samen door.
- o De cliënt en de behandelaar maken samen afspraken over de gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij duidelijk is welke inspanningen van beiden worden verwacht.
- o De cliënt en de behandelaar starten de uitvoering van het behandelplan pas als hierover overeenstemming is bereikt.

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 1

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

Uit de zelfevaluatie blijkt dat PHHaastrecht B.V. aan alle vereiste aspecten rondom de gezamenlijke besluitvorming van de cliënt en de behandelaar voldoet. Om te voldoen aan norm 1 heeft PHHaastrecht B.V. door het overleggen van een behandelplan en/of intakeverslag de volgende aspecten geborgd:

- o Hulpvraag en aanleiding
- o Behandeldoelen, inclusief omschrijving wanneer deze zijn behaald
- o Behandelmethode
- o Wederzijdse verwachtingen (inspanningen / verantwoordelijkheden)
- o Aantekening van toestemming van de cliënt door uitvoering van het behandelplan

Norm 2. De GBGGZ-aanbieder werkt systematisch en evidence based

Wat is geborgd?

- o Tijdens of (deels) voorafgaand aan de eerste behandelsessie worden de diagnose, behandeldoel, hulpvraag, aanleiding, achtergrond en huidige copingstrategie in kaart gebracht.
- o De behandeling is gebaseerd op evidence (of practice) based methoden. De behandelaar werkt volgens de relevante richtlijnen, zorgpaden, kwaliteitsstandaarden en –modulen.
- o Terugvalpreventie maakt onderdeel uit van de behandeling.

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 2

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

Uit de zelfevaluatie komt naar voren dat PHHaastrecht B.V. aan alle toetsingsaspecten invulling geeft. Er blijkt hieruit een volledige evidence based werkwijze van PHHaastrecht B.V. Dit is een vereiste binnen het keurmerk.

Om invulling te geven aan norm 2 heeft PHHaastrecht B.V. onderstaande elementen geborgd in het behandelplan of intakeverslag:

- Classificatie, behandeldoel en hulpvraag
- Achtergrond, aanleiding en copingstrategie
- Argumentatie indien wordt afgeweken van richtlijnen, zorgpaden, kwaliteitsstandaarden en/of -modulen
- Mogelijkheden voor evaluatie en bijstelling van het behandelplan
- Terugvalpreventie/nazorg

Norm 3. De GBGGZ-aanbieder meet cliëntervaringen en is transparant over de uitkomsten

Wat is geborgd?

- De GBGGZ-aanbieder heeft aandacht voor het meten van cliëntervaringen en maakt de uitkomsten van de cliëntervaringen transparant.
- De GBGGZ-aanbieder werkt structureel aan inzicht in de ervaringen van cliënten over de geleverde zorg.

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 3

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

Uit de zelfevaluatie blijkt dat er op voldoende wijze cliëntervaringen gemeten worden en dat op de website van PHHaastrecht B.V. transparantie is over de uitkomsten van de cliëntervaringen.

Hieronder ziet u de manier waarop u cliëntervaringen meet binnen de organisatie.

- Gebruik van de CQ-index
- Gebruik van ervaringen gedeeld op ZorgkaartNederland.nl

Norm 4. De GBGGZ-aanbieder biedt herstelgerichte zorg aan cliënten met chronische problematiek

! Deze norm geldt alleen voor GBGGZ-aanbieders die in 2017 zorg bieden binnen het echelon GBGGZ Chronisch

Wat is geborgd?

- Het doel van een behandeling (in de GBGGZ) is dat de cliënt, gegeven de chronische problematiek, een zo normaal mogelijk leven kan leiden. De behandeling is laagfrequent en gericht op verbetering van kwaliteit van leven (herstelondersteuning, verbetering veerkracht).
- In het geval dat de behandeling specifiek gericht is op het stabiel houden van de cliënt wordt dit in het behandelplan onderbouwd en is hierbij aandacht voor terugvalpreventie.
- De GBGGZ-aanbieder draagt zorg voor een crisiskaart voor de cliënt en beschikt zelf over een signaleringsplan.
- De GBGGZ-aanbieder heeft zicht op en houdt contact met naastbetrokkenen en brengt hierbij afspraken en contacten in kaart.
- De GBGGZ-aanbieder heeft zicht op en houdt contact met het professionele netwerk rondom de cliënt (waaronder de huisarts (POH-GGZ), de wijkteams, de Wmo en de SGGZ-aanbieder) en zorgt voor een warme overdracht.
- De GBGGZ-aanbieder heeft duidelijke afspraken over (tijdelijke) op- en afschaling.
- De GBGGZ-aanbieder hanteert duidelijke uitstroomcriteria (wanneer stopt de behandeling in de GBGGZ).

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 4

Bij PHHaastrecht B.V. zijn de volgende elementen geborgd:

- o dat de behandeling van mensen met chronische problematiek is gericht op verbetering (bijvoorbeeld: gehanteerde methoden en richtlijnen)
- o dat indien stabilisatie het doel van de behandeling is, dit wordt onderbouwd in het behandelplan
- o hoe wordt samengewerkt in het professionele netwerk rondom de cliënt
- o op welke wijze afspraken en contacten met naastbetrokkenen in kaart worden gebracht
- o dat er aandacht is voor (het actueel houden van) de crisiskaart voor de cliënt en het signaleringsplan over de cliënt
- o welke afspraken er zijn over (tijdelijke) op- en afschaling
- o wat de uitstroomcriteria zijn

Thema 2 – Samenwerken in de keten

Norm 5. De GBGGZ aanbieder past een generalistische methode toe in alle GBGGZ behandelingen.

Wat is geborgd?

De GBGGZ-aanbieder biedt online, vrij toegankelijke informatie over minimaal de volgende punten:

- o welke werkwijze wordt gevolgd en welke interventies worden toegepast
- o binnen welke termijn na aanmelding de behandeling wordt gestart (wachtijd)
- o hoe een behandeltraject is opgebouwd
- o welke behandelmethoden worden aangeboden (inclusief beschikbare eHealth toepassing)
- o hoe samenwerking eruit ziet met partners lokaal en/of in de regio (zoals de huisarts, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)
- o welke informatie wordt uitgewisseld met de verwijzer
- o hoe behandelresultaten en cliëntervaringen worden gemeten tijdens en na de behandeling

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 5

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

Uit de zelfevaluatie blijkt dat de website van PHHaastrecht B.V. **zeven** van de zeven elementen omvat zoals deze in de toetsingsaspecten zijn benoemd. Norm 5 stelt dat alle elementen vermeld staan op de website.

Hieronder ziet u de elementen die op de website van PHHaastrecht B.V. vermeld te staan om aan norm 5 te voldoen.

- o Welke werkwijze wordt gevolgd en welke interventies worden toegepast
- o Binnen welke termijn na aanmelding de behandeling wordt gestart (wachtijd)
- o Hoe een behandeltraject is opgebouwd
- o Welke behandelmethoden worden aangeboden (inclusief beschikbare eHealth toepassing)

- Hoe samenwerking eruit ziet met partners lokaal en/of in de regio (zoals de huisarts, wijkteams en de Gespecialiseerde GGZ)
- Welke informatie wordt uitgewisseld met de verwijzer
- Hoe behandelresultaten en cliëntervaringen worden gemeten tijdens en na de behandeling

Norm 6. De GBGGZ-aanbieder is onderdeel van een professioneel netwerk

Wat is geborgd?

- De GBGGZ-aanbieder werkt samen met het professionele netwerk rondom de cliënt.
- De GBGGZ-aanbieder heeft contact met de verwijzer over:
 - de indicatiestelling / intake / keuze product (*matched care*)
 - voorgeschreven medicatie en medicatiewijzigingen
 - relevante wijzigingen van behandelplan of -doelen (complicaties, nieuwe diagnoses, voortijdig staken)
 - beëindiging van de behandeling

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 6

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

Uit de zelfevaluatie komt naar voren dat PHHaastrecht B.V. voldoende samenwerkt met het professionele netwerk rondom de cliënt

en

dat er op voldoende wijze informatie wordt uitgewisseld met de verwijzer. Om aan norm 6 te voldoen, heeft PHHaastrecht B.V. aangetoond dat er samengewerkt wordt met het professionele netwerk rondom de cliënt.

Thema 3 – Continu verbeteren en innoveren

Norm 7. De GBGGZ-aanbieder gebruikt inzichten om het zorgproces en de effecten van behandeling te monitoren, te evalueren en te verbeteren.

Wat is geborgd?

- De GBGGZ-aanbieder voert (systematisch) de ROM voor-, tussen- en nametingen uit en gebruikt deze om de effecten van de behandeling te monitoren en evalueren.
- De GBGGZ-aanbieder verzamelt relevante inzichten over de intake, het zorgproces en/of de organisatie.
- De GBGGZ-aanbieder verwerkt relevante inzichten tot verbeterplannen en -acties.

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 7

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

U heeft aangegeven dat uw organisatie bij 60% of meer van de cliënten die uw organisatie in **2017** gaat behandelen binnen de GBGGZ de ROM voor-, tussen- en nameting uit zal voeren.

en

PHHaastrecht B.V. heeft voldoende aangetoond inzichten ter verbetering van de eigen zorgproces en de effecten van de behandeling te verzamelen en verwerken.

Norm 8. De GBGGZ-aanbieder past in de regel eHealth toe

Wat is geborgd?

- o De GBGGZ-aanbieder heeft eHealth-toepassing(en) beschikbaar.
- o De GBGGZ-aanbieder maakt bij iedere behandeling een gedegen afweging of en welke eHealth-toepassing(en) tijdens de behandeling wordt(/worden) ingezet.

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 8

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

Uit de zelfevaluatie blijkt dat PHHaastrecht B.V. eHealth toepassingen beschikbaar heeft

en

dat er een heldere beschrijving is waaruit blijkt wanneer van de inzet van de beschikbare eHealth-toepassingen kan worden afgeweken.

Norm 9. De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan het verder ontwikkelen van de GBGGZ

Wat is geborgd?

- o De GBGGZ-aanbieder draagt bij aan de ontwikkeling van de gehele GBGGZ door betrokken te zijn bij (landelijke en/of regionale) initiatieven en/of bijeenkomsten.
- o De GBGGZ-aanbieder levert bij SBG van 60% of meer van de cliënten behandeld binnen de GBGGZ de ROM voor- en nameting aan.

PHHaastrecht B.V. voldoet aan alle aspecten van norm 9

PHHaastrecht B.V. voldoet aan de volgende aspecten:

Uit de zelfevaluatie blijkt dat PHHaastrecht B.V. betrokken is bij de ontwikkeling van de GBGGZ sector. Om aan norm 9 te kunnen voldoende heeft PHHaastrecht B.V. aangetoond dat zij middels deelname aan één van onderstaande activiteiten betrokken is bij het werkveld,

- o ontwikkelen van kwaliteitsstandaarden / richtlijnen / modules
of
- o deelnemen aan (een) commissie(s) binnen een beroepsvereniging
of
- o actief participeren in (een of meerdere) regionale of landelijke bijeenkomst(en) gericht op de verdere ontwikkeling van de GBGGZ
of
- o geven van scholing en/of supervisie
of
- o delen van eigen werkwijze / ervaringen op regionaal of landelijk niveau
of
- o uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek binnen de GBGGZ en het verzorgen van publicaties hierover
of
- o bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek binnen de GBGGZ
of
- o verzorgen van een BIG-opleidingsplaats GZ-psycholoog

en

PHHaastrecht B.V. levert ROM voor- en nameting aan bij SBG.