

KWALITEITSSTATUUT GGZ 2022

Wat mag je als cliënt van je zorgaanbieder verwachten?



WELKE INFORMATIE HELPT JOU ALS CLIËNT IN DE BESLUITVORMING?

Je bent op zoek naar de beste behandeling voor je psychische klachten. Maar bij welke ggz-aanbieder vind je die? Hoe krijg je zicht op de kwaliteit van de behandelingen? Op welke termijn kun je van start? Is er een wachttijd? Bij wie kun je terecht met vragen en opmerkingen tijdens de behandeling? Allemaal vragen waarover zorgaanbieders je duidelijk moeten informeren. Hiervoor maken zij gebruik van een zogeheten *kwaliteitsstatuut*. Hierin lees je wat je mag en kunt verwachten. Zo weet je op welke kwaliteit je jouw zorgaanbieder kunt aanspreken – vooraf, tijdens en na- de behandeling.

Om je houvast te bieden bij het doornemen van het kwaliteitsstatuut, staat hieronder kort welke informatie je in elk geval moet krijgen van zorgaanbieders. Hierbij staan ook steeds enkele (voorbeeld)vragen die voor jou van belang kunnen zijn in de opeenvolgende fasen van de behandeling: voortraject/verwijzing; aanmelding/intake; indicatiestelling en diagnose; behandeling; en afsluiting/nazorg.

DE JUISTE ZORG VOOR JOU

Doel van het kwaliteitsstatuut is dat je de **juiste hulp krijgt, op de juiste plaats, door de juiste zorgverlener**. Als cliënt moet je direct merken of er inderdaad sprake is van '**juiste zorg**':

- dat er echt naar je wordt geluisterd,
- dat er met jou wordt overlegd welke behandeling het beste aansluit bij jouw persoonlijke vragen, mogelijkheden, doelen en behoeften,
- dat jouw behandelaar met je bekijkt hoe jouw persoonlijk netwerk het beste bij de zorg kan worden betrokken,
- dat je merkt dat het behandelproces soepel verloopt, omdat alles goed wordt gecoördineerd en afgestemd.

WIE IS JOUW REGIEBEHANDELAAR IN WELKE BEHANDELFASE?

De zogeheten 'regiebehandelaar' speelt een centrale rol. Dit is degene die er op toeziet dat alles rondom jouw behandeling goed is geregeld. Dit is ook degene bij wie je terecht kunt met vragen of opmerkingen. Wie dat is, kan per behandel-fase verschillen: de zorgaanbieder is verplicht jou hierover te informeren.

Het Landelijk Kwaliteitsstatuut GGZ beschrijft minimale kwaliteits-eisen waar een zorgaanbieder aan moet voldoen om jou goede ggz te kunnen bieden. Elke aanbieder zal deze informatie moeten tonen, zoals bijvoorbeeld op hun website. Dit stelt jou, en je naasten, in staat een weloverwogen keuze te maken voor een zorgaanbieder alsook om deel te nemen aan de besluitvorming over de behandeling. De informatie werkt als een soort gids waarmee je kunt beoordelen of je passende en goede zorg krijgt en waarmee je zelf de regie kunt houden of nemen. De kwaliteitseisen gelden voor alle fasen van het zorgproces: van voortraject, intake en probleemanalyse tot behandeling, begeleiding en nazorg.

Jouw zorgvraag/hulpvraag staat dus centraal en vanuit een herstel-gerichte benadering bekijkt de behandelaar samen met jou welke zorg voor jou het best passend is. Zodat je zoveel mogelijk eigen regie over jouw behandeling en begeleiding kunt hebben. Hierbij wordt waarde gehecht aan jouw functioneren in de samenleving. En wordt dus ook rekening gehouden met jouw sociale omgeving en netwerk. Waar mogelijk, kun je ook kiezen voor een ervaringsdeskundige als medehandelaar.

Een waardevol leven leiden, zelfredzaamheid en oog voor jouw leef-wereld zijn leidend voor goede zorg.

Welke informatie is van belang voor jou, vooraf, tijdens en na jouw behandeling:

1. aan welke kwaliteitscriteria de geleverde zorg bij de zorgaanbieder voldoet en hoe lang de wachttijden zijn, hoe lang een wachttijd mag zijn (de treeknormen), wie je kan helpen als dit te lang duurt; en welke zorg de aanbieder in huis heeft en als het een grote zorgaanbieder is op welke locatie je voor jouw psychische klachten terecht kan;
2. hoe jouw behandelaar en jij samen keuzes maken en besluiten nemen, voor en tijdens de behandeling. Hierdoor kun je zoveel mogelijk de regie over jouw behandeling houden en zo zelfstandig mogelijk blijven functioneren – zelfs als er sprake is van gedwongen zorg;
3. wie wat doet tijdens de behandeling en hoe de zorg op elkaar is afgestemd. Dit is vooral belangrijk wanneer er meerdere professionals of zorgaanbieders bij jouw behandeling betrokken zijn;
4. wie op welk moment de behandeling aanstuurt als regiebehandelaar – en bij welke zorgverlener(s) je terecht kunt op het moment dat je niet tevreden bent over de behandeling of het verloop daarvan;
5. hoe er – als je dat wilt – met familie en naasten wordt samengewerkt om jou te ondersteunen.

Begrijp je bepaalde informatie in het kwaliteitsstatuut niet? Of is de informatie te algemeen, waardoor onduidelijk is wat die precies voor jou betekent? Vraag dan vooral door totdat je antwoord op jouw vragen krijgt en de geboden informatie begrijpt. Een goede voorbereiding helpt hierbij. Denk daarom vooraf na wat je in elk geval wilt weten – en zet dat desnoods kort op papier. Dan weet je zeker dat je geen vraag vergeet in het gesprek met jouw verwijzer of zorgverlener. En als je dat niet lukt, vraag iemand uit je omgeving, een ervaringsdeskundige of een cliëntondersteuner om te helpen.

MOGELIJKE VRAGEN TIJDENS HET BEHANDELPROCES

Hieronder staan per fase van het behandelproces steeds enkele vragen die voor jou van belang kunnen zijn. Dit in overleg wat mogelijk is bij jouw zorgaanbieder en bij jouw situatie.

FASE 1 • Voortraject/verwijzing

Voor een behandeling in de ggz heb je standaard een verwijzing nodig, doorgaans van jouw huisarts. De verwijzer is in deze voorfase de eerstverantwoordelijke voor de zorg of behandeling voor jou als cliënt. Om te bepalen met welke zorgaanbieder je verder gaat, kun je op websites het aanbod van verschillende aanbieders met elkaar vergelijken of bij Kiezen in de GGZ (vergelijkingssite www.kiezenindeggz.nl). Daar kun je ook informatie vinden over de gehanteerde tarieven en wachttijden. Bij jouw eigen zorgverzekeraar kun je ook nagaan in hoeverre de behandeling wordt vergoed.

Vragen die in fase 1 van belang kunnen zijn:

- heb ik keuze tussen verschillende zorgaanbieders? (bijvoorbeeld bij huisarts)
- welke aanbieder is passend voor mijn psychische klachten? (huisarts, netwerk of zelfonderzoek)
- kan ik de verwijsbrief lezen? (in gesprek met huisarts of zorgaanbieder)
- wat zijn de kosten van de behandeling en worden die (volledig) vergoed? (je verzekeraar)
- hoe zit het met wachttijden voor de intake en behandeling? (zorgaanbieder)
- als er wachttijden zijn, waar kan ik dan in de tussentijd terecht? (huisarts en/of zorgaanbieder)
- wat kan ik doen als wachttijden worden overschreden? (zorgverzekeraar)
- wie kan eventueel bemiddelen om eventueel elders een behandelplek te krijgen? (zorgverzekeraar)
- kan er iemand mee naar de intake? (zorgaanbieder)

FASE 2 • Aanmelding/intake

Geef tijdens de kennismaking met de zorgaanbieder duidelijk aan wat jouw klachten zijn en waarvoor je hulp zoekt. Ga ook na of de aanbieder inderdaad kan voldoen aan jouw verwachtingen. Vraag waar nodig door als er zaken onduidelijk zijn. En ga na afloop van het gesprek bij jezelf na of je voldoende vertrouwen hebt gekregen in de zorgaanbieder. Leidt de aanmelding tot een vervolg, dan moet de zorgaanbieder aangeven bij wie je terecht kunt met vragen voorafgaand aan de behandeling. Dit aanspreekpunt is de regiebehandelaar.

Vragen die in fase 2 van belang kunnen zijn, meestal bij de zorgaanbieder:

- wat gebeurt er na mijn aanmelding?
- met wie heb ik het intakegesprek?
- bij wie kan ik terecht in de tussentijd tot de behandeling begint?
- hoe weet ik of deze professional voldoende deskundig is?
- wat kan ik doen als in de tussentijd mijn situatie sterk achteruit gaat?
- kan ik ervan uitgaan dat er in dat geval zorgverleners worden ingeschakeld?
- heb ik daarin een keuze?

FASE 3 • Indicatiestelling en diagnose

Tijdens deze fase onderzoekt de zorgaanbieder wat er aan de hand is. Dit wordt meestal door de regiebehandelaar vastgesteld in direct contact met jou. Je hebt altijd de mogelijkheid een andere zorgaanbieder om een second opinion te vragen.

Vragen die in fase 3 van belang kunnen zijn:

- wie stelt de diagnose?
- is die persoon ook verantwoordelijk voor de behandeling?
- wie is mijn aanspreekpunt tijdens de behandeling?
- kan ik bij twijfel over de diagnose een andere zorgverlener raadplegen?
- wie is mijn aanspreekpunt in de tijd totdat de behandeling begint?

FASE 4 • Behandeling

De (regie)behandelaar stelt in overleg met jou (en als je dat wilt met jouw naasten of familie) een behandelplan op. Hierin staan de behandeldoelen vermeld. Verder staat hierin hoe je aan deze doelen werkt met jouw behandelaar. Maar ook wie er verantwoordelijk is voor de organisatie en afstemming van de verschillende delen van de behandeling: de regiebehandelaar. Soms kan het zijn dat na de diagnosefase een andere regiebehandelaar de coördinatie doet, bijvoorbeeld bij een grotere aanbieder.

Vragen die in fase 4 van belang kunnen zijn:

- wie stelt het behandelplan op?
- welke stem heb ik daarin?
- hoe heb ik inzage in mijn (elektronisch) dossier?
- hoe weet ik dat de behandelaar voldoende deskundig is?
- hoe gaat de behandelaar om met het gegeven dat ik meerdere problemen heb?
- wie is mijn aanspreekpunt tijdens de behandeling?
- welke inspraak heb ik hierbij?
- hoe lang gaat de behandeling waarschijnlijk duren?
- in welke situaties kan ik een beroep op mijn aanspreekpunt doen?

- hoe is geregeld dat alle behandelactiviteiten op het juiste moment, door de juiste zorgverlener(s) en op de juiste plaats worden uitgevoerd?
- na hoeveel tijd volgt een evaluatie?
- wat kan ik doen als ik aanvullende, andere zorg nodig heb?
- hoe is het voorschrijven en controleren van medicatie geregeld?
- wat kan ik doen als ik van mening verander over mijn behandeling of behandelaar?
- wie houdt bij of de behandeling het gewenste effect heeft?
- wanneer ben ik tevreden over de uitkomst van de behandeling?
- hoe bepaal ik of dat doel bereikt is?
- waar kan ik terecht als ik een klacht heb over mijn behandeling/ behandelaar?
- wil ik dat mijn huisarts/verwijzer een afschrift van het behandelplan ontvangt?
- wie is verantwoordelijk voor welk deel van de behandeling?
- hoe stemmen de zorgverleners de zorg onderling af?
- wie hebben inzage in het behandelplan?
- waar kan ik of mijn naaste terecht bij een (naderende) crisissituatie?
- bij wie kan ik terecht als de regiebehandelaar ziek is of op vakantie?

FASE 5 • Afsluiting, nazorg

Na afloop bespreekt de (regie)behandelaar met jou wat de behandeling heeft opgeleverd en welke eventuele vervolgstappen er mogelijk zijn. Jouw verwijzer wordt hierover geïnformeerd, tenzij je hier bezwaar tegen maakt.

Vragen die in fase 5 van belang kunnen zijn:

- hoe wordt het besluit om de behandeling te stoppen genomen?
- word ik hierbij betrokken?
- wat als de behandeling klaar is terwijl ik nog begeleiding nodig heb?
- heb ik daar zelf iets over in te brengen?
- hoe kunnen mijn familie en/of naasten van betekenis zijn tijdens de afsluiting van de behandeling en in de nazorg?
- hoe is de overdracht geregeld?
- Is mijn huisarts op de hoogte?

CONTACT

MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid
Stationsplein 125
3818 LE AMERSFOORT

033 - 303 2400
info@wijzijnmind.nl
www.mindplatform.nl

