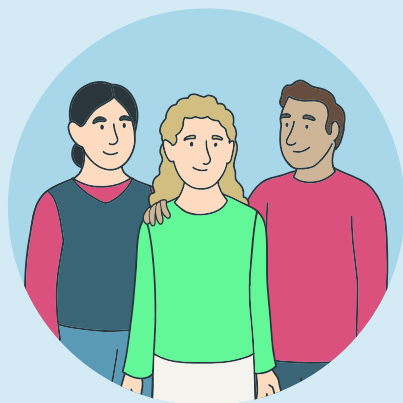


Visie op kwaliteit van zorg

Dit is de visie van de Alliantie kwaliteit geestelijke gezondheidszorg op wat wij zorg van goede kwaliteit vinden. We beschrijven de kenmerken van goede kwaliteit vanuit vier perspectieven:



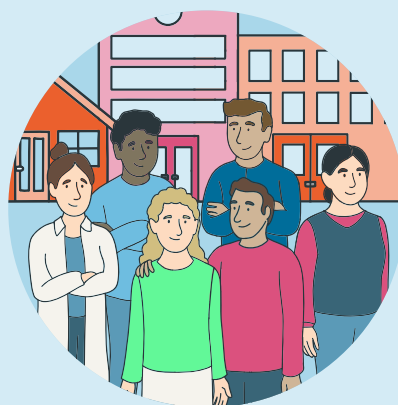
**de patiënten en
hun naasten**



**professionals
in de ggz**



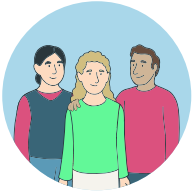
ggz-organisaties



de maatschappij

*Klik op de iconen
voor meer toelichting*

De Visie op kwaliteit van zorg vormt het fundament onder alle zorgstandaarden van de ggz. Deze visie is een ideaalbeeld dat ons in beweging brengt en houdt, wetende dat niet altijd alles gerealiseerd kan worden. We werken allemaal samen om binnen de huidige randvoorwaarden zoveel mogelijk te handelen conform deze visie.



De patiënt en naaste(n)

Startpunt is de mens die zorg nodig heeft. In het zorgtraject draagt de professional bij aan herstel van de capaciteiten van patiënten om autonoom te kunnen functioneren. Daarmee komt er (weer) hoop op en vertrouwen in een betere mentale gezondheid en (weer) kunnen meedoen in de samenleving. Naast de patiënt en de professional, spelen ook naasten een cruciale rol bij het herstel. Vanuit het perspectief van patiënt en naaste(n), zijn dit de kenmerken van zorg van goede kwaliteit:

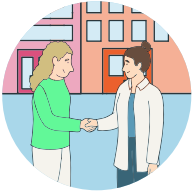
1. De patiënt en naaste(n) kunnen vertrouwen op de professional. Dat vertrouwen ontstaat als de behandelrelatie tussen de professional en de patiënt is gebouwd op betrouwbaarheid en openheid. Dat geeft de patiënt en naasten het gevoel dat ze in veilige handen zijn bij de professional. Wat ook bijdraagt aan dit vertrouwen is als de patiënt niet (te) vaak hoeft te wisselen van behandelaar.
2. De patiënt en naaste(n) voelen dat zij als mens worden gezien. Dat gebeurt als de professional goed en zonder te oordelen luistert, aandacht heeft voor de situatie en omgeving van de patiënt en oog heeft voor de sterke kanten en mogelijkheden van de patiënt. Dat is nodig voor goede persoonsgerichte zorg.
3. Zowel patiënt en naaste als professional ervaren wederzijds begrip, betrokkenheid en respect in de behandelrelatie. De inbreng van de patiënt, naaste(n) en de professional in het gesprek is gelijkwaardig, omdat ieder expert is op het eigen terrein.
4. De patiënt kan kiezen voor een professional en/of zorgaanbieder die past bij zijn/haar zorgvraag. Deze vrijheid is essentieel voor het opbouwen van een goede behandelrelatie en daarmee voor het slagen van een behandeling. Zelf kunnen kiezen voor een professional/zorgaanbieder draagt ook bij aan de eigen regie en het zelf mogen beschikken over wat er met je gebeurt.
5. De patiënt en naaste(n) krijgen goede uitleg over wat er aan de hand is en welke behandel mogelijkheden er zijn. Dat hebben ze nodig om samen met de behandelaar te kunnen beslissen over de behandeling (*informed consent*). Zo zijn *patiënten (meer) betrokken bij de behandeling*, haken zij minder snel af en zijn ze meer tevreden over de behandeling.
6. De patiënt en naaste(n) krijgen zorg die op hen is afgestemd (maatwerk). Of het nu gaat om onderzoek, behandeling of begeleiding bij (weer) meedoen in de maatschappij: de zorg past bij hun problematiek en hulpvraag. Dit maatwerk gebeurt door samen te overleggen, de juiste professionals in te schakelen en ervoor te zorgen dat er voldoende zorg op de juiste plek beschikbaar is.
7. De patiënt krijgt dankzij de behandeling weer hoop op en vertrouwen in een betere mentale gezondheid en (weer) kunnen meedoen in de samenleving. Dit perspectief is essentieel. Het motiveert om je in te zetten voor een behandeling, de behandeling vol te houden en samen te blijven werken met de professional.



De professional

De geestelijke gezondheidszorg kent een rijkgeschakeerd palet aan professionals. Van professionals die dagelijks patiënten behandelen en begeleiden, tot medewerkers die binnen instellingen en praktijken de zorg organiseren. Vanuit het perspectief van de professional bezien, zijn dit de kenmerken van zorg van goede kwaliteit:

1. De professional in de ggz is: goed opgeleid, houdt kennis en vaardigheid bij, gebruikt recente (wetenschappelijke) kennis en werkt volgens de professionele standaard. De professional kent de grenzen van de eigen expertise en doet op het juiste moment een beroep op de deskundigheid van collega professionals voor overleg of second opinion.
2. De professional en patiënt beslissen samen over de behandeling. De professional past de professionele standaard toe, of wijkt daarvan af als dat beter is voor de patiënt. Naasten worden betrokken bij de besluitvorming waar mogelijk en/of gewenst.
3. De professional heeft voldoende tijd voor de patiënt. Er is natuurlijk tijd nodig tijdens de behandeling, maar ook voor of na onderzoek en behandeling. Ook de samenwerking met andere professionals binnen de ggz of met andere (maatschappelijke) organisaties vraagt tijd.
4. Om de patiënt in de volle breedte van de eigen context te kunnen zien en behandelen, wordt de zorg integraal en domein overstijgend rondom de patiënt georganiseerd. Professionals maken zo veel als mogelijk gebruik van elkaars expertise en werken zo veel als nodig samen over verschillende domeinen. De mogelijkheden in de keten worden optimaal benut om de patiënt samenhangende zorg te bieden.
5. Professionals kunnen rekenen op een veilig en zorgzaam werkklimaat. Er is vertrouwen in hun professionele kennis en kunde en in de keuzes die ze maken. Ze krijgen voldoende tijd en mogelijkheden voor reflectie en inspiratie via bijscholing, nascholing, intervisie, supervisie en deelname aan lerende netwerken.



De geestelijke gezondheidszorg (ggz)

De ggz in Nederland is een dynamisch veld waarin tal van organisaties en professionals samenwerken. Mensen kunnen (afhankelijk van hun problemen) terecht bij huisartsenzorg (waaronder POH-GGZ), of de GGZ (instellingen, afdelingen ziekenhuispsychiatrie en vrijgevestigden). Ook andere beroepen en (maatschappelijke) organisaties bieden psychische hulpverlening, zoals herstelacademies en geestelijk verzorgers. Vanuit het perspectief van de ggz, zijn dit de kenmerken van zorg van goede kwaliteit:

1. Binnen de ggz wordt gebruikgemaakt van praktijkgericht onderzoek, wetenschappelijk onderzoek en innovatie. Hierdoor zijn professionals in staat om beslissingen te nemen op basis van wetenschappelijke kennis, professionele kennis en ervaringskennis van patiënten en naasten.
2. Binnen de ggz wordt de behandeling gemonitord op effectiviteit en patiënttevredenheid. De resultaten geven professionals, patiënten en naasten inzicht in de voortgang van het herstel, doeltreffendheid van de behandeling en de tevredenheid van de patiënt. Indien nodig kunnen de professional, patiënt en naaste(n) de eventuele diagnose of behandelplan hierop aanpassen. Meetinstrumenten worden afgestemd op behandeldoelen en zijn zowel kwalitatief als kwantitatief van aard.
3. In de ggz is de ICT-omgeving betrouwbaar ingericht. Patiënten en naasten moeten erop kunnen vertrouwen dat hun vertrouwelijke gegevens zorgvuldig zijn opgeslagen.
4. Voor iedereen met een zorgvraag is de ggz laagdrempelig, toegankelijk en tijdig beschikbaar. Als mensen met psychische klachten vlot(ter) geholpen worden met passende zorg, verbetert ook de doorstroom en uitstroom. Dat alles heeft een positief effect op de kwaliteit van leven van mensen, op de kwaliteit van de ggz en op zorg- en maatschappelijke kosten.
5. In de ggz worden mensen en middelen doelmatig ingezet. Zo kan de ggz betaalbaar en toegankelijk blijven. Over het gemeenschapsgeld, dat wordt ingezet voor de zorg, vindt een afweging en transparante verantwoording plaats.
6. Financiers, zorginstellingen, maatschappelijke organisaties en (lokale) overheden werken intensief samen aan het gemeenschappelijke doel: kwalitatief goede zorg in de ggz. Ze werken samen vanuit wederzijds vertrouwen. Iedere stakeholder doet dat vanuit zijn eigen rol en houdt die rol zuiver.



Maatschappij

Alle professionals in de ggz zetten zich in voor goede zorg: van de behandelkamer tot en met de bestuurskamer. Zorg van goede kwaliteit strekt zich echter verder uit dan de ggz. Het vraagt om een betrokken maatschappij waarin psychische klachten een normaal onderdeel van het leven zijn. Herstellen van psychische klachten is dus een proces dat zich niet alleen afspeelt in de behandelkamer. (Weer) mee kunnen doen aan de maatschappij in plaats van buitengesloten worden is voor veel patiënten een sterke drijfveer in hun proces van herstel. Dat vraagt van de hele maatschappij om verantwoordelijkheid te nemen voor het herstel van psychische klachten. Vanuit dit perspectief bezien, zijn dit de kenmerken van zorg van goede kwaliteit:

1. Overheden, scholen en maatschappelijke organisaties besteden aandacht aan mentale gezondheid en ondersteunen mensen bij het leven in de eigen leefomgeving. Mensen worden daardoor veerkrachtiger, leven gezonder en voelen zich meer verbonden met anderen. Dit kan helpen om psychische problemen te voorkomen of eerder te ontdekken. Hierdoor is er minder behoefte aan specialistische geestelijke gezondheidszorg, en krijgen mensen de juiste hulp op de juiste plek.
2. De ggz beslist mee bij het formuleren van regelgeving en beleid. Op die manier draagt de inhoudelijke kennis van ggz-aanbieders, professionals op de werkvloer, patiënten en naasten bij aan de kwaliteit van zorg.