



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Toetsingskader geestelijke gezondheidszorg

Van toepassing voor de geestelijke gezondheidszorg in zowel grote als kleine instellingen
en zowel klinisch als ambulant

Utrecht, september 2020

Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd ziet toe op de naleving van wet- en regelgeving en veldnormen. Om transparant te zijn over *wat* de inspectie toetst, maakt de inspectie toetsingskaders voor onderdelen van de gezondheidszorg, zoals de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Een toetsingskader bestaat uit een aantal normen met de daarbij horende toetsingscriteria. Deze zijn gebaseerd op wet- en regelgeving en veldnormen die beroepsorganisaties en branchepartijen van zorgverleners hebben opgesteld. De inspectie stimuleert en agendeert de naleving van deze normen, naast het handhaven conform het interventiebeleid van de inspectie (zie www.igj.nl). De inspectie 'toetst' (een vastgestelde norm, waar de inspectie wettelijk toezicht op houdt en/of geïmplementeerde veldnorm) óf 'vindt van belang'/stimuleert (een nog niet geheel geïmplementeerde veldnorm).

Het toetsingskader geestelijke gezondheidszorg is toepasbaar binnen zowel grotere als kleinere instellingen, zowel klinisch als ambulant, maar niet voor individuele beroepsbeoefenaren en doelgroep jeugd.

Het toetsingskader voor de ggz is een algemeen toetsingskader en kent drie thema's:

1. Persoonsgerichte zorg: gericht op ondersteuning herstel cliënt
2. Deskundige zorgverlener: gericht op professionaliteit zorgverlener
3. Sturen op kwaliteit en veiligheid: gericht op hoe het management goede zorg faciliteert

Per thema is een aantal normen beschreven. De selectie van de normen is gedaan op basis van het toetsingskader verpleging en verzorging, gehandicaptenzorg van de inspectie, de kerninstrumenten voor de ggz en de normen die de betrokken beroepsgroepen, brancheorganisatie(s) en cliënt vertegenwoordigers belangrijk vinden. De inspectie actualiseert het toetsingskader ggz periodiek.

Inspecteurs beoordelen deze thema's altijd tijdens een onderzoek. Of ze ook andere onderdelen van de zorg beoordelen of meer op een onderdeel binnen een thema in willen gaan, is afhankelijk van de situatie. Hiertoe kunnen verdiepende modules ingezet worden, bv. suïcide preventie of medicatieveiligheid. Als er aanleiding voor is, kan de inspectie ook andere wet- en regelgeving en veldnormen mee nemen in haar toezicht. Naast dit toetsingskader zijn er toetsingskaders zoals het toetsingskader Wvggz en Ambulante ggz (TAG).

Met het openbaar maken van dit toetsingskader wil de inspectie bijdragen aan:

- Het stimuleren van goede zorg en zorgaanbieders aansporen tot verbeteringen.
- Transparantie over de werkwijze van de inspectie.
- Het informeren van zorgaanbieders en cliënten, zorgverzekeraars en de maatschappij over de uitkomsten van haar toezicht.

Thema Persoonsgerichte zorg

Het uitgangspunt voor het geven van zorg is vanuit het perspectief van de cliënt. Het gaat om zijn verhaal¹ en zijn wensen of behoeftes, daarbij rekening houdend met de beperkingen die er zijn. De cliënt heeft de regie en wordt in zijn herstel ondersteund door zijn naasten, in constante wisselwerking met zorgverleners. Kent de zorgverlener de cliënt, zijn geschiedenis, zijn mogelijkheden en beperkingen? Is er sprake van een respectvolle relatie tussen de cliënt en de zorgverlener? Is de zorgverlener zich bewust van de eigen waarden en normen? Sluit de zorgverlener goed aan bij de unieke kenmerken van de cliënt en luistert zij naar hem en naar zijn naasten?

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>1.1 De cliënt is in staat gesteld om regie te voeren over zijn behandeling.²</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wlz art. 8.1.1³ Wvggz art. 2.1</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Generieke module Herstelondersteuning, nov. 2017 Generieke module Samenwerking en ondersteuning naasten van mensen met psychische problematiek, november 2016</p>	<p>De inspectie toetst of de zorg zodanig vorm is gegeven dat de cliënt in staat is gesteld zelf optimaal regie te voeren over de (verplichte) zorg en zijn leefomstandigheden.</p> <p>De inspectie toetst of het behandelplan actueel is en in samenspraak en met instemming van de cliënt en/of naasten is opgesteld.</p> <p>De inspectie toetst of met de cliënt en/of zijn naasten met regelmaat, in ieder geval één keer per jaar (afhankelijk van de zorg), een evaluatie plaats vindt van de behandeling, gericht op de inhoud en het proces.</p>

¹ Voor hij kan ook zij gelezen worden en vice versa; voor cliënt kan ook patiënt gelezen worden.

² Behandeling omvat ook zorg en begeleiding (met doelen op alle levensgebieden), indien daar sprake van is.

³ Dit artikel geldt niet voor cliënten die zorg ontvangen op grond van artikel 3.3.3 Wlz (persoonsgebonden budget). Het recht op een zorgplan(bespreking), zoals omschreven in de Wlz geldt niet voor deze cliënten.

Toetsingskader geestelijke gezondheidszorg

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>1.2 Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen en sluiten hierop aan met de verleende behandeling.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wlz art. 3.2.1 en art. 8.1.1</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Generieke module Herstelondersteuning, nov. 2017 Generieke module Destigmatisering, maart 2017 Generieke module Dagingvulling en participatie, november 2017 Generieke module Arbeid als medicijn, april 2017</p>	<p>De inspectie vindt het van belang⁴ dat de zorgverleners een visie op herstel uitvoeren. Zorgverleners geven aan waar de cliënt zich bevindt t.a.v. zijn symptomatisch (s), persoonlijk (p) en maatschappelijk herstel (m). Daarbij maken zorgverleners duidelijk hoe zij de cliënt hierin ondersteunen, met toegang tot peersupport/ ervaringsdeskundigheid.</p> <p>(s) De inspectie toetst of de verleende behandeling zoveel mogelijk bestaat uit bewezen effectieve interventies of, indien niet aanwezig, uit 'practice based'.</p> <p>(p) De inspectie vindt het van belang dat zorgverleners aandacht hebben voor betekenisgeving van het eigen levensverhaal en de zingeving van de cliënt. Daarbij is aandacht voor destigmatisering.</p> <p>(m) De inspectie vindt het van belang dat zorgverleners in de behandeling aandacht hebben voor dagingvulling en participatie, passend bij wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.</p>
<p>1.3 Zorgverleners kennen het bestaan van co-/multimorbiditeit bij de cliënt.</p>	<p>Wkkgz art. 2</p> <p>Generieke module Comorbiditeit, juni 2018 Generieke module Bijwerkingen, december 2017</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners op de hoogte zijn van de lichamelijke gezondheidstoestand van de cliënt en de somatische problemen herkennen.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners letten op de onderlinge samenhang tussen klachten en symptomen, de invloed van de verschillende aandoeningen op elkaar en op het functioneren.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners adviezen, voortkomend uit de somatische screening, opvolgen.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners zorg dragen voor veilige farmaceutische zorg aan cliënten.</p>

⁴ De inspectie 'toetst' (een vastgestelde norm, waar de inspectie wettelijk toezicht op houdt en/of geïmplementeerde veldnorm) of 'vindt van belang'/stimuleert (een nog niet geïmplementeerde veldnorm).

Toetsingskader geestelijke gezondheidszorg

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>1.4 Cliënten worden ondersteund om hun informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.</p>	<p>Wkkgz art. 2 Wvggz art. 2.1 lid 4</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Generieke module Samenwerking en ondersteuning naasten van mensen met psychische problematiek, november 2016</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners de cliënt ondersteunen om het informele netwerk te onderhouden of uit te breiden.</p> <p>De inspectie toetst in de triade of de samenwerking met naasten ten behoeve van de behandeling van de cliënt wordt ingevuld.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat zorgverleners zelf de naasten, waar nodig, (in)direct ondersteunen.</p>

Thema Deskundige zorgverlener

Zorgverleners zijn deskundig, zij weten wanneer hun deskundigheid wel of niet voldoende is. Zorgverleners zijn in staat om samen te werken en te reflecteren. Zorgverleners zijn in staat om methodisch te werken (zorginhoudelijk). Dit betekent dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, via bijvoorbeeld de cyclus van PDCA (plan-do-check-act), continu onder de aandacht is.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>2.1 Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde behandeling op basis van wensen, behoeften, mogelijkheden, risico's en beperkingen van de cliënt.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wvggz art. 2.1 Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020</p>	<p>De inspectie toetst hoe zorgverleners in samenspraak met de cliënt beoordelen welke behandeling de cliënt nodig heeft. Ook toetst de inspectie of de zorgverleners, indien mogelijk en gewenst, professionele afwegingen maken bij het op- of afschalen van de zorg.</p> <p>De inspectie toetst of een actuele DSM en een beschrijvende diagnose is vastgesteld. Daarnaast moeten de risico's in samenspraak tussen zorgverleners en cliënt goed in beeld zijn gebracht en zorgvuldig afgewogen. Indien een signaleringsplan is vereist, toetst de inspectie hoe zorgverleners dit toepassen.</p> <p>De inspectie toetst hoe zorgverleners omgaan met het voorkomen en uitvoeren van verplichte zorg. Zorgverleners dienen dit te overleggen met de cliënt en/of zijn naasten.</p>

Toetsingskader geestelijke gezondheidszorg

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>2.2 Zorgverleners reflecteren systematisch op goede, veilige en persoonsgerichte zorg voor de cliënt. Van daaruit passen zij verbeteringen toe.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Beroepscode voor psychiaters, NVvp, mei 2010 Beroepscode psychologen, NIP, 2017 Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, V&VN jan. 2015</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners regelmatig reflecteren op hun zorginhoudelijk handelen en op de kwaliteit van de geleverde behandeling.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners vanuit deze reflectie verbeteringen doorvoeren.</p>
<p>2.3 Zorgverleners houden relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij om goede, methodische en herstelondersteunende zorg te bieden, afgestemd op de doelgroep.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wet BIG Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Beroepscode voor psychiaters, NVvp, mei 2010 Beroepscode psychologen, NIP, 2017 Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, V&VN, jan. 2015</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners hun deskundigheid voldoende op peil houden, afgestemd op de doelgroep waarvoor zij werken.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners gericht en planmatig werken aan de doelen uit het behandelplan. Hun handelen en overwegingen daarbij zijn navolgbaar in het cliëntdossier.</p>

Toetsingskader geestelijke gezondheidszorg

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>2.4 Zorgverleners handelen volgens de afspraken zoals beschreven in veldnormen, richtlijnen en protocollen.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, januari 2019</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Beroepscode voor psychiaters, NVvp, mei 2010 Beroepscode psychologen, NIP, 2017 Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, V&VN, jan. 2015</p>	<p>De inspectie toetst of de veldnormen, richtlijnen en protocollen die nodig zijn voor de behandeling bekend zijn bij de zorgverleners. Zorgverleners handelen hiernaar. Indien zij hiervan afwijken, beargumenteren en maken zij dit inzichtelijk.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat zorgverleners elkaar aanspreken op het afwijken van werkafspraken of afspraken uit het behandelplan.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners de risico's van de cliënten voldoende in beeld hebben, zoals vanuit de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, en weten welke stappen ze moeten zetten.</p>
<p>2.5 Zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Generieke module Landelijke samenwerkingsafspraken tussen huisarts, generalistische basis GGz gespecialiseerde GGz, maart 2016 Beroepscode voor psychiaters, NVvp, mei 2010. Beroepscode psychologen, NIP, 2017 Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, V&VN jan. 2015</p>	<p>De inspectie toetst of de multidisciplinaire samenwerking (binnen en buiten de organisatie) is afgestemd met de cliënt, diens herstel ondersteunt en navolgbaar in het behandelplan.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners de grenzen kennen van hun deskundigheid. Zorgverleners leggen uit in welke gevallen zij een collega met een andere deskundigheid moeten raadplegen of informeren.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners afspraken maken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden over een goede afstemming van de behandeling aan de cliënt. De inspectie toetst of deze afspraken vastliggen in het dossier.</p>

Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de organisatie en de randvoorwaarden van de zorg, gericht op ondersteuning van het herstel van cliënten. Zij doet dit op zodanige wijze dat er sprake is van zorg van goede kwaliteit die in ieder geval veilig, doelmatig, tijdig en cliëntgericht is. De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige zorgverleners in, passend bij de doelgroep. Zij faciliteert hen structureel om goede zorg te verlenen. De zorgaanbieder stuurt (inspireert, coördineert en controleert) systematisch op de kwaliteit van de zorg en anticipeert op risico's.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.1 De zorgaanbieder stelt persoonsgerichte zorg centraal en borgt de veiligheid van de cliënt.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wlz art. 8.1.1 Wvggz art. 2.1 en art. 2.2</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Handreiking veiligheidscultuur (VMS), GGZ Nederland, 2012</p>	<p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder een visie heeft op herstel ondersteunende zorg en de zorg zodanig inricht dat de cliënt in staat wordt gesteld zelf optimaal regie te voeren over de behandeling, ook binnen de kaders van verplichte zorg.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder de belangrijkste risico's in beeld heeft en daarop beleid uitvoert ten behoeve van cliëntveiligheid.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder een open en veilige cultuur van leren stimuleert, waarin zorgverleners communiceren over dilemma's, risico's, calamiteiten en successen.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder beschikt over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.</p>

Toetsingskader geestelijke gezondheidszorg

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.2 De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3, art. 7, art. 9 lid 1, 2, 3 en art. 13 – 18 Wkkgz art. 4 lid 1 sub b Wmcz</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020 Handreiking veiligheidscultuur, GGZ Nederland, 2012 Governance code Zorg, Boz, 2017</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder werkt met een terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling (PDCA-cyclus), om de kwaliteit van de zorg te vergroten.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder, in samenspraak met cliënten en naasten, een actueel beeld heeft van de kwaliteit van zorg voor cliënten. De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder handelt volgens de principes uit de Governance code Zorg. Ook vindt de inspectie medezeggenschap van belang.</p> <p>De inspectie toetst hoe de zorgaanbieder omgaat met (bijna)incidenten en calamiteiten. De zorgaanbieder analyseert inzichtelijk de (bijna)incidenten en calamiteiten voor mogelijke verbeteringen op cliënt-, op team- en/of op instellingsniveau. De inspectie toetst of er een toegankelijke regeling is voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten.</p>
<p>3.3 De zorgaanbieder draagt zorg voor een materieel veilige zorgomgeving.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3 en art. 7</p> <p>Model kwaliteitsstatuut GGZ, januari 2020</p> <p>Hygiënerichtlijn voor psychiatrische instellingen, RIVM, juli 2019</p>	<p>De inspectie vindt het van belang dat de bouwkundige en technische voorzieningen in relatie tot veilige zorg staan. Ook toetst de inspectie de toegankelijkheid van het dossier.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder zorg draagt voor een gezondheidsbevorderende omgeving, zowel voor cliënten als voor medewerkers.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder de hygiëne richtlijn naleeft.</p>

Toetsingskader geestelijke gezondheidszorg

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.4 De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de cliënt en de zorgbehoefte.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3, art. 4 lid 1 Wlz Wet BIG Uitvoeringsbesluit Wkkgz art. 3 lid 1</p> <p>Model kwaliteitsstatuut ggz, januari 2020</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder voldoende personele capaciteit inzet voor de uitvoering van goede zorg.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder toeziet op deskundigheid en scholing van zorgverleners betreffende hun functie en de doelgroep waarvoor zij werken.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zich vergewist van het functioneren van zorgverleners in het verleden.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zorg draagt voor vastgelegde afspraken over de wettelijke verplichtingen en regels omtrent de uitbesteding of aanvaarding van zorgverlening door derden.</p>
<p>3.5 De zorgaanbieder handelt naar gemaakte afspraken tussen zorgverlener, cliënt en het (in)formele netwerk om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te leveren.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wlz art. 8.1.1</p> <p>Model kwaliteitsstatuut GGZ, januari 2020 Generieke module Samenwerking en ondersteuning naasten van mensen met psychische problematiek', dec. 2016 Generieke module Landelijke samenwerkingsafspraken tussen huisarts, generalistische basis GGz, gespecialiseerde GGz, 2016</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder binnen de organisatie zorg draagt voor een taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners. De zorgaanbieder zorgt voor samenwerkingsafspraken en een rolverdeling met andere instellingen, zoals met zorgaanbieders in het sociale domein.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder in- en exclusiecriteria hanteert.</p> <p>De inspectie toetst of de verantwoordelijkheidsverdeling duidelijk is voor de cliënt en de verwijzer als er sprake is van wachttijden. De inspectie toetst op welke wijze de zorgaanbieder de wachttijden monitort en de informatie hierover toegankelijk maakt voor cliënten.</p>