**Kwaliteitsstatuut GGZ - instelling**

* + 1. Algemene informatie

1. **Gegevens ggz-aanbieder**
   * *Mentalshare Direct BV*
   * *Regulusweg 5, 2516 AC Den Haag*
   * *070-3142495*
   * [*www.mentalsharedirect.nl*](http://www.mentalsharedirect.nl)
   * *[KvK] 60896175*
   * *[AGB-code(s)] ......................*
2. **Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:**
   * *Maarten de Venster*
   * [*maartendevenster@mentalsharedirect.nl*](mailto:maartendevenster@mentalsharedirect.nl)
   * *06-51538518*

1. **Onze locaties vindt u hier:**

[www.mentalsharedirect.nl/contact](http://www.mentalsharedirect.nl/contact)

**4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod**

*Mentalshare Direct richt zich op mensen die op zoek zijn naar het vergroten van hun welzijn en mentale weerbaarheid of kampen met lichte psychische problematiek. Mentalshare Direct biedt interventies om vaardigheden aan te leren en/of problemen te verminderen en te voorkomen. Deze behandelprogramma’s worden uitsluitend online en per app aangeboden. Het is de visie van Mentalshare Direct dat lichte problematiek goed behandeld kan worden via eerste—staps interventies zoals bijvoorbeeld psycho-educatie, zelfmanagement en activerende begeleiding. Dit type interventie kan uitstekend worden aangeboden via e-health, zoals ook wordt ondersteund in de in Nederland gebruikte behandelrichtlijnen, bijvoorbeeld de Multidisciplinaire Richtlijn Depressie (Trimbos Instituut, 2013) en de richtlijn Problematisch Alcoholgebruik van het Nederlands Huisartsen Genootschap (2014). De e-health programma’s van Mentalshare Direct en de begeleiding maken gebruik van beproefde technieken en concepten, zoals cognitieve gedragstherapie, positieve psychologie, mindfulness en motivationele gespreksvoering.*

Mentalshare Direct begeleidt patiënten met de volgende hoofddiagnose(s):

* Alcohol
* Depressie

Mentalshare Direct biedt geen hoogspecialistische ggz (3e lijns ggz).

Overige specialismen:

* + - *Naast begeleide en onbegeleide klachtgerichte modules gelden ook niet-klachtgerichte preventie en mentale fitheid als speerpunt in het aanbod van Mentalshare Direct. De hiervoor bestemde e-health interventies streven naar verhogen van welzijn en weerbaarheid,middels het aanleren van vaardigheden.*
    - *Tevens richt Mentalshare Direct zich met verschillende mentale trainingen speficiek op de doelgroep ‘sporters’. Deze trainingen hebben ten doel het prestatieniveau te optimaliseren.*

1. **Beschrijving professioneel netwerk:**

*Mentalshare Direct is onderdeel van het netwerk van NewHealth Collective, waarin zorgaanbieders, cliënten en technische partners samenwerken, en dat werkt aan het delen van kennis, technologie en distributiekanalen, en gericht is op het ontwikkelen en aanbieden van goede, laagdrempelige zorg aan zoveel mogelijk mensen.*

1. **Mentalshare Direct heeft aanbod in***:*

* De generalistische basis-ggz

Hiervoor kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden

* *GZ-psycholoog*
* *Klinisch psycholoog /klinisch neuropsycholoog*

*Indien de cliënt gebruik maakt van een begeleide e-health interventie van Mentalshare Direct, dan vindt begeleiding plaats door een basis-psycholoog. Deze heeft op verschillende momenten in het begeleidingstraject contact met de BIG-geregistreerde GZ-of klinisch psycholoog. Deze is steeds leidend in de vorm en richting van de begeleiding*.

**7. Structurele samenwerkingspartners**

*Voor vragen waarvoor Mentalshare Direct zelf niet direct een aanbod heeft wordt, waar mogelijk en zinvol, verwezen naar het aanbod van andere aanbieders uit het netwerk van NewHealth Collective. Voorbeelden daarvan zijn de stoppen-met-rokencursus van MentorYou (*[*https://newhealthcollective.ccvshop.nl/Stoppen-met-Roken*](https://newhealthcollective.ccvshop.nl/Stoppen-met-Roken)*) en voor sportgerelateerde problematiek de trainingen en psychologen van Prestum.nl (*[*https://newhealthcollective.ccvshop.nl/Sport*](https://newhealthcollective.ccvshop.nl/Sport)*).*

* 1. Organisatie van de zorg

1. **Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen**

Mentalshare Direct ziet er als volgt op toe dat

Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

* *Behandelaars en begeleiders bij Mentalshare Direct hebben minimaal de universitaire opleiding psychologie afgerond, daarnaast werkervaring in het behandelen en begeleiden van cliënten met psychische klachten, zowel in face-to-face gesprekken als in online behandeling en -begeleiding. Onze behandelaren en begeleiders zijn ervaren in cognitieve gedragstherapie, mindfulness, oplossingsgerichte- en positieve psychologie.*
* *Waar voor onze behandel- en begeleidingstrajecten een regiebehandelaar wenselijk of noodzakelijk is wordt deze rol uitgevoerd door BIG-geregistreerde GZ-psychologen.*
* *Het selectieproces bij sollicitatie bestaat uit een beoordeling van geschiktheid op papier en een gesprek. Geschiktheid wordt gebaseerd op basis van diploma’s, registraties, vaardigheden, ervaring, beschikbaarheid en inschatting van persoonlijkheid. Contracten, NAW-gegevens, paspoort, diploma’s, registraties en VOG (verklaring omtrent gedrag) zijn vereist aanwezig in het personeelsdossier.*

Zorgverleners volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

*Onze psychologen werken volgens de actuele kwaliteitsstandaarden GGZ (https://www.ggzstandaarden.nl ) en worden bij de uitvoering van hun werkzaamheden in behandeling en begeleiding van advies voorzien door BIG geregistreerde GZ-psychologen. Daarbij wordt steeds getoetst of de werkwijze aansluit bij de gehanteerde GGZ standaarden. Daarnaast maken onze psychologen zowel deel uit van intervisiegroepen, als vindt supervisie plaats door geaccrediteerde supervisanten van de Vereniging voor Cognitieve en Gedragstherapie (VCGt). In 6-wekelijks bilaterale gesprekken met de leidinggevende wordt een en ander geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.*

Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

*Van onze psychologen wordt verwacht dat zij op regelmatige basis relevante symposia en congressen bezoeken, terwijl tevens nascholing plaatsvindt op het gebied van voor onze behandeling en begeleiding relevante technieken, zoals cognitieve gedragstherapie, KOP-model en motivationele gespreksvoering.*

*Jaarlijks wordt door psycholoog en leidinggevende vastgesteld waar voor het volgende jaar eventueel aanvullende scholing wenselijk is.*

1. **Samenwerking**
   * *Samenwerking binnen onze organisatie is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut.*

* Mentalshare Direct hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:

*Cliënten die zich aanmelden voor één van de begeleide behandelmodules van Mentalshare Direct worden allereerst gescreend op klachten en klachtenniveau. Daartoe worden gevalideerde meetintrumenten ingezet. Aan de hand van afkappunten wordt vastgesteld of de klachten en het klachtenniveau passen bij het moduleaanbod van Mentalshare Direct. Indien wordt vastgesteld dat dit niet het geval is krijgt de cliënt het advies andere hulpverlening in te schakelen, waarbij ook suggesties worden gedaan.*

*Van cliënten die zich in een begeleid behandeltraject bevinden wordt in de contactmomenten tussen cliënt en begeleider nagegaan of de klachten voldoende dalen en of de gekozen vorm van hulpverlening (online) aansluit bij de verwachtingen van de cliënt. Indien nodig wordt geadviseerd andere vormen van hulpverlening in te schakelen en worden ook concrete suggesties gedaan. De begeleider zal hiervoor ook advies inwinnen bij de regie-behandelaar. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om na dit advies zelf de voorgestelde stappen te zetten.*

* Binnen Mentalshare Direct geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:

*Er wordt gestreefd naar een gezamenlijke besluitvorming tussen begeleiders en regie-behandelaar. Bij verschil van mening of inzicht over de in te stellen behandeling heeft de regiebehandelaar uiteindelijk de doorslaggevende stem. Aan de leidinggevende van Mentalshare Direct kan om bemiddeling en advies worden gevraagd.*

**10. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens**

* Mentalshare Direct vraagt om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.
* In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Mentalshare Direct de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en vraagt het controleplan op bij de zorgverzekeraar.
* Mentalshare Direct gebruikt de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS.

**11. Klachten en geschillen regeling**

Dhr. Maarten de Venster

NewHealth Collective  
Regulusweg 5, 2516 AC Den Haag  
070 - 314 2495

De klachtenregeling is hier te vinden: [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

Patiënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij:

Geschillencommissie Zorg Algemeen. Contactgegevens: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/

De geschillenregeling is hier te vinden: www.ggzkwaliteitsstatuut.nl

* 1. Het behandelproces - het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt

1. **Wachttijd voor intake en behandeling**

Patiënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via [*www.mentalsharedirect.nl*] en kunnen deze telefonisch opvragen. De informatie is gerangschikt naar generalistische basis-ggz en/of gespecialiseerde ggz, en –indien het onderscheid van toepassing is– per zorgverzekeraar en per diagnose.

**13. Aanmelding en intake**

* De aanmeldprocedure in de organisatie als volgt geregeld

*Mentalshare Direct kent voor al haar begeleide en onbegeleide e-health interventies uitsluitend een online aanmelding. De procedure die cliënten moeten doorlopen om in aanmerking te komen voor een begeleide module is steeds dezelfde. Een zelftest checkt allereerst op klachten, klachtenniveau en suïcide-risico. De zelftest is een gevalideerde vragenlijst met vooraf bepaalde afkappunten. Alleen wie een score heeft binnen de van tevoren vastgestelde afkappunten krijgt een uitnodiging zich aan te melden voor de betreffende module, echter niet voordat de ingevulde vragenlijsten zijn beoordeeld door een psycholoog, onder regie van een GZ-psycholoog. Wie niet binnen de afkappunten valt, of van wie na beoordeling van de vragenlijst alsnog wordt vastgesteld dat de aangevraagde module niet geschikt zou zijn, ontvangt suggesties voor beter passende hulpverlening.*

*Na aanmelding krijgt de cliënt toegang tot de betreffende module en tevens toegang tot een berichtenmodule, waarin alle berichtenverkeer tussen cliënt en begeleider veilig kan plaatsvinden. Tijdens de begeleiding vindt de communicatie voornamelijk schriftelijk plaats maar kan ook voor telefonisch overleg of beeldbellen worden gekozen, afhankelijk van de wensen van de cliënt.*

* *Binnen Mentalshare Direct wordt de patiënt/cliënt terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien Mentalshare Direct geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt.*

**14. Diagnostiek**

*Cliënten die geïnteresseerd zijn in het volgen van onze e-health interventies voor alcoholproblematiek of depressieve klachten kunnen zich aanmelden op de daarvoor bestemde websites. Middels een zelftest wordt allereerst getoetst of de aard en ernst van problematiek van de cliënt past bij onze programma’s. Hoewel de zelftests, waarvoor gebruik wordt gemaakt van relevante, gevalideerde vragenlijsten, een automatisch gegeneerd advies aan de cliënt kunnen geven, wordt de testuitslag in alle gevallen eerst beoordeeld door een psycholoog voordat de cliënt daadwerkelijk kan instromen in het betreffende behandelprogramma. Bij alle twijfelgevallen of de cliënt daadwerkelijk kan instromen is het advies van een GZ-psycholoog doorslaggevend.*

**15. Behandeling**

Het behandelplan wordt als volgt opgesteld:

*Vanwege de online wijze van aanbieden geldt in alle gevallen dat Mentalshare Direct een geprotocolleerde behandeling inzet (stemminsgklachten) ofwel gebruik maakt van een interventie waarvan de werking via wetenschappelijke onderzoek is vastgesteld (alcoholproblematiek). Op de betreffende websites vindt de cliënt al voor eventuele aanmelding voldoende informatie over inhoud en werkwijze van de modules.*

1. *Direct na aanmelding wordt aan cliënt nogmaals via de berichtenmodule gecommuniceerd over de inhoud van de behandelmodule, over de te volgen werkwijze en over de communicatiewijze tussen cliënt en begeleider.*
2. *Aan cliënt wordt helder gecommuniceerd wat het maximale aantal begeleidingsmomenten is en waar deze voor bedoeld zijn. Tevens wordt uitgelegd dat de cliënt binnen twee werkdagen antwoord mag verwachten op door hem of haar gestuurde berichten en de berichtenfunctie dus niet bestemd is voor chatverkeer. Op die manier wordt voorkomen dat valse verwachtingen worden gewekt.*
3. *Vanwege de beperkingen die online behandelen en online begeleiding nu eenmaal met zich meebrengen wordt specifiek aandacht besteed aan het feit dat de begeleiding alleen bestemd is voor inhoudelijk overleg over de gevolgde module maar niet bestemd is voor acute situaties.*

Het centraal aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar:

*De begeleidingsgesprekken (waartoe gebruik wordt gemaakt van e-mail) worden uitgevoerd door de begeleider, in de meeste gevallen een basis-psycholoog. Voor de inhoud van de begeleidingsgesprekken wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van vaste protocollen en checklists, zodat steeds goed de voortgang van de cliënt kan worden gevolgd en vastgesteld kan worden of de doelen behaald worden, of dat andere hulpverlening moet worden ingeschakeld. De protocollen en checklists die worden gebruikt in de begeleiding zijn opgesteld door begeleiders en regie-behandelaar en op regelmatige basis wordt bekeken of onderwerpen aan de begeledingsgesprekken moeten worden toegevoegd. Op zeer regelmatige basis overleggen begeleiders en regie-behandelaren over individuele cliënten en wordt de begeleiding indien gewenst bijgestuurd. Het inzicht en advies van de regie-behandelaar is voor de begeleider leidend in de uitvoering van zijn of haar werk.*

De voortgang van de behandeling wordt binnen Mentalshare Direct als volgt gemonitord:

*Ongeveer een week na aanmelding bij de online module en 1e contact via de berichtenmodule wordt in het dashboard de status van de cliënt bekeken. In het dashboard is zichtbaar of de cliënt daadwerkelijk met de interventie is gestart en alwaar hij of zij zich in de interventie bevindt.*

1. *Aan wie nog niet met de interventie is gestart wordt via de berichtenmodule een bericht gezonden. Hierin wordt nagegaan welke belemmeringen de cliënt ervaart om daadwerkelijk met de module te starten en of hulp nodig is om die belemmeringen weg te nemen.*
2. *Van wie wel met de interventie is gestart wordt tijdens de contactmomenten vastgesteld of de interventie past bij de hulpvraag en de doelen van de cliënt, of de cliënt de doelen die hij of zij zich gesteld heeft verwacht met behulp van de gekozen interventie te bereiken, of deze al bereikt heeft.*
3. *Nadat het van tevoren vastgestelde maximale aantal contactmomenten is bereikt wordt geëvalueerd of de interventie ervoor gezorgd heeft dat de cliënt zijn of haar doelen heeft bereikt en/of de aanmeldklachten voldoende zijn afgenomen. Indien nodig krijgt de cliënt een advies over welke aanvullende hulpverlening zou kunnen worden ingezet en welke stappen de cliënt moet zetten om deze hulpverlening te vinden.*

Binnen Mentalshare Direct evalueert de regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt:

*Tijdens alle contactmomenten wordt de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de e-health interventie besproken. Waar nodig en mogelijk wordt de begeleiding aangepast. Omdat de inhoud van de e-health interventie (bestaande uit online, gestandaardiseerde protocollen) vaststaand is kan de behandeling als zodanig niet worden aangepast. Wel zal indien wenselijk naar mogelijkheden worden gezocht hoe de cliënt beter de binnen de e-health interventie aangeboden oefeningen en technieken op de eigen situatie van toepassing kan laten zijn.*

De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen Mentalshare Direct op de volgende manier gemeten:

- *Tijdens de behandeling zijn de contactmomenten mede bestemd om de tevredenheid met de gekozen e-health interventie en de begeleiding te bespreken. Dit is een vast onderdeel van de contactmomenten.*

*- Na afsluiten van de e-health module wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld feedback te geven over de module.*

**16. Afsluiting/nazorg**

De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken:

*In het laatste contactmoment wordt het resultaat van de interventie met de cliënt geëvalueerd en waar nodig wordt aanvullende hulpverlening voorgesteld. Omdat Mentalshare Direct alleen interventies aanbiedt waarvoor geen verwijzing nodig is en deze interventies ook anoniem kunnen worden gevolgd worden door Mentalshare Direct geen vervolgstappen genomen richting huisarts of anderen.*

Patiënten/cliënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval:

*De interventies van Mentalshare Direct kunnen anoniem en zonder tussenkomst van een verwijzer worden gevolgd. Op verschillende momenten (zowel voor aanmelding als tijdens het traject) wordt cliënt erop gewezen hoe te handelen bij crisis-situaties.*