



Kwaliteitsstatuut

Versie 3.11

Datum 21 juli 2023



VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Toelichting
3.0	23 november 2022	Revisie en overgang naar v3.0 format
3.1	6 juli 2023	Update zorgaanbod
3.11	21 juli 2023	Kleine tekstuele correcties



INHOUD

Versiebeheer.....	1
Inhoud.....	2
I. Algemene informatie.....	3
1. Bedrijfsgegevens.....	3
2. Contactpersoon.....	3
3. Locaties.....	3
4. Zorgaanbod.....	3
5. Professioneel netwerk.....	4
6. Basis-GGZ.....	4
7. Structurele samenwerkingspartners.....	4
8. Lerend netwerk.....	5
II. Organisatie van de zorg.....	6
9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen.....	6
10. Samenwerking.....	7
11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens.....	7
12. Klachten en geschillen.....	7
III. Het zorgproces.....	9
13. Wachtijd voor intake en behandeling.....	9
14. Aanmelding en intake.....	9
15. Indicatiestelling.....	9
16. Behandeling en begeleiding.....	10
17. Afsluiting en nazorg.....	12



I. ALGEMENE INFORMATIE

1. Bedrijfsgegevens

Mentalshare Direct BV
Houtsingel 5
2719 EA Zoetermeer

Telefoonnr : 070-3142495
E-mail : info@mentalsharedirect.nl
Website : www.mentalsharedirect.nl
KvK-nr : 60896175
AGB-code : 22227816

2. Contactpersoon

Als u vragen heeft over dit kwaliteitsstatuut kunt u contact opnemen met:

Frank Koster
E-mail : info@mentalsharedirect.nl
Telefoonnr : 070-3142495

3. Locaties

Mentalshare Direct heeft kantoorlocaties in Zoetermeer en Amsterdam. Bezoek is daar alleen mogelijk op afspraak.

De adresgegevens vindt u op onze website: mentalsharedirect.nl/contact.

4. Zorgaanbod

Mentalshare Direct richt zich op cliënten die op zoek zijn naar het vergroten van hun welzijn en mentale weerbaarheid of kampen met lichte tot matige psychische problematiek.

Mentalshare Direct biedt interventies en behandelingen om vaardigheden aan te leren en/of problemen en klachten te verminderen en te voorkomen. Deze programma's en behandelingen worden online en per app aangeboden. Het is de visie van Mentalshare Direct dat lichte problematiek goed behandeld kan worden via eerste-stap interventies zoals bijvoorbeeld psycho-educatie, zelfmanagement en activerende begeleiding. Bij milde tot matige problematiek worden geprotocolleerde behandelingen ingezet. Alle interventies worden aangeboden in de vorm van of in combinatie met e-health, zoals ook wordt ondersteund in de in Nederland gebruikte behandelrichtlijnen, bijvoorbeeld de Zorgstandaard Depressieve stoornissen (2018), de Zorgstandaard Angstklachten en angststoornissen (2017) en de richtlijn Problematisch Alcoholgebruik van het Nederlands Huisartsen Genootschap (2014).

De e-health interventies van Mentalshare Direct zowel als de begeleidings- en behandelingstrajecten maken gebruik van beproefde technieken en concepten, zoals cognitieve gedragstherapie,



acceptance en commitment therapie (ACT), positieve psychologie, mindfulness en motiverende gespreksvoering.

- Vakinhoudelijke bronnen daarbij zijn o.a. de eerdergenoemde zorgstandaarden en richtlijnen.

Mentalshare Direct begeleidt en behandelt cliënten met de volgende hoofddiagnose(s):

- Alcoholverslaving
- Depressie, Angst/Fobie, Dwang, Trauma (licht)

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

5. Professioneel netwerk

Mentalshare Direct is onderdeel van de NewHealth Group, waarin ook Parnassia Groep participeert. Met Parnassia Groep wordt samengewerkt op het gebied van kennis- en productontwikkeling en bestaan afspraken over doorverwijzing binnen de regio's waar Parnassia Groep actief is.

Daarnaast wordt het professioneel netwerk gevormd door de verwijzers van de klanten van Mentalshare Direct, waaronder huisartsen, schooldecanen, bedrijfsartsen en POH's ggz.

6. Basis-GGZ

Mentalshare Direct biedt zorg aan in de generalistische basis-ggz.

Hiervoor kunnen de volgende beroepsgroepen als regiebehandelaar optreden:

- GZ-psycholoog
- Klinisch psycholoog/ klinisch neuropsycholoog

Mentalshare Direct biedt laagcomplexe zorg aan (categorie A). Zowel indicerende regiebehandelaren als coördinerende regiebehandelaren zijn bij Mentalshare Direct GZ-psychologen.

Indien een cliënt gebruik maakt van een begeleide e-healthinterventie van Mentalshare Direct, dan vindt begeleiding plaats door een speciaal daarvoor opgeleide basis-psycholoog, onder verantwoordelijkheid van een 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 de NewHealth Group.

Structurele samenwerkingsafspraken zijn er met:

Parnassia Groep
Monsterseweg 93



2553 RJ Den Haag
088 357 00 10

8. Lerend netwerk

Continu leren is een van de kerndoelstellingen van het kwaliteitssysteem van Mentalshare Direct. Hierin is de deelname van alle professionals aan intervisie en evaluatie structureel geborgd. Het principe van [Feedback Informed Treatment](#) is hierbij een belangrijke leidraad.



II. ORGANISATIE VAN DE ZORG

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Mentalshare Direct ziet er als volgt op toe dat zorgverleners voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

Bevoegd en bekwaam

- 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 behandelaars en begeleiders zijn ervaren in cognitieve gedragstherapie, acceptance en commitment therapie (ACT), Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR) therapie, 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.

Kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen

Onze psychologen werken volgens de actuele kwaliteitsstandaarden GGZ 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.

De uitvoering en borging daarvan zijn vastgelegd in het Kwaliteitshandboek Mentalshare Direct.

Daarnaast maken onze psychologen zowel deel uit van intervisiegroepen en vindt supervisie plaats door geaccrediteerde supervisanten van de Vereniging voor Cognitieve en Gedragstherapie (VCGt). In 6-wekelijkse bilaterale gesprekken met de leidinggevende wordt een en ander geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Deskundigheid op peil

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, ACT, EMDR, KOP-model en motiverende gespreksvoering.

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



In samenwerking met de collega's van de NewHealth Group worden regelmatig kennisuitwisselingsbijeenkomsten georganiseerd, waarin ook relevante ontwikkelingen buiten het eigen vakgebied aan bod komen, zoals die op ICT-gebied.

10. 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 programma's of de behandelingen van Mentalshare Direct worden allereerst gescreend op klachten en klachterniveau. Daartoe worden gevalideerde meetinstrumenten ingezet. Aan de hand van afkappunten en normeringen wordt vastgesteld of de klachten en het klachterniveau passen bij het aanbod van Mentalshare Direct en wordt een diagnose gesteld. Indien wordt vastgesteld dat klachten en/of diagnose niet passen bij het aanbod van Mentalshare Direct krijgt de cliënt het advies andere hulpverlening in te schakelen, waarbij ook suggesties worden gedaan.

Van cliënten die zich in een 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 of behandelaar zal hiervoor ook advies inwinnen bij de regiebehandelaar. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om na dit advies zelf de voorgestelde stappen te zetten.

Er wordt gestreefd naar een gezamenlijke besluitvorming tussen begeleiders, behandelaren 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.

11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

Mentalshare Direct vraagt om toestemming van de cliënt 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 cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS.

12. Klachten en geschillen

De klachtenregeling van Mentalshare Direct is te vinden op de website: [mentalsharedirect.nl](https://www.mentalsharedirect.nl).



Indien cliënten er onverhoopt niet in slagen met Mentalshare Direct het geschil op te lossen kunnen zij terecht bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

De gegevens van deze commissie staan op www.degeschillencommissiezorg.nl.



III. HET ZORGPROCES

13. Wachtijd voor intake en behandeling

Mentalshare Direct wil psychische hulp makkelijk toegankelijk maken. Daar passen geen lange wachttijden bij. De online programma's zijn dan ook meteen na aanmelding beschikbaar, een begeleider neemt altijd binnen enkele dagen contact op. Ook indien behandeling zal plaatsvinden binnen basis-GGZ wordt ernaar gestreefd de wachtlijst zo kort mogelijk te houden.

Nadere informatie over onze werkwijze, en over wachttijden is te vinden op [onze website](#).

14. Aanmelding en intake

a. (Begeleide) e-health interventies

Cliënten die geïnteresseerd zijn in het volgen van onze anonieme e-healthinterventies voor alcoholproblematiek of depressieve klachten kunnen zich aanmelden op de daarvoor bestemde websites.

Een zelftest of gevalideerd meetinstrument checkt allereerst op klachten, klachtniveau en suicide-risico. Indien Mentalshare Direct geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt wordt de cliënt verwezen naar huisarts en 113 in geval van eventueel suicide-risico.

b. (Basis-GGZ) behandeling

Cliënten voor de (basis-GGZ) behandeling worden per mail aangemeld door een verwijzer. Mentalshare Direct plant vervolgens een intakegesprek met de cliënt om de aard en ernst van de klachten vast te stellen. De cliënt wordt terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien Mentalshare Direct geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt.

15. Indicatiestelling

a. (Begeleide) e-health interventies

Cliënten die geïnteresseerd zijn in het volgen van onze anonieme e-healthinterventies 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 gegenereerd advies aan de cliënt kunnen geven,

Nadat middels een zelftest of gevalideerd meetinstrument is vastgesteld dat Mentalshare Direct een passend aanbod heeft voor de client, wordt de testuitslag in alle gevallen eerst beoordeeld door een psycholoog voordat de cliënt daadwerkelijk kan instromen in het betreffende programma. Bij alle twijfelgevallen of de cliënt daadwerkelijk kan instromen is het advies van een GZ-psycholoog doorslaggevend.



b. (Basis-GGZ) behandeling

Met cliënten die worden aangemeld voor onze behandelingen (binnen basis-GGZ) zal een regulier (online) intakegesprek plaatsvinden, waarin aard en ernst van de klachten wordt vastgesteld en uiteindelijk een diagnose wordt gegeven. Een diagnose wordt altijd beoordeeld en vastgesteld door een GZ-psycholoog.

16. Behandeling en begeleiding

Behandelplan

a. (Begeleide) e-health interventies

Vanwege de online wijze van aanbieden geldt in alle gevallen dat Mentalshare Direct een geprotocolleerde behandeling inzet ofwel gebruik maakt van een interventie waarvan de werking via wetenschappelijk onderzoek is vastgesteld. Op de betreffende websites vindt de cliënt al voor eventuele aanmelding voldoende informatie over inhoud en werkwijze van de programma's.

1. Direct na aanmelding wordt aan cliënt nogmaals via de berichtenmodule gecommuniceerd over de inhoud van het programma, 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 dat 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 het gevolgde programma maar niet bestemd is voor acute situaties.

b. (Basis-GGZ) behandeling

In een intakegesprek worden aard en ernst van de klachten vastgesteld, waarbij ook gebruik gemaakt wordt van gevalideerde meetinstrumenten. Dit intakegesprek resulteert in een diagnose, die wordt vastgesteld door een GZ-psycholoog. Aan de hand van deze diagnose wordt een behandelplan opgesteld en voorgelegd aan de cliënt. Na diens toestemming gaat de behandeling van start.

Begeleiding, behandeling en coördinatie

Het centraal aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar.

De begeleidings- en behandelingsgesprekken worden uitgevoerd door een basis-psycholoog. Voor de inhoud van de gesprekken wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van vaste protocollen en bijbehorende checklists en meetinstrumenten, 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, behandelaren en regiebehandelaar en op regelmatige basis wordt bekeken of onderwerpen aan de begeleidingsgesprekken moeten worden toegevoegd. Op zeer regelmatige basis overleggen begeleiders, behandelaren en regiebehandelaren over individuele cliënten en wordt de begeleiding indien gewenst bijgestuurd. Het inzicht en advies van de regie-behandelaar is voor de begeleider of behandelaar leidend in de uitvoering van zijn of haar werk.

Monitoring

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

a. (Begeleide) e-health interventies

Na aanmelding bij de online module en 1^e contact via de berichtenmodule wordt in het dashboard regelmatig 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.

b. (Basis-GGZ) behandeling

De voortgang van de behandeling wordt ongeveer halverwege de behandeling geëvalueerd door behandelaar en cliënt. Daarbij wordt tevens een instrument voor routine outcome measurement (ROM) gebruikt. In de evaluatie komen onder andere de tevredenheid van de cliënt over de behandeling aan de orde, wordt bekeken wat het klachtenniveau is, of aan de hulpvraag wordt voldaan en of de behandeling eventueel moet worden bijgesteld. In een dergelijke evaluatie komt ook ter sprake of de behandeling moet worden verlengd en of daarna vervolgbehandeling wenselijk lijkt.

Evaluatie

Binnen Mentalshare Direct evalueert de regiebehandelaar samen met de 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 een 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.

Tevredenheid

De tevredenheid van 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-healthinterventie en de begeleiding of behandeling te bespreken. Dit is een vast onderdeel van de contactmomenten. Hiertoe worden ook ROM instrumenten gebruikt, zoals bijvoorbeeld de Session Rating Scale (SRS).
- Na afsluiten van een e-health interventie wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld feedback te geven op het programma.
- Na afsluiten van een behandeling binnen basis-GGZ ontvangt de cliënt digitaal een vragenlijst die als doel heeft de tevredenheid van de cliënt met de behandeling vast te leggen.

17. Afsluiting en nazorg

a. (Begeleide) e-health interventies

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

In het laatste contactmoment wordt het resultaat van de interventie met de cliënt geëvalueerd en waar nodig worden vervolgstappen of aanvullende hulpverlening voorgesteld. Indien het gaat om een interventie waarvoor geen verwijzing nodig is geweest en deze interventies ook anoniem kunnen worden gevolgd worden in dit geval door Mentalshare Direct geen vervolgstappen genomen richting huisarts of anderen.

b. (Basis-GGZ) behandeling

Een behandeling wordt afgesloten wanneer de doelstellingen die in het behandelplan zijn bepaald zijn bereikt, als cliënt en behandelaar het eens zijn over het afsluiten van de behandeling, of als tijdens de behandeling blijkt dat de geleverde zorg niet toereikend is voor de hulpvraag van de cliënt. Bij afsluiting wordt de behandeling geëvalueerd door behandelaar en regiebehandelaar, samen met de cliënt. Daarbij wordt ook benoemd welke aanvullende zorg eventueel wordt voorgesteld. Een ontslagbrief wordt samengesteld en alleen met toestemming van de cliënt (digitaal) verzonden aan de verwijzer.