

Kwaliteitskader Wmo Gemeente Midden-Groningen

opgesteld op 30 maart 2023

1. Dit kwaliteitskader wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

2. Dit kwaliteitskader geldt in principe voor alle ZIN en formele PGB aanbieders Wmo maatwerkvoorzieningen, inclusief eventuele onderaannemers, die ondersteuning (willen) leveren in de gemeente Midden Groningen. Voor bepaalde onderdelen kan een zorgaanbieder, bijvoorbeeld als het een kleine aanbieder betreft of afhankelijk van de aangeboden product(en), vrijstelling krijgen. Een zorgaanbieder kan bij de gemeente aangeven waaraan niet kan worden voldaan en waarom niet. De gemeente kan vervolgens besluiten, onder nadere voorwaarden, vrijstelling te verlenen op bepaalde onderdelen.

3. Informele aanbieders zijn in principe niet gehouden aan de kwaliteitseisen in dit kader, tenzij de gemeente hier gemotiveerd van afwijkt.

4. Met "cliënt" wordt bedoeld: "de cliënt dan wel de wettelijk vertegenwoordiger (bijvoorbeeld ouder/ voogd/ curator)".

Veiligheid

	Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen
1	De veiligheid van de cliënten en beroepskrachten wordt gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> De meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling is aanwezig waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling moet worden omgegaan en die voldoet aan de 'Verbeterde Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling van de rijksoverheid'. Deze is bij medewerkers bekend en wordt toegepast. Risico analyses op cliënt en organisatieniveau die toezien op veiligheid zijn aanwezig en risico's worden zoveel mogelijk beperkt. Het protocol en de meldingsplicht met betrekking tot calamiteiten en incidenten worden nageleefd. De aanbieder kan aantonen dat de veiligheid qua vervoer is gewaarborgd (indien van toepassing). Er is tenminste sprake van een geldig rijbewijs, een WA verzekering en een inzittendenverzekering. Het voertuig is APK gekeurd, schoon en rookvrij en dient voorzien te zijn van een blusapparaat, EHBO koffer en noodhamer. Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden of all weather banden zijn voorzien. Deugdelijke apparatuur / hulpmiddelen zijn aanwezig. Periodiek (volgens eventuele voorschriften van het specifieke apparaat/hulpmiddel) worden deze gecontroleerd op veiligheid. Aanbieders kunnen inzichtelijk maken welke medicatie wordt gebruikt door de cliënt en indien van toepassing, medicatie opslag, beheer, toedienen, registreren en evalueren in overeenstemming met branche erkende veilige principes in de medicatieketen. Protocollen die eraan bijdragen dat de veiligheid van cliënten en beroepskracht wordt gewaarborgd zijn aanwezig en worden toegepast: <ul style="list-style-type: none"> omgaan met agressie bedrijfs hulpverlening (BHV) medicatie toedienen en beheren grensoverschrijdend gedrag middelengebruik suicide preventie incidenten en calamiteiten vrijheidsbeperkende maatregelen (indien van toepassing) verwijsindex VIR (leeftijd t/m 23 jaar). Beleidsdocumenten die eraan bijdragen dat de veiligheid voor cliënten en beroepskracht wordt gewaarborgd zijn aanwezig en worden toegepast: <ul style="list-style-type: none"> huisregels aannamebeleid met in en exclusiecriteria uitzettingsbeleid maatregelenbeleid.
2	De zorgaanbieder voert een verantwoord personeelsbeleid en heeft vakbekwame en deskundige professionals in dienst die beschikken over een geldige verklaring omtrent gedrag.	<p>De zorgaanbieder kan aantonen dat er sprake is van:</p> <ul style="list-style-type: none"> deskundigheidsbevordering (jaarlijkse scholing en bijscholing) een ziekteverzuimbeleid het voeren van ontwikkelgesprekken met medewerkers de meest actuele CAO-standaard, indien deze wordt gehanteerd, zoals Cao VVT en/of Cao GHZ en/of CAO GGZ en/of Cao Sociaal Werk en/of Cao Jeugdzorg vrijwilligers en personeelsbeleid kwalificering passend bij het niveau, de inhoud en zwaarte van de functie (vakgericht diploma/certificering in zorg en welzijnsrichting, zoals begeleider specifieke doelgroepen, SPW, SPH, verzorgende, verpleegkundige, gedragswetenschapper, psycholoog, maatschappelijk werker/dienstverlener). Bij inzet van stagiairs/vrijwilligers/trainees wordt er altijd aantoonbaar onder supervisie van een vakbekwame professional gewerkt. taken/verantwoordelijkheden van medewerkers staan beschreven en er wordt per ondersteuning vastgesteld wat de benodigde deskundigheid is Aantoonbare aandacht en ontwikkeling van zijn medewerkers met betrekking tot de omgang met agressie. personeel dat is geschoold in BHV, waarvan bij aanwezigheid van cliënten minimaal 1 BHV-er aanwezig is op locatie (indien verplicht) <p>Personeel dat contacten heeft met cliënten dient in het bezit te zijn van een originele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie (minimaal profiel 45 'gezondheid en welzijn mens en dier') te zijn afgegeven en mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de werknemer voor de zorgaanbieder ging werken. Bij een kleine organisatie kan het zijn dat de bestuurders en/of de directie ook cliëntcontacten hebben. Als dat het geval is dienen ook de bestuurders en/of de directie te beschikken over een VOG.</p>
3	De zorgaanbieder beschikt (indien van toepassing) over een fysieke leefomgeving die passend is voor de geboden ondersteuning en die van goede kwaliteit is.	<ul style="list-style-type: none"> Het pand waar ondersteuning wordt geboden voldoet aan de brandveiligheidseisen, bouwbesluit, (omgevings)vergunning, brandveilig gebruik en overige eisen betreffende veiligheid van het gebouw. De zorgaanbieder kan aantonen dat de (leef)omgeving die hij gebruikt om cliënten te ontvangen schoon, veilig en passend is voor cliënten. Vergunning is conform bestemmingsplan. De aanbieder voldoet aan de Arbo Wet. Bij beschermd wonen en/of een dagbestedingslocatie wordt er een interne audit uitgevoerd die toeziet op de veiligheid van gebouwen en personen

4	Wij verwachten van de gecontracteerde zorgaanbieder of Pgb aanbieder met 1 of meer personeelsleden (werknemers of zzp-ers) dat zij beschikt over een gekwalificeerd kwaliteitsmanagementsysteem en keurmerk.	De zorgaanbieder kan aantonen dat hij beschikt over een erkend kwaliteitsmanagementsysteem en het daarbij behorende kwaliteitskeurmerk. Indien aanbieder tijdens het startgesprek voor contractering hier niet aan voldoet, kan het contract onder ontbindende voorwaarden worden aangegaan. Het gaat om de volgende (eventueel verder aan te vullen) keurmerken: ISO 9001, HKZ (light), Prezo, Keurmerk kwaliteitswaarborg zorgboerderijen, kwaliteitskader gehandicaptenzorg, keurmerk ZOZ (Kiwa), keurmerk ZZP-ers in de zorg (Kiwa).
---	--	---

Doelmatigheid en doeltreffendheid

	Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen
5	De geboden ondersteuning is resultaatgericht en de zorgaanbieder werkt met effectieve interventies.	<ul style="list-style-type: none"> De zorgaanbieder formuleert (binnen uiterlijk 3 maanden na start ondersteuning) afgesproken SMART doelen/resultaten in het uitvoeringsplan (synoniem voor behandelplan, plan van aanpak etc.), stelt waar nodig doelen bij en legt dit vast. De zorgaanbieder kan aantonen dat deze werkt met interventies in de ondersteuning van de cliënt, passend bij de in het uitvoeringsplan beschreven doelen. De interventies zijn beschreven en onderbouwd en worden geëvalueerd.
6	De zorgaanbieder werkt aan zelfredzaamheid/participatie, mentaal en fysiek gezond zijn en/of (psychisch) welbevinden van de cliënt en zijn netwerk.	De zorgaanbieder werkt met doelen minimaal op de leefgebieden van zelfredzaamheid/participatie, mentaal en/of psychisch welbevinden in het uitvoeringsplan en evalueert deze conform afspraken in de opdrachtverstrekking.
7	De zorgaanbieder meet de cliënttevredenheid en werkt aantoonbaar aan kwaliteitsverbetering van de ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> De zorgaanbieder kan aantonen dat cliënttevredenheid minimaal eens per 2 jaar anoniem wordt gemeten. De zorgaanbieder stelt op basis van het cliënttevredenheid onderzoek waar nodig een verbeterplan op die toeziet op het verbeteren van de kwaliteit en cliënttevredenheid. De zorgaanbieder kan aantonen dat de uitkomsten van de cliënttevredenheid onderzoeken worden meegenomen in het kwaliteitsbeleid dat toeziet op kwaliteitsverbetering.
8	De cliënt ontvangt integrale ondersteuning.	Uit het uitvoeringsplan blijkt, indien sprake is van meerdere betrokken professionals, dat multidisciplinair wordt samengewerkt. De geboden ondersteuning is afgestemd op het voorliggend aanbod zoals is beschreven in de opdrachtverstrekking.
9	De zorgaanbieder legt voorafgaand aan de start van de ondersteuning de reikwijdte van de ondersteuning vast.	De zorgaanbieder heeft met cliënt een zorgovereenkomst/uitvoeringsplan gesloten waarin inhoud, tijdsbesteding, opzegtermijn en de afspraken over de levering van de ondersteuning zijn vastgelegd. Een contract of samenwerkingsovereenkomst opgesteld door de zorgaanbieder, dient altijd ondertekend te zijn door aanbieder en cliënt.
10	De zorgaanbieder legt evaluaties samen met cliënt vast.	De zorgaanbieder bespreekt periodiek (op basis van de gemaakte afspraken in het inhoudelijk deel van de opdrachtverstrekking) de voortgang en tevredenheid met de cliënt, stelt waar nodig doelen bij en legt dit conform een methodiek vast. De cliënt tekent de evaluatie voor akkoord (al dan niet digitaal). Evaluatiemomenten vinden plaats in afstemming met de gemeente.
11	De geboden ondersteuning is conform indicatie en/of is relevant op basis van de zorgvraag.	De ondersteuning is geleverd conform beschikking en de vooraf geformuleerde doelen die staan beschreven in de opdrachtbevestiging aan zorgaanbieder.
12	De aanbieder verstrekt informatie aan de gemeente indien er sprake is van veranderingen in de situatie van de cliënt	In het geval van veranderingen in de situatie van de cliënt waardoor de opdracht moet worden aangepast of beëindigd, dient binnen een redelijke termijn contact te worden opgenomen met de gemeente. Gedacht moet worden aan situaties als: <ul style="list-style-type: none"> - het ontstaan van een onveilige situatie voor de cliënt - onverwacht (wan)gedrag waarmee in het uitvoeringsplan geen rekening is gehouden - agressie - een zodanige verbetering, dat de cliënt naar verwachting minder ondersteuning nodig heeft dan was verwacht tijdens het indiceren - wijzigingen van de ondersteuningsdoelen - zorgmijden of weigeren vanuit de cliënt - gedrag van de cliënt waardoor een officiële waarschuwing of uitplaatsing volgt - Een verwachte verhuizing in de nabije toekomst.

Cliëntgerichtheid

	Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen
13	De cliënt wordt correct en respectvol bejegend.	<ul style="list-style-type: none"> De zorgaanbieder en de cliënt kunnen aantonen dat de cliënt beschikt over keuzevrijheid en inspraak. Gedrags,- en/of huisregels zijn aanwezig op locatie. cliënten voelen zich respectvol bejegend De zorgaanbieder waarborgt de privacy van haar cliënten en personeel volgens een opgesteld privacybeleid, op basis van geldende wetgeving.
14	De aanbieder draagt zorg voor de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van cliënten.	<ul style="list-style-type: none"> De zorgaanbieder beschikt indien van toepassing over een representatieve cliëntenraad / medezeggenschapsraad en faciliteert deze raad zodat deze kan functioneren. De cliënt wordt hierover actief geïnformeerd. De zorgaanbieder gebruikt de aanbevelingen en adviezen van de cliëntenraad om beleid en uitvoering te verbeteren. De zorgaanbieder stelt een vertrouwenspersoon ter beschikking. De cliënt wordt hierover actief geïnformeerd. De zorgaanbieder informeert de cliënt actief over de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
15	De zorgaanbieder biedt de cliënt de mogelijkheid om de regie te voeren over de geboden ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> De vraag, behoefte(n), wensen en doelen van de cliënt zijn in het uitvoeringsplan vastgelegd. De zorgaanbieder betreft de cliënt bij het opstellen en bijstellen van het uitvoeringsplan. De uitvoeringsplannen en evaluaties zijn door de cliënt ondertekend, tenzij dat redelijkerwijs (onderbouwd) niet mogelijk is. <p>Bij een PGB voert de cliënt zelf volledig de regie over de geboden ondersteuning.</p>
16	De gecontracteerde zorgaanbieder draagt zorg voor continuering van de ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> De zorgaanbieder kan aantonen dat bij een beëindiging van de ondersteuning, bij ziekte, vakantie, of verlof van medewerkers waarborgt dat ondersteuning wordt overgedragen of voortgezet. De zorgaanbieder draagt zorg voor een adequate bezetting, passend bij het geboden product (volgens productomschrijving), de hoeveelheid cliënten en de problematiek van de te ondersteunen cliënten. In situaties waarin de cliënt overgaat naar een andere zorgaanbieder, wordt de zorg aantoonbaar 'warm' overgedragen. <p>Bij PGB is de cliënt budgethouder en wordt dus vaardig geacht om dit zelf vorm te geven.</p>

17	De aanbieder draagt zorg voor het afstemmen van de voorziening op andere vormen van ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder legt gemaakte afspraken met betrokkenen over de rollen, taakverdeling en de te bieden ondersteuning vast in het uitvoeringsplan van de cliënt.
18	De cliënt heeft de mogelijkheid om laagdrempelig een klacht in te dienen.	<ul style="list-style-type: none"> • De zorgaanbieder heeft een klachtenprocedure en maakt deze actief bekend bij haar cliënten en naaste omgeving. Klachten worden onafhankelijk behandeld, dus niet behandeld door degene waar de klacht betrekking op heeft. Indien de klachtenbehandelaar in dienst is van de aanbieder, dan wordt gewaarborgd dat deze persoon onafhankelijk zijn functie kan uitvoeren. De mogelijkheid voor het laten behandelen van de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie is een pré. De WKKGZ is leidend. • De aanbieder draagt zorg voor een rapportage van ontvangen klachten. • De aanbieder zet de klachtenregeling op de eigen website.
19	De zorgaanbieder brengt het sociaal netwerk in kaart, signaleert eventuele overbelasting hiervan en wijst de cliënt op passende oplossingen in het voorliggend veld.	<ul style="list-style-type: none"> • De zorgaanbieder kan aantonen dat er intern beleid is op het gebied van het in kaart brengen en ondersteunen van het sociaal netwerk/mantelzorgers van cliënten. • De aanbieder brengt het sociale netwerk/mantelzorgers van haar cliënten in kaart • De zorgaanbieder en haar medewerkers zijn op de hoogte van de sociale kaart.