

Toetsingskader: kwaliteit

1-1-2017 concept

NB1: Dit kwaliteitskader wordt elk half jaar geëvalueerd en bijgesteld met de pijlerpartners en deelnemende gemeenten.

NB2: Dit kwaliteitskader geldt in principe voor alle ZIN en PGB aanbieders Wmo Begeleiding en PGB aanbieders Jeugd (ZIN Jeugd is geregeld in de RIGG) die ondersteuning willen leveren in de deelnemende gemeenten. Voor bepaalde onderdelen kan een zorgaanbieder, bijvoorbeeld als het een kleine aanbieder betreft, 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.

NB3: Bij in gebreke stelling wordt voor de Wmo ZIN verwezen naar de overeenkomst artikel 12, 12A, 24 en 25.

Veiligheid			
Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen	Toetsing	Toezicht
De veiligheid van de cliënt wordt gewaarborgd	Incidenten worden gemeld en opgevolgd cf. meldcode, Veiligheidsrisico's zijn in kaart gebracht en worden beperkt. Na een incident wordt een verbeterrapport opgesteld en wordt er door de aanbieder preventief actie ondernomen om herhaling te voorkomen. Medewerkers werken volgens protocollen en in alle gevallen wordt de meldcode gebruikt en worden ketenpartners betrokken wanneer de veiligheid van de cliënt wordt bedreigd. Er zijn afspraken vastgelegd over (brand)veiligheid omtrent, BHV, vervoer, medicatie en het gebruik van machines, aanwezigheid brandblussers en vluchtplan bij bijvoorbeeld begeleiding groep.	Incidentenmeldingsstelsel aanwezig; Taak verantwoording bij personeel belegd; Protocolverantwoordingen aanwezig op locatie; Medicatiebeleid aanwezig op locatie; Vestigingsvergunning of gebruikersvergunning of toestemming voor gebruik vastgoed voor maatschappelijke doeleinden voor zover van toepassing; Aanbieder geeft inzage in jaarlijkse audits; Inrichting locatie is passend bij zorgbehoefte cliënt; Medewerkers hebben meldcode training gevolgd.	Preventie: Veiligheidsprotocollen zijn aanwezig, duidelijke afspraken omtrent medicatie. Controle: Zie toetsing. Sanctionering: In geval van ZIN in gebreke stelling via contractmanager. PGB: Veiligheid wordt voorafgaand aan indicatiestelling getoetst, veiligheid onvoldoende gewaarborgd is geen indicatie.
Doelmatigheid / Doeltreffendheid			
Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen	Toetsing	Toezicht

2

<p>De geboden zorg is resultaatgericht en de zorgaanbieder werkt met effectieve interventies</p>	<p>De zorgaanbieder formuleert afgesproken doelen/resultaten 'SMART' in het ondersteuningsplan (synoniem voor behandelplan, plan van aanpak etc.), bespreekt minimaal 2 keer per jaar de voortgang, stelt waar nodig doelen bij en legt dit vast. De zorgaanbieder kan aantonen dat ze werkt met effectieve interventies. De interventies zijn beschreven en onderbouwd. De zorgaanbieder kan innovatieve interventies toepassen na toestemming met de gemeenten en voorzover deze voldoen aan de stand van de wetenschap danwel de praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk in de kring van de betreffende beroepsgroep en voortvloeiend uit professionele standaarden.</p>	<p>Ondersteuningsplan, gespreksverslagen met cliënt, verslagen van evaluaties, resultaten op planmatige beëindiging, uitval, doelrealisatie themagerichte audits, Kwaliteitsjaarverslag, Factlabs.</p> <p>Beschrijvingen van interventies, interne monitoring van de effecten van zorg.</p> <p>Controle persoonlijke plan cliënt op evaluatie en bijstelling inzet interventies.</p>	<p>Preventie: Er wordt samen met de consulent een duidelijk ondersteuningsplan opgesteld waarin doelen smart zijn geformuleerd.</p> <p>Controle: bij een audit of herindicatie wordt het ondersteuningsplan ter inzage aangeboden en worden geboden interventies besproken.</p> <p>Sanctionering: Bij in gebreke stelling kan er gekozen worden om zorg niet meer toe te wijzen aan de aanbieder.</p>
--	---	--	---

3

<p>De zorgaanbieder werkt aan zelfredzaamheid/participatie, mentaal gezond zijn en/of gezond opgroeien (Jeugd) en (psychische) welbevinden.</p>	<p>De zorgaanbieder beschrijft doelen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie, mentaal gezond zijn en/of gezond opgroeien (Jeugd) in een plan.</p>	<p>Ondersteuningsplan, afspraken vanuit resultatenmatrix; Evaluaties resultaten n.a.v. gestelde doelen in het ondersteuningsplan; Thema gerichte audits.</p>	<p>Preventie: Er wordt samen met de consulent een duidelijk ondersteuningsplan opgesteld waarin doelen smart zijn geformuleerd.</p> <p>Controle: bij een audit of herindicatie wordt het ondersteuningsplan ter inzage aangeboden en worden geboden interventies besproken.</p> <p>Sanctionering: Bij in gebreke stelling kan er gekozen worden om zorg niet meer toe te wijzen aan de aanbieder.</p>
---	--	--	---

4

De cliënt ontvangt integrale ondersteuning.	De zorgaanbieder werkt met een passend ondersteuningsplan met als uitgangspunt "1 gezin, 1 plan, 1 regisseur" waarin o.a. de afstemming met betrokken partijen en eventuele mogelijkheden voor voorliggende voorzieningen wordt beschreven.	Ondersteuningsplan.	Preventie: Er wordt samen met de consulent een duidelijk begeleidingsplan opgesteld waarin doelen smart zijn geformuleerd Controle: bij een audit of herindicatie wordt het begeleidingsplan ter inzage aangeboden en worden geboden interventies besproken Sanctionering: Bij in gebreke stelling kan er gekozen worden om zorg niet meer toe te wijzen aan de aanbieder.

Cliëntgerichtheid

5

Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen	Toetsing	Toezicht
De cliënt wordt correct en respectvol bejegend.	De zorgaanbieder en de cliënt kunnen aantonen dat de cliënt beschikt over keuzevrijheid, medezeggenschap en inspraak.	Toetsen ondersteuningsplannen, gespreksverslagen en evaluaties.	Preventie: De aanbieder heeft duidelijke afspraken omtrent cliënt-regie vastgelegd in het begeleidingsplan, de consulent toetst dit. Controle: themagerichte audit, cliëntervaringsonderzoek, cliënttevredenheidsonderzoek. Sanctionering: Bij in gebreke stelling geen zorgtoewijzing

6

De cliënt heeft de regie over zijn ondersteuningsbehoefte passend bij zijn mogelijkheden	De zorgaanbieder betreft de cliënt bij het opstellen van het ondersteuningsplan. De vraag, behoefte(n) wensen en doelen van de cliënt zijn vastgelegd.	Aanwezigheid van afspraken met cliënt en naasten in ondersteuningsplan, planningsoverzicht van besprekingen over en met de cliënt en (indien van toepassing) naasten. gespreksverslagen/evaluaties, managementreview, themagerichte audit	Preventie: De aanbieder heeft duidelijke afspraken omtrent cliënt-regie vastgelegd in het begeleidingsplan, de consulent toetst dit. Controle: themagerichte audit, cliëntervaringsonderzoek, cliënttevredenheidsonderzoek Sanctionering: Bij in gebreke stelling geen zorgtoewijzing

7

De zorgaanbieder heeft de reikwijdte van de ondersteuning vastgelegd.	De zorgaanbieder heeft een contract of een samenwerkingsovereenkomst waarin inhoud, tijdsbesteding en de afspraken over de levering van de zorg zijn vastgelegd. Wanneer er sprake is van een langlopend contract worden evaluatiemomenten opgenomen in het ondersteuningsplan. Een contract of samenwerkingsovereenkomst opgesteld door de zorgaanbieder dient altijd ondertekend te zijn en heeft een looptijd van maximaal 1 jaar.	Ondersteuningsplan, gespreksverslagen, evaluatieverslagen.	Preventie: De aanbieder heeft duidelijke afspraken omtrent de reikwijdte vastgelegd in het begeleidingsplan, de consulent toetst dit. Controle: Zie toetsing. Sanctionering: Bij in gebreke stelling geen zorgtoewijzing terugvorderen onrechtmatig bestede zorggelden.
---	---	--	---

8

De zorgaanbieder heeft afspraken vastgelegd over continuïteit van de gevraagde ondersteuning, indien aan de orde (niet bij behandeling).	De zorgaanbieder kan aantonen dat bij een beëindiging van hulp of zorg, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, een beroep kan worden gedaan op een professionele instantie/vangnet. Hiermee worden o.a. afspraken met het sociaal netwerk, maar ook met professionele voorlichtende voorzieningen bedoeld. Waar nodig wordt gezorgd voor een warme overdracht.	Netwerk afspraken, samenwerkingsverbanden, verslag eindevaluatie met cliënt.	Preventie: Contractuele verplichting van aanbieders is vastgelegd Controle: wijze van overdracht van casussen bespreken. Sanctionering: Bij in gebreke stelling gesprek met toezichthouder / contractmanager
--	---	--	--

9

De zorgaanbieder doet onderzoek naar verbeterpunten, cliënttevredenheid en cliëntervaringen.	De zorgaanbieder vraagt tijdens (tussen- en eind)evaluaties expliciet naar verbeterpunten en cliënttevredenheid en ervaringen. Zorgaanbieder legt de bevindingen vast in het ondersteuningsplan en treft naar aanleiding van de evaluaties passende maatregelen voor verbetering van de zorg en/of bijstelling van doelen/resultaten.	Verslagen van cliënttevredenheidsonderzoeken, interview met begeleiders over verbeterpunten in de zorg.	Preventie: Aanbieder heeft een duidelijke zorgvisie vastgelegd en koppelt dit met het ondersteuningsplan. Controle: Evaluatie van ondersteuningsplannen en managementinformatie. Sanctionering: Bij in gebreke stelling gesprek met toezichthouder / contractmanager.
--	---	---	---

10

<p>Zorgaanbieder signaleert eventuele overbelasting of onderbelasting bij netwerk en mantelzorgers en biedt actief passende oplossingen aan waaronder b.v. algemene voorzieningen.</p>	<p>De zorgaanbieder kan aantonen dat er beleid is op het gebied van sociaal netwerk/mantelzorgers en dat het gebruik maakt van de sociale kaart.</p>	<p>Ondersteuningsplan, evaluatieverslagen, gespreksverslagen.</p>	<p>Preventie: Zowel vanuit de gemeente als de aanbieders is er aandacht voor mantelzorg en het netwerk, duidelijke taakverdeling.</p> <p>Controle: Sociaal netwerk in kaart brengen, interviews afnemen.</p> <p>Sanctionering: bij overbelasting onderzoeken of de aanbieder heeft getracht dit op te pakken, zo niet kan de aanbieder hierop worden aangesproken en zal er een verbeterrapport opgesteld moeten worden.</p>
--	--	---	--

Leefklimaat

11

Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen	Toetsing	Toezicht
<p>De zorgaanbieder beschikt over een fysieke leefomgeving die passend is voor de geboden ondersteuning en die van goede kwaliteit is.</p>	<p>De zorgaanbieder kan aantonen dat de leefomgeving die zij gebruiken om cliënten te ontvangen schoon, veilig en passend is voor cliënten.</p>	<p>Cliënten zijn betrokken bij de inrichting van de leefomgeving, hygiënevoorschriften zijn vastgelegd en bekend bij cliënten en hun naaste omgeving, cliënten zijn tevreden over de leefomgeving, dit kan getoetst worden met een themagerichte audit of een cliëntenonderzoek.</p>	<p>Preventie: Zorglocaties worden bezocht voordat er contracten worden afgesloten.</p> <p>Controle: Tussentijdse controles op locatie door toezichthouder / contractmanager.</p> <p>Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.</p>

12

De zorgaanbieder zorgt voor een leefklimaat passend bij de behoeften en persoonlijke situatie van de cliënt.	De zorgaanbieder heeft een leefklimaat, geschikt voor de leeftijd en ondersteuningsbehoefte van de cliënt.	Hulpbehoefte en persoonlijke situatie zijn vastgelegd.	Preventie: Zorglocaties worden bezocht voordat er contracten worden afgesloten, zorgbehoefte wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan. Controle: Tussentijdse controles op locatie door toezichthouder / contractmanager. Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.

Organisatie

13

Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen	Toetsing	Toezicht
De zorgaanbieder draagt zorg voor de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van cliënten.	De zorgaanbieder beschikt over een representatieve cliëntenraad en faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren.	De zorgaanbieder brengt haar cliënten actief op de hoogte van de wijze waarop medezeggenschap is geregeld. De organisatie betreft aanbevelingen en adviezen voor beleidsontwikkelingen en verbeterprocessen.	Preventie: in het contracteringsproces wordt getoetst of er een cliëntenraad is. Controle: Tussentijdse controles op locatie door toezichthouder / contractmanager. Sanctionering: Bij ingebreke stelling krijgt de zorgaanbieder de opdracht om dit binnen een redelijke termijn alsnog te regelen, dus wanneer de medezeggenschap gewaarborgd is.

14

De zorgaanbieder waarborgt de privacy van haar cliënten.	De zorgaanbieder kan aantonen dat afspraken en beleid over privacy zijn vastgelegd en dat wordt voldaan aan wettelijke eisen betreffende privacy (wet bescherming persoonsgegevens of Europese wetgeving die op dit terrein wordt voorbereid).	Privacy protocollen, toestemmingsverklaringen inzage dossiers, beschreven privacy beleid.	<p>Preventie: de gemeente controleert voor indicatie toewijzing het onderdeel privacy (check op de afspraken en beleid volgens wettelijke voorschriften), contractueel zijn afspraken met de aanbieder vastgelegd.</p> <p>Controle: Opvragen protocollen, thema gerichte audit.</p> <p>Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.</p>
De zorgaanbieder meet de cliënttevredenheid en werkt aantoonbaar een kwaliteitsverbetering van de ondersteuning.	De zorgaanbieder kan aantonen dat cliënttevredenheid wordt meegenomen in het kwaliteitsbeleid en dat de PDCA-cyclus op verschillende niveaus waarneembaar is.	Monitoren van cliënttevredenheid met exit vragenlijst (JZ) jeugdthermometer (GGZ), TTT (jeugdhulp), bespreken cliënttevredenheid met cliëntenraad (Wmo).	<p>Preventie: Jaarlijkse terugkoppeling in gesprekken met contractmanager over cliënttevredenheid.</p> <p>Controle: Opvragen protocollen, thema gerichte audit, verslagen cliëntenraden.</p> <p>Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.</p>

15

16	De zorgaanbieder verplicht zich tot het meedenken en uitvoeren van de transformatieopdracht van de gemeente en houdt zich voortdurend bezig met het ontwikkelen van kwaliteit.	De zorgaanbieder werkt samen met andere partijen, gemeentes en pijlerpartners aan de transformatieopdracht.	Contractueel vastgelegd, samenwerking met pijlerpartners Ommelander samenwerkingsmodel.	<p>Preventie: Duidelijke contractuele afspraken omtrent transformatie zijn vastgelegd.</p> <p>Controle: Pijlerpartners bevragen over inzet aanbieder, jaarlijkse evaluaties met contractmanager over transformatie, toetsen betrekken bij opzetten algemene voorzieningen.</p> <p>Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.</p>
17	De cliënt heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen.	De zorgaanbieder heeft een klachtenprocedure en maakt deze actief bekend bij haar cliënten en naaste omgeving. Klachten worden door een onafhankelijke klachtencommissie behandeld.	Registratie en opvolging van klachten, onafhankelijke klachtencommissie, aanwezigheid klachtenprotocol, meldingen in folders/website/enz.	<p>Preventie: Bij contractering aanbieder bevragen op klachten procedure.</p> <p>Controle: Tijdens jaarlijkse evaluatie bespreken, audit.</p> <p>Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.</p>
18	De zorgaanbieder voert een verantwoord personeelsbeleid en heeft vakbekwame en deskundige professionals in dienst die beschikken over een verklaring omtrent gedrag.	De zorgaanbieder kan aantonen dat er sprake is van deskundigheidsbevordering, verantwoorde werktoedeling (conform het landelijk kwaliteitskader jeugd in de praktijk, de norm verantwoorde werktoedeling), een goede aanwezigheid ziekteverzuimbeleid, ontwikkelgesprekken en dat de meest actuele CAO-standaard wordt gehanteerd. VOG verplicht, passend bij de functie. Kwalificering passend bij functie. Professionals weten waar hun expertise begint en eindigt	Meest actuele CAO wordt gehanteerd; Zorgaanbieder levert gekwalificeerd en deskundig personeel en dit personeel beschikt over juiste diploma's, zorgaanbieder kan dit aantonen; Ontwikkelgesprekken worden gevoerd; Ziekteverzuimbeleid is aanwezig.	<p>Preventie: VOG en diploma's zijn vastgelegd in het personeelsdossier</p> <p>Controle: Opvragen diploma's, VOG, interview begeleiders over deskundigheid, aanwezigheid verzuimbeleid.</p> <p>Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.</p>

De zorgaanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem en voldoet aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.	De zorgaanbieder kan aantonen dat ze beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en een incidentenmeldingssysteem.	ISO/ HKZ certificaat, kwaliteitswaarborg zorgboerderijen.	Preventie: Contractueel vastgelegd. Controle: Jaarlijkse audits opvragen. Sanctionering: Bij ingebreke stelling moet er een verbeterplan worden opgesteld en de verbeterpunten moeten binnen een redelijke termijn (in overleg) worden opgelost.