

Kwaliteitskader Jeugdwet en Wmo NMD

Toelichting Zorg in Natura

De aanbieder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief verantwoorde ondersteuning. Gemeenten zien bij ondersteuning in Zorg in Natura hierop toe aan de hand van het onderstaand kwaliteitskader. Controle vindt plaats via de inspecties van de toezichthouder of via de gesprekken met het contractmanagement.

Toelichting Persoonsgebonden budget

Bij PGB dient de inwoner of zijn netwerk toe te zien op de kwaliteit van de ondersteuning. Indien gewenst kan de inwoner ook onafhankelijke cliëntondersteuning of de belangenvereniging Per Saldo inschakelen. In de tweede kolom is te zien welke kwaliteitseisen ook voor PGB van toepassing zijn. Het is aan de inwoner of zijn netwerk om te bepalen welke kwaliteitseisen zij met de PGB-aanbieder willen volgen. Dit betekent dat de inwoner niet op alle eisen hoeft te toetsen maar zelf een aantal eisen kan bepalen, waarop hij de PGB-aanbieder wil bevragen.

| Kwaliteitseisen | Mogelijk om te toetsen door de PGB-houder |
|---|--|
| 1. De aanbieder kan aantonen dat de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling is geïmplementeerd in de organisatie en gebruikt wordt door de organisatie. | Ja |
| 2. De aanbieder maakt gebruik van een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen. | Ja |
| 3. De aanbieder maakt gebruik van een meldingssysteem waarin incidenten en afwijkingen kunnen worden gemeld. | Ja |
| 4. De aanbieder kan aantonen dat incidenten en calamiteiten worden gemeld en opgevolgd. | Ja |
| 5. De aanbieder kan aantonen dat veiligheid systematisch wordt besproken in teamvergaderingen, met cliënten en hun verwanten. | Ja |
| 6. De aanbieder zorgt ervoor dat professionals de veiligheid inschatten aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie instrument. Professionals bepalen mede op basis van de risico's de in te zetten ondersteuning. | Ja |
| 7. De aanbieder draagt er zorg voor dat professionals bij acute onveiligheid direct optreden. Professionals bepalen multidisciplinair hoe te handelen bij acute onveiligheid. Professionals zijn toegerust om met acuut onveilige situaties om te gaan. | Ja |

| | |
|---|---------------------------------------|
| 8. De aanbieder kan aantonen dat voor alle vormen van ondersteuning duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om wát uit te mogen voeren. | Ja |
| 9. De aanbieder kan aantonen dat alle professionals beschikken over een actuele en passende VOG. | Ja, niet voor sociaal netwerk/naasten |
| 10. De aanbieder draagt er zorg voor dat afspraken over gebruik van apparaten zijn vastgelegd en dat er risicotaxaties worden uitgevoerd over omgang en afspraken. | Ja |
| 11. De aanbieder kan aantonen dat afspraken en de wijze van communiceren met de cliënt zijn vastgelegd. | Ja |
| 12. Aanbieder verklaart te voldoen en zich gedurende de contracttermijn te houden aan alle op de dienstverlening van toepassing zijnde landelijke kwaliteitsstandaarden. | Nee |
| 13. De aanbieder kan aantonen dat ze in staat is om cliënten een veilige leefomgeving te bieden. (ZIN: Van toepassing op de interventieniveaus 7 en 8) | Ja, op interventieniveau 7 |
| 14. De aanbieder kan aantonen dat afspraken en de wijze van vervoer naar en van de locatie zijn vastgelegd en dat deze duidelijk zijn voor personeel en cliënten, daarbij in acht genomen dat is bepaald hoe en waarmee een cliënt zich verplaatst en de daarbij behorende risico's. | Ja |
| 15. De aanbieder kan aantonen wie verantwoordelijk is voor het toedienen van medicijnen en hoe de uitgifte is geregeld. | Ja |
| 16. De aanbieder kan aantonen dat ze beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem. Toelichting: een kwaliteitskeurmerk of certificering is een mogelijkheid waarmee, indien ook onderdeel van de bedrijfsvoering, het kwaliteitsmanagement vorm gegeven wordt. De gemeenten stellen een keurmerk of certificaat niet verplicht, maar eisen in dat geval dat de aanbieder een eigen deugdelijk en geïmplementeerd kwaliteitssysteem hanteert en dat kan aantonen. De aanbieder geeft bij inschrijving aan met welk kwaliteitsmanagementsysteem gewerkt wordt: <ul style="list-style-type: none"> • ISO; • HKZ; • kwaliteitswaarborg zorgboerderijen; • eigen kwaliteitsmanagementsysteem door een externe onafhankelijke partij getoetst; • keurmerk ZZP-ers Thuiszorg. | Ja |
| 17. De aanbieder kan aantonen dat ze werkt met bewezen effectieve interventies. De interventies zijn beschreven en onderbouwd. (Alleen voor Jeugdwet en niet van toepassing op Wmo) | Nee |
| 18. De aanbieder draagt er zorg voor dat subresultaten op de domeinen Veilig, Zelfredzaam, Meedoen en Gezond zijn beschreven in een ondersteuningsplan. | Ja |
| 19. De aanbieder draagt er zorg voor dat er wordt gewerkt met een passend ondersteuningsplan en dat actieve afstemming plaatsvindt tussen de diverse hulptrajecten. | Ja |
| 20. De aanbieder kan aantonen dat benodigde deskundigheid is vastgesteld per dienstverlening/behandeling/ondersteuning. | Ja |

| | |
|--|--|
| 21. De aanbieder kan aantonen dat er sprake is van deskundigheidsbevordering, verantwoorde werktoedeling, een goede werksfeer, aanwezigheid ziekteverzuimbeleid en ontwikkelgesprekken. Voor Jeugdwet wordt het kwaliteitskader Jeugdzorg, de norm verantwoorde werktoedeling toegepast. | Ja, alleen voor de Jeugdwet en niet voor naasten/sociaal netwerk |
| 22. De aanbieder kan aantonen dat de ondersteuning gericht is op het behalen van de afgesproken resultaten uit het ondersteuningsplan. | Ja |
| 23. De aanbieder kan aantonen dat periodieke evaluatie plaatsvindt tussen cliënt en hulpverlener en tussen beroepskrachten onderling. De gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met cliënt en zo nodig bijgesteld. | Ja |
| 24. De aanbieder kan aantonen dat cliënttevredenheid wordt meegenomen in het kwaliteitsbeleid. | Ja |
| 25. De aanbieder kan aantonen dat de PDCA-cyclus op verschillende niveaus waarneembaar is (cliëntniveau, teamniveau en organisatieniveau). | Ja |
| 26. De aanbieder kan aantonen dat de cliënt beschikt over keuzevrijheid, medezeggenschap en inspraak. | Ja |
| 27. De aanbieder kan aantonen dat cliënten voorafgaande aan de uitvoering van het ondersteuningsplan geïnformeerd worden over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en cliëntenraad. | Ja |
| 28. De aanbieder kan aantonen dat bij het opstellen van het ondersteuningsplan de cliënt en zijn naasten actief zijn betrokken; de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt zijn vastgelegd. | Ja |
| 29. De aanbieder kan aantonen dat bij beëindiging van ondersteuning, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, een beroep kan worden gedaan op een professionele instantie of vangnet. De aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat bij voortijdige beëindiging van hulp aan de cliënt, de cliënt in afstemming met de gemeenten bij een andere aanbieder terecht kan voor passende hulp. | Ja |
| 30. De aanbieder kan aantonen dat de afgesproken resultaten uit het ondersteuningsplan worden geëvalueerd, waarbij expliciet wordt gevraagd naar verbeterpunten en cliënttevredenheid. Wanneer sprake is van een langlopende toekenning van ondersteuning dienen evaluatiemomenten met de cliënt en zijn naasten te zijn ingepland. | Ja |
| 31. De aanbieder kan aantonen dat ze beschikt over een representatieve cliëntenraad en faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren. Als de aanbieder niet voldoende cliënten heeft voor een cliëntenraad, kan de aanbieder aantonen op welke wijze de cliënten betrokken worden bij hun belangenbehartiging. | Ja, niet van toepassing op ondersteuning door naasten |
| 32. De aanbieder kan aantonen dat afspraken en beleid over privacy zijn vastgelegd. | Ja |
| 33. De aanbieder kan aantonen dat er een klachtenprocedure is vastgelegd en een onafhankelijke klachtencommissie is ingericht. | Ja, niet van toepassing op |

| | |
|--|----------------------------|
| | ondersteuning door naasten |
|--|----------------------------|

| | |
|--|-----------------------------------|
| 34. De aanbieder kan aantonen dat de leefomgeving schoon, veilig en passend is voor cliënten. Van toepassing op de interventieniveaus 7 en 8 | Ja, alleen op interventieniveau 7 |
| 35. De aanbieder kan aantonen dat het leefklimaat geschikt is voor de leeftijd en de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. | Nee |
| <p>Vervoer Daar waar voor de ondersteuning vervoer van de inwoner noodzakelijk is, gelden de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de voertuigen dienen qua hygiëne te voldoen aan dezelfde eisen zoals die gelden voor het Openbaar Vervoer; • de aanbieder dient zich te conformeren aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs: 'Code VVR' (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden); • de voertuigen dienen van 1 oktober tot 1 april te zijn voorzien van winterbanden; • de aanbieder draagt er zorg voor dat de uit de raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die: <ul style="list-style-type: none"> o goed kunnen omgaan met de specifieke doelgroep; o inwoners op een veilige en verantwoorde wijze vervoeren; o erop toezien dat in het voertuig niet gerookt wordt. Dit geldt zowel voor, tijdens als na het vervoer, voor zowel de chauffeur als de inwoner; o de Nederlandse taal spreken, lezen en verstaan. • elke in te zetten chauffeur heeft een VOG-verklaring. Deze dient iedere vijf jaar vernieuwd te worden. Aanbieder zal deze op verzoek van de gemeenten overhandigen; • aanbieder informeert de gemeenten over incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer, zoals een (ernstig) verkeersongeval waar inwoners en overige verkeersdeelnemers bij betrokken zijn geweest. | Nee |