

Bijlage 5

Kwaliteitskader

Per 1 januari 2023, Versie 1.1

1. De context

Het kwaliteitskader is tot stand gekomen middels een werkgroep die gedurende de inkoopperiode aan de slag is gegaan met de opdracht om een kwaliteitskader te ontwikkelen.

Dat begon bij vragen zoals wat kwaliteit is en betekent voor ons, welke ingrediënten hierin zeker niet mogen ontbreken, hoe je kwaliteit kunt meten, wie betrokken zijn bij kwaliteit etc. Deze vragen leidden tot goede gesprekken over en inzichten in kwaliteit. Het meest verrassende inzicht was echter dat niet zozeer de antwoorden op deze vragen als wel het gesprek hierover de meeste waarde opleverde. Dit inzicht is de rode draad geworden in onderstaand kwaliteitskader. Het kwaliteitskader is als volgt opgebouwd:

- De focus: een reflectie op waar kwaliteit over zou moeten gaan;
- Kwaliteitseisen: gestelde eisen aan de inhoud;
- Kwaliteitsproces: afspraken over het vorm en inhoud geven aan kwaliteit.

Het doel van het kwaliteitskader is om de komende jaren gedurende de looptijd van de overeenkomsten een aanleiding en initiator te zijn van veel goede gesprekken over kwaliteit. Middels deze gesprekken ook een bijdrage levert aan het verbeteren van de kwaliteit van onze maatwerkvoorzieningen.

2. De focus

Kwaliteit betekent voor ons....

Werken aan kwaliteit in het Sociaal Domein is werken aan verbetering, een voortdurende zoektocht van cliënt, aanbieder en gemeente naar wat goed is en wat beter kan, wat hiervoor nodig is en hoe een verbetering standhoudt. Kwaliteit moet merkbaar zijn voor de cliënt. Onze professionals zijn bevoegen en hebben kennis van zaken.

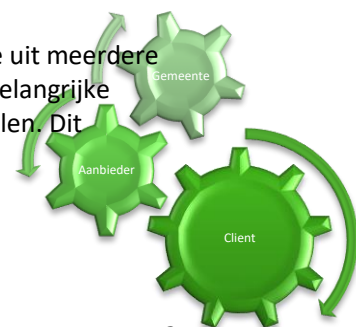
Een andere behoefte aan sturing op en monitoring van kwaliteit

Gemeenten zijn integraal verantwoordelijk voor kwaliteit van de maatwerkvoorziening. In dit kader leggen gemeenten kwaliteitseisen vast in contracten en zien ze toe op de kwaliteit. Het toezien op kwaliteit is net als het sociaal domein in beweging. Dat is ook goed want bij kwaliteit past dat je continu aan het verbeteren bent. Binnen de maatwerkvoorziening sturen we op resultaat en moet er meer met minder. Met dit kwaliteitskader zoeken we naar kwaliteit die aansluit op de doelen van de transformatie. De focus ligt op de bedoeling.

Met deze ontwikkeling zetten we niet alleen een beweging in gang die de inhoud van kwaliteit doorontwikkeld maar wordt ook het proces rondom kwaliteit herzien. De aandacht verschuift van het inrichten van kwaliteitssystemen/keurmerken, opleveren van lijsten etc. steeds meer naar kwaliteit vormgeven in de praktijk. Kwaliteit ontstaat immers in het contact tussen de professional en de cliënt. Verantwoordelijkheden worden lager in de organisatie gelegd en er wordt meer ingezet op een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit. De focus ligt op het primair proces.

Kwaliteit vormgeven binnen een Open House

Kenmerk van een Open House is dat de cliënt de aanbieder kiest die bij hem past. Bij keuze uit meerdere aanbieders wordt de aanbieder gestimuleerd om zich te onderscheiden op kwaliteit. Een belangrijke voorwaarde bij dit kenmerk is dat cliënten de kwaliteit kunnen inschatten en ernaar handelen. Dit kwaliteitskader dient deze voorwaarde te faciliteren. De focus ligt op kennisdeling.



Een tweede kenmerk van een Open House is dat je kunt inspelen op ontwikkelingen en kunt sturen op je ambities. De mogelijkheid tot aanpassen stimuleert dat de gemeente haar ambities meetbaar wil maken en dit wil matchen met de activiteiten/aanbod die aanbieders leveren. Een belangrijke voorwaarde bij dit kenmerk is dat vanuit de drie-eenheid (cliënt, gemeente, aanbieder) gesproken wordt over kwaliteit en dat we daar gezamenlijk van leren. De focus ligt op vanuit samenwerking verbeteren.

3. Kwaliteitseisen

Wettelijk kader kwaliteit

Gemeenten zijn vanuit de Wmo en de Jeugdwet integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning/jeugdhulp. De ondersteuning is gericht op het bevorderen en het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van mensen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen in de eigen leefomgeving. Beiden wetten stellen dat aanbieders ondersteuning/hulp moeten leveren die van goede kwaliteit is. Geboden ondersteuning/hulp moet voldoen aan de volgende kwaliteitskenmerken:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht;
- Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van ondersteuning of hulp die de cliënt ontvangt;
- Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- Verstrekt met respect voor en inachtneming van (de rechten van) de cliënt.

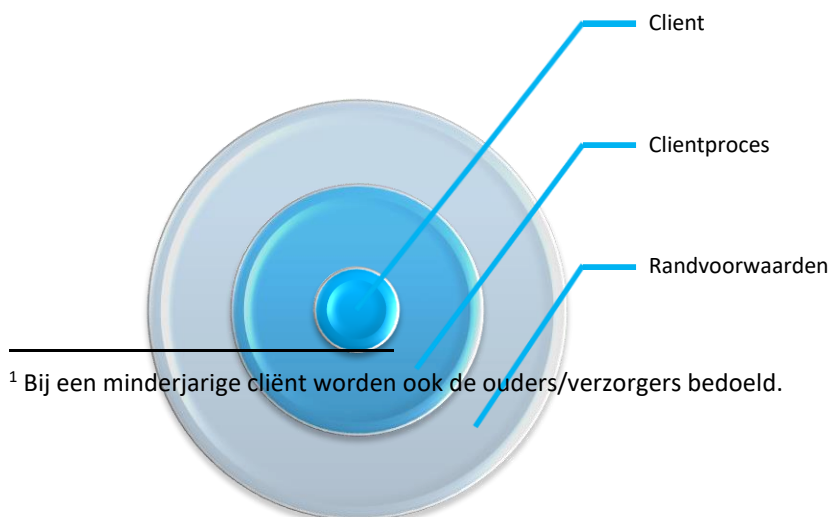
Te behalen resultaten met een maatwerkvoorziening

Bij het inzet van een maatwerkvoorziening wordt aan de volgende resultaten gewerkt:

- Kinderen en jeugdigen groeien gezond, kansrijk en veilig op en zijn in staat om als volwassenen te functioneren in de samenleving (opgroeien);
- Inwoners kunnen voor zichzelf en hun directe omgeving zorgen (zelfredzaam);
- Inwoners zijn sociaal betrokken en dragen naar vermogen bij aan de samenleving (meedoen).
- In het sociaal domein willen we kwetsbare inwoners de juiste ondersteuning bieden op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, waarbij de zorg en ondersteuning betaalbaar blijft.

Set kwaliteitseisen

Onderstaande set kwaliteitseisen beschrijven de kwaliteitsaspecten die gedurende de Open House als vanzelfsprekend worden beschouwd. Wanneer we spreken over kwaliteit zijn dit de aspecten die geregeld moeten zijn en die worden gemonitord bij de contractmanagement gesprekken. Bij het opstellen van de kwaliteitseisen hebben we in veel gevallen gekozen voor een 'open omschrijving' van de eis. Dit biedt de mogelijkheid om het gesprek te voeren over kwaliteit. De set aan kwaliteitseisen hebben we opgebouwd aan de hand van onderstaande indeling passend bij de focus op de bedoeling en het cliëntproces¹.



GEMEENTE NISSEWAARD

De cliënt	
1.	De cliënt staat centraal. De aanbieder toont aan dat ze:
	luistert naar cliënten
	naar het individu kijkt in zijn/haar omgeving
	de vraag van de cliënt centraal stelt en hierop aansluit
2.	proactief in gesprek gaat met mantelzorgers en partners
	De cliënt heeft de regie. De aanbieder toont aan dat:
	de vraag, behoefte, wensen en doelen met de cliënt zijn besproken
	het uitgangspunt is dat het eigenaarschap van het dossier bij de cliënt ligt
	de cliënt geïnformeerd is over het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning
	de ondersteuningsmogelijkheden met de cliënt zijn besproken
3.	de keuzevrijheid van de cliënt wordt gerespecteerd
	cliënten medezeggenschap en inspraak hebben
	er transparantie is over de toestemming om gegevens te delen
4.	Er is een ondersteuningsplan. De aanbieder toont aan dat:
	nieuwe afspraken/inzichten verwerkt worden in het ondersteuningsplan (dynamisch document)
5.	de effectiviteit van het plan periodiek wordt geëvalueerd
	De aanbieder toont aan dat hij integrale zorg levert en hiervoor afstemt met andere disciplines
	Het principe van een gezin, een plan en een regisseur te hanteren
	Regelmatig overleg te voeren met cliënt, professioneel netwerk en informeel netwerk
5.	Korte lijnen tussen behandelaren en begeleiders
	De aanbieder toont aan op welke wijze de ondersteuning heeft bijgedragen aan:
	het stabiliseren of verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van de cliënt
	het activeren van het netwerk en ontlasten van de mantelzorgers
Het cliëntproces	
1.	Toegankelijkheid. De aanbieder toont aan:
	dat zij zichtbaar en bereikbaar is
	dat elke cliënt een vast contactpersoon heeft voor de duur van de ondersteuning
	dat ze duidelijkheid schept over wat ze doet en waarom zij dat doet
2.	de locaties toegankelijk zijn
	Veiligheid. De aanbieder toont aan dat:
	professionals aantoonbaar op de hoogte zijn van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en van de verwijzindex (SISA/VIR) en handelen hiernaar
	professionals de veiligheid kunnen inschatten aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie instrument
	professionals zijn toegerust om met acuut onveilige situaties om te gaan (o.a. het hebben van een protocol, scholing, etc.)

	<p>professionals zijn bekend met de belangrijkste risico's die verbonden zijn aan de (huidige en toekomstige) omgeving voor ICT/eHealth. Er zijn maatregelen getroffen om deze risico's te beheersen. Daarbij is rekening gehouden met aspecten als patiëntveiligheid, zorgcontinuïteit en informatiebeveiliging</p> <p>voor alle vormen van ondersteuning duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om wat uit te mogen voeren</p>
3.	<p>Vakmanschap. De aanbieder toont aan dat:</p> <p>het werk wordt uitgevoerd door voldoende deskundige medewerkers met de daarbij passende beroepskwalificaties (registratie in het SKJ, BIG, NIP of NVO-register of vergelijkbaar)</p> <p>professionals de benodigde kennis, houding en vaardigheden heeft</p> <p>professionals kunnen werken volgens hun professionele standaarden vanuit de beroepscode van de hierboven genoemde kwaliteitskaders</p> <p>professionals hanteren erkende methodieken en interventies, die onafhankelijk zijn onderzocht en daarbij effectief bevonden zijn. Er kan gebruik worden gemaakt van interventies en methodieken die zijn opgenomen en beschreven in één van de volgende databanken of vergelijkbaar (Movisie: Databank Effectieve Sociale Interventies, Nederlands Jeugd Instituut (NJI) : Databank Effectieve Jeugdinterventies, Trimbos Instituut: Databank Erkende Interventies GGZ).</p> <p>Met vergelijkbaar wordt bedoeld een databank of erkenningsregeling, die op een met de werkwijze van Movisie, NJI of Trimbos Instituut overeenkomstig protocol tot een onafhankelijke, goed geborgde en deskundige boordeling komt van methodieken en interventies. Deze databank of erkenningsregeling maakt dit ook kenbaar door middel van een actueel, transparant en goed toegankelijk openbaar register.</p> <p>er wordt waar mogelijk inclusie bevordert conform de doelstellingen van het VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap</p> <p>het kennisniveau van de professionals wordt op peil gehouden door scholing, intervisie etc.</p> <p>er sprake is van deskundigheidsbevordering, verantwoorde werktoedeling, een goede werksfeer en ontwikkelgesprekken</p> <p>er gestreefd wordt naar een goede balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers</p> <p>er kennis is van de lokale sociale kaart</p> <p>zij van alle professionals en vrijwilligers die in contact komen met cliënt een actuele en passende VOG is</p>
Randvoorwaarden	
1.	<p>Aanbieder richt zich aantoonbaar op behoud of verbetering van kwaliteit van zorg door:</p> <p>een verbetercyclus in te richten</p> <p>te investeren in vernieuwingen en ontwikkelingen van de zorg. Hierbij wordt gekeken naar kansen en verbetermogelijkheden</p> <p>de opdracht zo duurzaam mogelijk uit te voeren. Dit houdt o.a. in het efficiënt mogelijk plannen van hulp en beroepskrachten om waar mogelijk vervoersbewegingen te beperken, het bezitten van een duurzaam mobiliteitsplan en het voorkomen of minimaliseren van de negatieve impact van de opdracht op het milieu.</p> <p>Aanbieder heeft een visie op kwaliteitszorg en beschrijft hoe ze kwaliteit levert</p>
3.	<p>Aanbieder toetst actief de kwaliteit van haar dienstverlening:</p>

4.	De aanbieder meet periodiek cliëntervaringen. De meting bevat in ieder geval de volgende facetten: de ervaring met het aanbod van de aanbieder de ervaring met de bejegening door de aanbieder de ervaren persoonlijke groei door de inzet van de ondersteuning door de aanbieder
	De aanbieder toont aan dat ze een klachtenprocedure heeft vastgesteld welke direct toegankelijk is voor cliënten. Is transparant over het aantal klachten en de wijze waarop de organisatie leert van klachten.
	De aanbieder maakt gebruik van een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen
5.	De aanbieder kan aantonen dat incidenten en calamiteiten worden gemeld en opgevolgd

4. Kwaliteitsproces

In theorie kan de opdrachtgever voor alle kwaliteitsaspecten het gewenste niveau in een contract vastleggen en meten of de opdrachtnemer zich hieraan houdt. Dit streven is in de praktijk echter niet haalbaar en moet dus ook niet nagestreefd worden. Al is het maar omdat het uiteindelijke resultaat – bijvoorbeeld een verandering in de zelfredzaamheid – niet één op één te herleiden is tot de geleverde kwaliteit. Ongeacht de inspanning van de opdrachtnemer is het resultaat niet altijd het gewenste. Dit komt doordat er allerlei andere factoren van invloed zijn op het resultaat. In dit kwaliteitskader kiezen we er daarom voor om continu in gesprek te zijn met elkaar over kwaliteit. Naast meetbare kwaliteit moet het gaan over merkbare kwaliteit, om deze reden gaan we continu het dialoog met elkaar aan.

Uitdragen van kwaliteit

Het uitdragen van kwaliteit brengen in gesprek tot leven. Iedere aanbieder is verplicht een bijdrage te leveren om kwaliteit uit te dragen en andere aanbieders en stakeholders hiermee te inspireren. Doel van is om kwaliteit te behouden en te verbeteren. De wens is om ook in kwaliteit met elkaar te innoveren. De vorm waarin dit gebeurt laten we als gemeente vrij. Hiermee geven we aanbieders de ruimte om aan te sluiten bij waar de eigen organisatie actief in is als het gaat om kwaliteit. Dit stelt iedere aanbieder in staat om aan te sluiten bij het kwaliteitsmanagement van de eigen organisatie en beperkt de administratieve last van deze vorm van kwaliteitsmeting. De fysieke overlegtafel (FO) kan worden gebruikt om het onderwerp kwaliteit te bespreken en waarvoor een themabijeenkomst georganiseerd kan worden. Er wordt dan wel een actieve bijdrage gevraagd om kwaliteit te presenteren en anderen te inspireren.