

Kwaliteitskader **Wmo-ondersteuning** 2023



Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Bouwstenen voor kwaliteit	4
De Almeerder centraal.....	4
Resultaatgerichtheid	5
Samenwerken	5
Samenhang in de ondersteuning	6
Basis op orde	6
Professionaliteit.....	6
Leren en verbeteren	7
Veiligheid.....	7
3. Definitie kwaliteit van dienstverlening	8
De ondersteuning wordt veilig verstrekt.....	8
De ondersteuning wordt doelmatig verstrekt.....	8
De ondersteuning wordt doeltreffend en resultaatgericht verstrekt.....	8
De ondersteuning wordt mensgericht verstrekt	9
De ondersteuning wordt in samenhang verstrekt.....	9

1. Inleiding

Dit kwaliteitskader is opgesteld als een leidraad voor de kwaliteit van geleverde diensten binnen de Wmo-ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning) in Almere. Het kader stimuleert verbetermanagement bij de gemeente Almere zelf en bij zorgaanbieders binnen de Wmo. Het doel is om structureel kwalitatief goede ondersteuning te leveren die aansluit bij de reële en actuele behoeften van Almeeders.

Dit kwaliteitskader biedt helderheid over de taken en verantwoordelijkheden van de gemeente en zorgaanbieders. Iedere partij is hierop aanspreekbaar. Het document beschrijft de wederzijdse inzet en de beoogde kwaliteit. Hiermee is het kwaliteitskader richtinggevend.

Inwoners, de gemeente en zorgaanbieders hebben een gedeeld belang bij kwalitatief goede ondersteuning. Via die ondersteuning werken inwoners aan hun doelen gericht op stabiliteit en/of het zelfstandig(er) kunnen functioneren in de samenleving. De gemeente kan verantwoorden dat zij het Wmo-budget goed besteedt en dat de ingekochte ondersteuning het beoogde resultaat oplevert. En zorgaanbieders kunnen met onderscheidende kwaliteit laten zien dat zij een aantrekkelijke keuze zijn voor inwoners.

Het kwaliteitskader is een belangrijke basis voor het voeren van goede gesprekken over de werkelijke kwaliteit van de ondersteuning die zorgaanbieders leveren. Ook de ervaringen van inwoners en hun mantelzorger(s) hebben een prominente plek in deze gesprekken. Inwoners, hun omgeving en hun ondersteuningsdoelen staan centraal. Er is ruimte voor de autonomie en expertise van professionals, bij zowel de gemeente als de zorgaanbieders. Het is een nadrukkelijke wens om de administratieve lasten die volgen uit dit kwaliteitskader op een acceptabel niveau te brengen en te houden.

In plaats van voorschriften, lijstjes en procedures is er ruimte voor 'kwaliteit doen' in de praktijk. Geen papieren tijger met ontelbare kwaliteitsdocumenten, maar de focus op het primaire proces. Kwaliteit ontstaat in het contact tussen inwoners (samen met hun mantelzorger(s), overige naasten en/of onafhankelijke cliëntondersteuner), de gemeentelijke toegangsmedewerkers en de zorgprofessionals van de zorgaanbieders. Wij zijn hiermee gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Die verantwoordelijkheid ligt zoveel mogelijk bij diegenen die direct betrokken zijn bij de ondersteuning en zo min mogelijk bij het management van organisaties. Ketensamenwerking is het sleutelwoord.

Toetsingskader

Bij de uitvoering van dit kwaliteitskader is samenwerking met professionals, mantelzorgers, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, aanbieders van algemene voorzieningen en de wijkteams van groot belang. Het kwaliteitskader is een nadere concretisering van kwaliteitseisen uit wetten, kaders en overeenkomsten en vormt een onderdeel van de inkoopvoorwaarden voor de Wmo-ondersteuning in Almere. Na de inkoopprocedure dient het als toetsingskader voor de geleverde ondersteuning.

2. Bouwstenen voor kwaliteit

De gemeente Almere heeft samen met zorgaanbieders een aantal bouwstenen opgesteld. Deze beschrijven een gedeelde visie op de kwaliteit van de dienstverlening. De gesprekken tussen de gemeente en zorgaanbieders gaan onder andere over deze bouwstenen. Ze vormen de basis om te bespreken hoe zorgaanbieders handen en voeten geven aan de uitvoering van de Wmo-ondersteuning. De bouwstenen leveren inbreng om van elkaar te leren en om deze lessen om te zetten in verbeterpunten voor de uitvoering van de overeenkomst.

De Almeerder centraal

1. De gemeente Almere en zorgaanbieders richten hun processen zo in dat de Almeeders en hun omgeving centraal staan. Zij kijken altijd waar een inwoner en zijn naasten het beste bij geholpen zijn. Dit betekent ook dat zij zoeken naar (passende combinaties of samenwerkingen met) informele ondersteuningsmogelijkheden. Verder betrekken zij actief de mantelzorger(s) en andere naasten van inwoners en/of hun onafhankelijke cliëntondersteuner.
2. Inwoners participeren actief in hun ondersteuningsproces. De gemaakte afspraken per persoon passen bij de situatie van de inwoner en de eventuele mantelzorger(s) en bij het toegekende product (of de combinatie van producten).
3. Inwoners werken aantoonbaar en naar vermogen mee aan het opstellen van hun persoonlijk ondersteuningsplan, de uitvoering van hun ondersteuningsproces en (tussentijdse) evaluaties met hun zorgaanbieder(s) en de gemeente. Inwoners, de gemeente en zorgaanbieders maken samen afspraken over de in te zetten ondersteuning, waarbij zij actief informeel aanbod betrekken vanuit de wijk en omgeving van inwoners. Zorgaanbieders moeten kunnen aantonen dat zij deze afspraken nakomen.
4. Inwoners mogen erop rekenen dat ze ondersteuning krijgen van een zorgprofessional die bij ze past, die de juiste kennis en vaardigheden in huis heeft en die ze vertrouwen. Zorgaanbieders hebben hier oog voor en spannen zich in voor een goede 'match'. Is er geen klik, dan biedt de zorgaanbieder de ruimte om te wisselen. Dit bevordert de regie en motivatie van de inwoner én het resultaat van de ondersteuning.

Resultaatgerichtheid

1. Traject Ondersteuning & Stabiliteit:

- Zorgaanbieders signaleren kansen voor en anticiperen tijdig op doorstroom naar ondersteuning via het welzijnsveld, de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Zorgaanbieders moeten jaarlijks kunnen aantonen welke inwoners actief zijn begeleid om door te stromen en wat de reden van deze doorstroom is.
- Verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld inwoners met psychosociale problematiek of lichamelijke achteruitgang) hebben passende ondersteuningsdoelen. Zorgaanbieders tonen aan hoe zij het netwerk van inwoners (inclusief eventuele mantelzorgers), aanbieders van algemene voorzieningen, de wijkteams en andere wijk- en zorgprofessionals actief betrekken bij het behalen van die doelen.

2. Traject Ontwikkeling & Ondersteuning:

- Zorgaanbieders werken op het niveau van individuele inwoners aantoonbaar aan het bereiken van de afgesproken resultaten via een systematiek van effectmeten.
- De gemeente Almere zet casusregie in om de voortgang van de resultaten op het niveau van individuele inwoners te monitoren. De Wmo-consulenten zien toe op het verloop van het ondersteuningsproces en sturen bij waar nodig.
- Binnen twee jaar na de start van de ondersteuning laten inwoners in dit traject zien dat de afgesproken doelen zijn behaald. Dit resulteert in doorstroom naar een andere vorm van formele en/of informele ondersteuning of in uitstroom. Dit maakt de gemeente Almere op aanbiedersniveau inzichtelijk. Metingen gebeuren onder andere aan de hand van gegevens over door- en uitstroom, herhaalondersteuning en tussentijdse uitval.

3. Huishoudelijk ondersteuning:

Zorgaanbieders werken op het niveau van individuele inwoners aantoonbaar aan het bereiken van de afgesproken resultaten via het indicatieprotocol huishoudelijke ondersteuning 2021.

Samenwerken

1. De gemeente Almere en zorgaanbieders werken in partnerschap samen. Dit betekent dat de onderlinge gespreksvoering gericht is op samen ontwikkelen en verbeteren, waarbij vertrouwen in elkaar de basishouding is.
2. De gemeente Almere en zorgaanbieders werken samen continu aan de ontwikkeling van de Wmo-ondersteuning.
3. Zorgaanbieders werken actief samen met mantelzorgers, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, aanbieders van algemene voorzieningen en de wijkteams in de stad. Jaarlijks schrijven zorgaanbieders één reflectieverslag op organisatieniveau hierover als basis voor een gesprek met de gemeente Almere. Ook kunnen zij vertelsessies benutten of initiëren om in breder verband te reflecteren op de onderlinge samenwerkingen en elkaar te inspireren. Verder spannen zij zich vanuit een ambassadeursrol in om inwoners te stimuleren en motiveren in het gebruik van algemene voorzieningen. Zorgaanbieders stemmen af met vrijwilligers(organisaties) in de stad wat zij wel en niet kunnen vragen van vrijwilligers qua inzet en capaciteit. Verder signaleren zij kansen om het aanbod van algemene voorzieningen verder te versterken.

Samenhang in de ondersteuning

1. Zorgaanbieders zorgen voor samenhang in de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning, individuele begeleiding en dagbesteding. Dit doen zij nadrukkelijk ook als zij niet al deze vormen van ondersteuning zelf bieden aan inwoners.
2. Zorgaanbieders stemmen de Wmo-ondersteuning die zij leveren actief af op het gebruik van algemene voorzieningen en op eventuele ondersteuning via andere wettelijke kaders, zoals de Jeugdwet, de Zorgverzekeringswet, de Participatiewet en/of de Wet langdurige zorg.
3. Zorgaanbieders voeren het gesprek met inwoners over eventuele overgangsmomenten tussen wettelijke kaders (bijvoorbeeld van de Wmo naar de Wet langdurige zorg). Verder bespreken zij met de gemeente Almere welke inhoudelijke redenen er zijn om inwoners wel of juist niet te laten doorstromen.
4. Wmo-consulenten van de gemeente en het personeel van zorgaanbieders zijn in staat om breder te kijken dan de mogelijkheden van hun eigen organisaties. Zij zoeken actief naar mogelijkheden om formele ondersteuning te combineren met informele ondersteuning in de woonomgeving van inwoners. Bijvoorbeeld door korte lijnen te onderhouden met de wijkteams. Of door (een deel van) de ondersteuning te bieden in een ontmoetingslocatie in de wijk en daar samen te werken met de aanwezige welzijnsprofessionals en vrijwilligers. Of door mantelzorgers, vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen op een passende manier te betrekken bij de ondersteuning. Ook wisselen zorgaanbieders kennis en expertise uit met de betreffende professionals, vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen.

Basis op orde

1. De gemeente en zorgaanbieders leven aantoonbaar de eisen en voorwaarden na uit de inkoopdocumenten en de onderling afgesloten overeenkomst. Wij werken samen op basis van het principe 'high trust, high penalty'. De gemeente vertrouwt erop dat zorgaanbieders invulling geven aan de gestelde voorwaarden. Zijn er signalen of bewijzen dat het tegendeel het geval is, dan volgt nader onderzoek en waar passend een sanctionering. Zorgaanbieders werken actief mee aan een jaarlijkse kwaliteitsenquête en laten deze ondertekenen door hun bestuurder(s). Aanvullend voert de gemeente hierop steekproefsgewijze controles uit.

Professionaliteit

1. Zorgaanbieders hebben aantoonbaar een bij de uitvoering van het contract passend personeelsbestand met de juiste opleiding en het juiste opleidingsbeleid. Het personeel van zorgaanbieders beschikt over de juiste kennis, vaardigheden en ervaring om inwoners op een juiste manier te ondersteunen. Zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het actueel houden van deze kennis en ervaring.
2. Wmo-consulenten van de gemeente en het personeel van zorgaanbieders hebben een professionele houding. Ze zijn gericht op het begeleiden van inwoners naar (meer) zelfstandigheid of minimale ondersteuning en kunnen inwoners vervolgens loslaten.
3. Zorgaanbieders hanteren aantoonbaar bij de doelgroep passende begeleidingsmethodieken, waar dat van toepassing is.
4. Zorgaanbieders zijn in staat om tijdens een ondersteuningstraject te beoordelen wanneer hun professionele expertise nog nodig is en wanneer inwoners voldoende vooruitgang hebben geboekt om af te schalen naar passende ondersteuning via de wijkteams, een algemene voorziening (mits beschikbaar) en/of het eigen netwerk.

Leren en verbeteren

1. De gemeente Almere en zorgaanbieders richten zich aantoonbaar op verbetering van de kwaliteit van ondersteuning door een verbetercyclus in te richten. De zorgaanbieder betreft de eigen cliëntvertegenwoordiging bij het opstellen en uitvoeren van deze verbetercyclus.
2. De gemeente Almere voert jaarlijks cliëntervaringsonderzoeken uit. Deze laten zien hoe Almeerders de ondersteuning via de Wmo ervaren. De gemeente bespreekt de resultaten met de zorgaanbieders en maakt deze mogelijk ook inzichtelijk voor inwoners. Hierdoor is duidelijk voor inwoners op welke terreinen de gemeente en zorgaanbieders gaan werken aan verbeteringen. Dit helpt inwoners bij hun keuze voor een passende zorgaanbieder.

Veiligheid

1. Zorgaanbieders voeren hun eigen veiligheidsbeleid (gericht op een veilige omgeving voor inwoners en zorgprofessionals) en kunnen aantonen dit actief na te leven en te verbeteren waar nodig.

3. Definitie kwaliteit van dienstverlening

Onder kwaliteit van de dienstverlening binnen de Wmo-ondersteuning verstaan wij dat de ondersteuning aan onderstaande kenmerken voldoet.

De ondersteuning wordt veilig verstrekt

Zorgaanbieders bieden ondersteuning in een fysiek en emotioneel veilige omgeving.

Er moet sprake zijn van fysieke veiligheid in de woning van inwoners. Dit betekent dat het voor zowel de inwoner als de zorgprofessional veilig is om zich in de woning te begeven. De zorgprofessional ziet hier continu op toe. In de woning is voldoende bewegingsruimte. Er staan geen obstakels in de looppaden en er is aandacht voor valgevaar. Het huis is hygiënisch en toegankelijk, op een manier die past bij de omstandigheden van de inwoner. Is de woning bij de start van de ondersteuning fysiek nog onvoldoende veilig? Dan helpt de zorgprofessional om een veilige omgeving te creëren.

Ondersteuning buiten de woonomgeving van inwoners (bijvoorbeeld in een dagbestedingslocatie of op een ontmoetingsplek in de wijk) valt onder de verantwoordelijkheid van zorgaanbieders. Aanbieders voldoen hierbij aan de ARBO-voorwaarden voor een veilige omgeving.

Er moet ook sprake zijn van een emotioneel veilige omgeving voor inwoners. Inwoners moeten zich op hun gemak voelen. Dit draagt bij aan het resultaat van de ondersteuning. Zorgaanbieders betrekken waar nodig het netwerk van inwoners, vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen om te komen tot een emotioneel veilige omgeving.

De ondersteuning wordt doelmatig verstrekt

Zorgaanbieders leveren ondersteuning die past bij de doelen die inwoners stellen om zo zelfstandig mogelijk te kunnen participeren in de samenleving. Zorgaanbieders zetten de ondersteuning efficiënt in. Hierdoor ontstaat een optimale balans tussen de ondersteuning, de bereikte resultaten door inwoners en de kosten die de ondersteuning met zich meebrengt. Het uitgangspunt voor de tijdsduur van de ondersteuning is 'zo kort als mogelijk, zo lang als nodig'.

De gemeente Almere onderzoekt nauwkeurig welke ondersteuningsvraag een inwoner heeft, welke resultaten hij wil behalen en welke ondersteuning(sduur) hier het beste bij past. Zorgaanbieders kijken kritisch welke inzet nodig is van de eigen zorgprofessionals en van anderen om de afgesproken resultaten te behalen. Deze inzet kan fluctueren door veranderingen in de situatie van inwoners. De gemeente, de zorgaanbieder en eventuele andere betrokkenen trekken hierin samen op.

De ondersteuning wordt doeltreffend en resultaatgericht verstrekt

Alle ondersteuning die zorgaanbieders inzetten (zelf en in samenwerking met anderen) binnen het traject Ontwikkeling & Ondersteuning, is gericht op het behalen van de afgesproken resultaten en op blijvend effect. De te behalen resultaten zijn vooraf specifiek beschreven samen met inwoners. Ze moeten haalbaar zijn binnen de afgesproken ondersteuningsduur. Inwoners kunnen de behaalde resultaten na afronding van de ondersteuning zelfstandig blijven toepassen. Tijdens en aan het einde van het ondersteuningstraject moeten de gemeente en zorgaanbieders de resultaten kunnen meten om vast te stellen of de resultaten zijn behaald.

Bij inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit het traject Ondersteuning & Stabiliteit, richten zorgaanbieders zich (zelf en in samenwerking met anderen) op het zo stabiel mogelijk houden van de situatie. Er is aandacht voor kwaliteit van leven en voor levensgebeurtenissen die de stabiliteit kunnen ontregelen.

Zowel de gemeente als zorgaanbieders zetten competente en vaardige professionals in. Deze professionals zijn tevreden over de hoeveelheid administratieve last, de ervaren werkdruk en de mate waarin zij eigen regie hebben over hun inzet.

De ondersteuning wordt mensgericht verstrekt

Zorgaanbieders leveren de ondersteuning met respect voor en met inachtneming van de rechten, normen, waarden en overtuigingen van inwoners. De gemeente en zorgaanbieders bejegenen inwoners correct. Zij verstrekken voldoende, heldere en eenduidige informatie aan inwoners over de in te zetten ondersteuning. Inwoners hebben medezeggenschap en regie over de in te zetten ondersteuning. Zijn inwoners hier onvoldoende toe in staat, dan is er in ondersteuningstrajecten extra aandacht voor het vergroten van hun autonomie en voor het betrekken van het netwerk en/of een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zorgaanbieders ondersteunen inwoners om actief en naar vermogen mee te werken aan het behalen van hun ondersteuningsdoelen.

De ondersteuning wordt in samenhang verstrekt

Er is samenhang tussen verschillende vormen van ondersteuning en de doelen passen bij de reële behoeften van inwoners. Hier ziet de gemeente Almere op toe bij het toekennen en evalueren van de ondersteuning. Waar nodig kunnen onafhankelijke cliëntondersteuners inwoners helpen om hun behoeften in kaart te brengen en te verwoorden.

Zorgaanbieders bewaken de samenhang van de ondersteuning door regievoerders aan inwoners te koppelen. Deze betrekken het netwerk van inwoners, werken integraal en kijken breder dan de ondersteuningsbehoefte vanuit de Wmo. Er is voortdurend aandacht voor een goede samenwerking met algemene voorzieningen in de omgeving van inwoners, met de wijkteams en met eventuele andere betrokken instanties. Zorgaanbieders en andere betrokkenen leren van dingen die niet goed zijn gegaan en voeren waar nodig verbeteringen door.