

Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid

Versie: 1.0
Datum: 15.04.2021
Kenmerk: 139778

Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid

Bereikbaarheid en beschikbaarheid	
Eis 1	Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis bestaat ten minste uit: • Opdrachtnemer is telefonisch of digitaal direct bereikbaar voor Cliënt die op afstand een ondersteuningsvraag heeft. Hierbij dient Opdrachtgever de ondersteuningsvraag direct te horen en is Opdrachtnemer in staat de vraag op afstand adequaat af te handelen. Dit mag een slapende wacht zijn. • Indien Cliënt op afstand niet geholpen kan worden dient Opdrachtnemer binnen 30 minuten ter plaatse te zijn. Doorgaans betreft dit uitzonderlijke gevallen. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis door zo weinig mogelijk verschillende Professionals wordt uitgevoerd. In afwijking van eis 31 het Algemene programma van eisen mag er gekozen worden voor één vast team die uitvoering geeft aan de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis.
Eis 2	Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief bestaat ten minste uit: • Opdrachtnemer verzorgt de fysieke aanwezigheid en directe bereikbaarheid van een Professional voor Cliënten die niet op afstand met hun ondersteuningsvraag kunnen worden geholpen. Dit mag een <i>slapende wacht</i> zijn in het geval Cliënten zelf hun ondersteuningsvraag kunnen signaleren en stellen. Hierbij dient Opdrachtgever de ondersteuningsvraag direct te horen. • Waar nodig is er ten minste één wakende Professional (<i>“wakkere wacht”</i>) aanwezig (op/rondom de woonlocatie), in het geval Cliënten geen ondersteuningsvraag kunnen signaleren. • Beschikbaarheid: binnen 10 minuten op plek van vraag aanwezig zijn in de locatie. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. In afwijking van eis 31 van het Algemene programma van eisen wordt er gekozen worden voor één vast team dat uitvoering geeft aan de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief.
Eisen aan Professionals	
Eis 3	De Opdrachtnemer voert zijn Dienstverlening in het kader van de Overeenkomst van opdracht uit met ter zake kundig en voldoende gekwalificeerde Professionals, die ten minste gehonoreerd worden conform de voor de Opdrachtnemer geldende cao of arbeidsvoorwaardenregeling zoals o.a.: cao VVT, cao GGZ, cao Social Work, cao Jeugdzorg. Bij Inschrijving overlegt Opdrachtnemer een overzicht van Professionals die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht conform het Invulformat Professionals (zie A-Bijlage 6). Indien gevraagd dient de Opdrachtnemer bij Inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst per Professional een bewijs van de gevolgde

	opleiding(en) te overleggen. Opdrachtnemer dient bij Inschrijving en indien gevraagd tijdens de looptijd van de overeenkomst bewijzen te overleggen dat Professional(s) ten minste worden gehonoreerd overeenkomstig de betreffende cao.
Eis 4	Professionals Voor de uitvoering van het Product Bereikbaarheid en beschikbaarheid basis dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde MBO-opleiding Zorg en Welzijn op niveau mbo-3. Voor de uitvoering van het Product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid <u>intensief</u> dient een Professional te worden ingezet met een minimaal afgeronde MBO-opleiding Zorg en Welzijn op niveau mbo-3, waarbij indien noodzakelijk een beroep gedaan kan worden op een Professional met minimaal een afgeronde opleiding op HBO-opleiding richting van Zorg en Welzijn. Voor de ‘gedoog locaties’, waarbij het gaat om harddrugsgebruik en bovenmatig drankgebruik geldt, in afwijking van vorenstaande, dat er gewerkt mag worden met een Professional met een afgeronde MBO opleiding Beveiliging, niveau 2 in combinatie met een op afroep inzetbare Professional met minimaal een afgeronde MBO opleiding richting Zorg en Welzijn, niveau mbo-3. Indien noodzakelijk kan tevens een beroep worden gedaan op een Professional met een afgeronde HBO opleiding richting van Zorg en Welzijn.
Overig	
Eis 5	Garantie Opdrachtnemer garandeert Bereikbaarheid en Beschikbaarheid buiten de normale werkdagen. Zowel Cliënt als het Netwerk van de Cliënt kan Opdrachtnemer benaderen (ook in bijvoorbeeld het geval van overlast of dreigende escalatie). Opdrachtnemer maakt in het Ondersteuningsplan afspraken met Cliënt (en het Netwerk) over de inzet buiten normale werkdagen en benoemt de benodigde aanrijtijd (indien Cliënt zelfstandig woont).
Eis 6	Crisisplan Opdrachtnemer zorgt voor een crisisplan per Cliënt, waardoor er buiten de normale werkdagen (in de avond, nacht en weekenden/feestdagen) de noodzakelijke informatie toegankelijk is en adequaat kan worden gehandeld bij een (dreigende) crisis. Opdrachtnemer stelt dit plan op samen met Cliënt (en/of zijn Netwerk).
Eis 7	Triagechecklist Opdrachtnemer gebruikt de meest actuele versie van de checklist ‘Triagechecklist eerste hulp GGZ’ als leidraad
Eis 8	Communicatiemiddelen Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende adequate communicatiemiddelen zoals beeldbellen, bellen, beveiligd appen, chatten etc., om de Bereikbaarheid te allen tijde te garanderen.