

Bijlage 4 Kwaliteitskaders bij Wmo maatwerkvoorzieningen

In paragraaf 3.4 van de aanmeldingsdocument eisen staat beschreven dat aanbieder mag beschikken over een eigen kwaliteitssysteem. Voor de inhoud van een eigen kwaliteitssysteem sluiten wij aan bij de wettelijke kwaliteitseisen zoals die beschreven zijn in de Wmo. Opdrachtnemer beschrijft hoe de uitwerking van de kwaliteitseis wordt vormgegeven. Hiermee wordt bedoeld dat opdrachtnemer in het eigen kwaliteitssysteem heeft beschreven in welke mate de uitwerking van toepassing is en op welke wijze de uitwerking gerealiseerd wordt.

	Wettelijke Kwaliteitseis	Uitwerking
1	De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliënt gericht (artikel 3.1, tweede lid sub a, Wmo)	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden. Een signaleringsplan is eventueel opgesteld waarin signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten/calamiteiten worden vastgelegd. De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, die zijn/haar instemming heeft. cliënt voert zoveel als mogelijk de regie. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan. De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld. De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder evt. mantelzorgers). In de ondersteuning wordt gewerkt aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie c.q. voorkomen van sociale uitsluiting Er wordt gewerkt richting uitstroom van cliënten. Indien van toepassing is er sprake van afschaling en/of wordt gewerkt aan uitstroom, bijvoorbeeld richting een vervolgtraject.

2	De voorziening is veilig (artikel 3.1, tweede lid sub a, Wmo)	De fysieke en sociale veiligheid van de cliënt is in kaart gebracht en er wordt daarmee voldoende rekening gehouden bij de geboden voorziening. De beroepskracht heeft eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd. Eventuele veiligheidsrisico's en zijn/haar eigen verantwoordelijkheid zijn besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. Indien wordt afgeweken van de risicoanalyse, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. De organisatie heeft actuele werkinstructies en handelingsprotocollen; bijvoorbeeld een agressieprotocol en medicatieprotocol – indien van toepassing. De organisatie heeft afspraken gemaakt over het gebruik van alcohol en verdovende middelen. De organisatie kent een brandveiligheids- en ontruimingsplan. Er is beleid, inclusief visie, rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.
3	De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (artikel 3.1, tweede lid sub b, Wmo)	De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1). In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt. Met ander hulp- en zorgverleners vindt afstemming en de noodzakelijke gegevensuitwisseling plaats. Dit wordt regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en worden zo nodig bijgesteld.

4	De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (artikel 3.1, tweede lid sub c, Wmo)	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing. De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: - kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning; - personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en (gewelds)incidenten en het daaruit trekken van lessen; - de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling; - de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens; - de afhandeling van klachten (o.b.v. een klachtregeling); - cliëntparticipatie (o.b.v. een regeling voor medezeggenschap). De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij. De organisatie werkt met effectieve interventies, best practices en good practices. Waarbij ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.
5	De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (artikel 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct. De aanbieder houdt zich in het kader van de te leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (w.o. bescherming persoonlijke levenssfeer). De organisatie neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af. De organisatie organiseert een vorm van cliëntenparticipatie c.q. cliëntmedezeggenschap.
6	Algemeen	De aanbieder richt zich aantoonbaar op handhaving of verbetering van kwaliteit van de ondersteuning door een verbetercyclus in te richten. Tevens wordt geïnvesteerd in vernieuwingen en ontwikkelingen van de zorg. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar kansen en verbetermogelijkheden. Audit, risico-inventarisaties, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken kunnen als input dienen. De organisatie zet wanneer mogelijk ervaringsdeskundigen in.