



KWALITEITSKADER

Wmo

HUISHOUDELIJKE HULP

2027 - 2033

Gemeenten Dantumadiel, Noardeast-Fryslân en Ameland



1 INLEIDING

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen. Dat staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Dit betekent dat de gemeente verantwoordelijk is voor de kwaliteit en de continuïteit van voorzieningen voor personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen. De gemeente is ook verantwoordelijk voor het toezicht daarop. Elke gemeente moet daarvoor een toezichthouder aanstellen. De toezichthouder heeft de bevoegdheden zoals bepaald in de Algemene Wet Bestuursrecht.

1.1 Rol toezichthouder en toetsingskader

De toezichthouders toetsen of voorzieningen voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. Om transparant te zijn over wat de toezichthouder toetst, hanteert het Wmo-toezicht een toetsingskader. Dit is het uitgangspunt voor het toetsen van aanbieders die maatschappelijke ondersteuning bieden aan cliënten. Het toetsingskader is gebaseerd op de wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld en op de richtlijnen van professionals voor verantwoorde ondersteuning.

1.2 Leeswijzer toetsingskader

Het toetsingskader bestaat uit drie thema's:

- de cliënt centraal;
- veiligheid;
- professionaliteit.

Elk thema is uitgewerkt in een aantal normen. Bij elke norm staat waar de toezichthouder onder andere naar kijkt om te toetsen of aan deze norm wordt voldaan. Bij elk thema staat ook een verwijzing naar de wettekst en een korte toelichting.

Het toetsingskader is algemeen geformuleerd. Afhankelijk van het type onderzoek, het soort voorziening en de doelgroep leggen toezichthouders accenten.

1.3 Onderzoeksmethoden

De toezichthouders hanteren verschillende onderzoeksmethoden om informatie te verzamelen. Onderzoeksmethoden zijn bijvoorbeeld documentenonderzoek, observaties, interviews met cliënten, medewerkers en managers en inzage in personeels- en cliëntdossiers. De toezichthouders vormen op basis van de verzamelde informatie een oordeel. Zij leggen de beoordeling vast in een rapportage. Zo nodig wordt samengewerkt met de toezichthouder rechtmatigheid, toezichthouders van andere regio's en/of de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ).

1.4 Totstandkoming toetsingskader

Dit kwaliteitskader toezicht Wmo is tot stand gekomen vanuit een samenwerking met de gemeente Noardeast-Fryslân. Het betreft een lokaal document en sluit aan bij de contracten die de gemeente Dantumadiel met de zorgaanbieders heeft gesloten. De basis van dit kwaliteitskader komt voort uit het landelijke kwaliteitskader toezicht Wmo. Dat kader is samengesteld door: GGD GHOR Nederland, Regio Gooi en Vechtstreek, GGD Hart voor Brabant, GGD Gelderland-Zuid, GGD IJsselland, GGD Flevoland, Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe,

Zorgregio Noord- en Midden-Limburg, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), Toezicht Sociaal Domein (TSD) en de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG).

2 TOETSINGSKADER

2.1 Cliënt centraal

Doelen & dossier Doelen Wet Wmo 2015

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)
- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Toelichting:

De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.

Norm	De toezichthouder toetst het onder meer het volgende:
Dossiers	
2.1.1. De cliënt bepaalt binnen diens mogelijkheden, in samenspraak met de huishoudelijke hulp de uit te voeren taken.	<ul style="list-style-type: none"> • Taken en gemaakte afspraken zijn concreet en inzichtelijk door gebruik van het HHM normenkader. • De cliënt stemt aantoonbaar in met het plan en de gemaakte afspraken.
2.1.2 De huishoudelijke hulpen werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	<ul style="list-style-type: none"> • De huishoudelijke hulp evalueert minimaal halfjaarlijks samen met de client de voortgang van de vermeende hulp. • De huishoudelijke hulp stelt waar nodig de planning van de taken bij, in samenspraak met de cliënt en in afstemming met het (in)formele netwerk.
2.1.3 Voor een klein deel van die cliënten wordt er gewerkt richting uitstroom. Indien van toepassing is er sprake van afschaling en/of wordt gewerkt aan zelfredzaamheid.	<ul style="list-style-type: none"> • Worden mogelijke vervolgstappen binnen en buiten de voorziening besproken met de cliënt? • Hoe wordt gewerkt aan de zelfredzaamheid van een cliënt? • Is er sprake van een methodische werkwijze en is dit proces vastgelegd in het cliëntdossier?

2.2 Rechten cliënt

Norm		De toezichthouder toetst het onder meer het volgende:
Rechten		
2.2.1	De huishoudelijke hulp bejegt de cliënt op professionele wijze.	<ul style="list-style-type: none"> De huishoudelijke hulp bejegenen de cliënt respectvol en correct. De huishoudelijke hulp gedragen zich volgens de afspraken over bejegening richting cliënten.
2.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap en cliëntenparticipatie geregeld waarin voorgenomen besluiten die belangrijk zijn voor de cliënten, aan cliënten worden voorgelegd. De aanbieder brengt cliënten en de huishoudelijke hulpen aantoonbaar op de hoogte van de regelingen voor medezeggenschap en cliëntenparticipatie. De aanbieder motiveert cliënten aantoonbaar om van de inspraakmogelijkheid gebruik te maken. De aanbieder onderzoekt periodiek of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.
2.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten conform de daarvoor geldende eisen.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert. De aanbieder informeert de cliënten over de klachtenregeling. De aanbieder borgt dat er een tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten plaatsvindt. De aanbieder maakt gebruik van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.
2.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder beschikt over een privacybeleid conform wet- en regelgeving en past dit aantoonbaar toe. De aanbieder en de huishoudelijke hulpen delen informatie over de cliënt, als daar toestemming voor vereist is, alleen na toestemming van de cliënt.

2.3 Ondersteuning in de praktijk

Norm		De toezichthouder toetst het onder meer het volgende:
Ondersteuning		
2.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	<ul style="list-style-type: none"> • De huishoudelijke hulp kent de cliënt, zijn wensen, mogelijkheden en behoeften. • De huishoudelijke hulp heeft een actueel beeld van de context van de cliënt zoals: achtergrond, cultuur, leefwereld, gezondheid, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. • De huishoudelijke hulp verleent ondersteuning zoals afgesproken.
2.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt weet wie de ondersteuning coördineert en welke huishoudelijke hulp betrokken is. • De cliënt ontvangt ondersteuning van één of meerdere vaste huishoudelijke hulpen. • De cliënt weet hoe en wanneer de huishoudelijke hulp te bereiken is.
2.3.3	De aanbieder en de huishoudelijke hulp stimuleren de zelfredzaamheid van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. • De cliënt ervaart en behoudt eigen regie over zijn leven en de ondersteuning. • De aanbieder stimuleert de cliënt om het zelf te doen daar waar mogelijk.

2.4 Afstemming met (in)formele netwerk

Norm		De toezichthouder toetst het onder meer het volgende:
Afstemming		
2.4.1	<i>Interne afstemming</i> De aanbieder en de huishoudelijke hulp stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> • Alle betrokken medewerkers informeren elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de cliënt. • Er zijn overleggen om casuïstiek met elkaar te bespreken.

2.4.2	<p><i>Afstemming met het informele netwerk:</i></p> <p>Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De huishoudelijke hulp en de cliënt onderzoeken de mogelijkheden van het inzetten van het informele netwerk en houden hierbij rekening met de belastbaarheid en de (on)mogelijkheden. • Afspraken worden vastgelegd.
--------------	--	---

3 VEILIGHEID

3.1 Veiligheid algemeen

De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

3.2 Meldcode

De aanbieder stelt een Meldcode HG en KM vast met de verplichte elementen vanuit de Wet verplichte Meldcode en past deze in de praktijk toe.

3.3 Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten

- Artikel 3.4 Wmo Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
 - a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - b. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- Artikel 3.4 lid 2: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Toelichting:

De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk.

3.4 Omgaan met risico's

Norm		De toezichthouder toetst het onder meer het volgende:
Risico's cliënt		
3.4.1	De huishoudelijke hulp is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder stelt de huishoudelijke hulp op de hoogte van de eventuele veiligheidsrisico's van de client. De huishoudelijke hulp heeft signalerende rol en meld onveilige situaties bij diens leidinggevende.

3.5 Veiligheidsbeleid

Norm		De toezichthouder toetst het onder meer het volgende:
Veiligheidsbeleid		
3.5.1	De aanbieder leert van incidenten.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder hanteert een passende werkwijze voor het melden en leren van incidenten. De aanbieder draagt zorg voor een veilige leercultuur binnen de organisatie. De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen n.a.v. incidenten. De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthouder.
3.5.2	De aanbieder maakt gebruik van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en past deze toe in de praktijk.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder heeft een op de voorziening afgestemde meldcode vastgesteld die voldoet aan het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode en passen deze toe.
3.5.3	De aanbieder heeft protocollen/richtlijnen m.b.t. tot de veiligheid.	<ul style="list-style-type: none"> De aanbieder beschikt over relevante protocollen met betrekking tot veiligheid, in relatie tot de doelgroep die de aanbieder bedient. De huishoudelijke hulpen kennen de protocollen, anticiperen hierop en melden dit bij hun leidinggevende. Er is beleid, inclusief visie, rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel

		grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.
--	--	--

4 PROFESSIONALITEIT

Wet Wmo 2015:

- De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

Toelichting:

De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde begeleiders die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De begeleiders ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert medewerkers bij de uitvoering hiervan.

4.1 Personeel*

Norm		De toezichthouder toetst het onder meer het volgende:
Personeel		
4.1.1	De huishoudelijke hulp is vakbekwaam.	<ul style="list-style-type: none"> • De huishoudelijke hulp heeft een duidelijk takenpakket, dat past bij de eigen functie, eigen bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. • De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige huishoudelijke hulpen zijn, afgestemd op de cliënt(en) en de ondersteuningsbehoefte.
4.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de begeleiders en bevordert hun ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder zorgt voor bijscholing die is afgestemd op de doelgroep en de werkzaamheden. • Binnen de organisatie zijn voldoende mogelijkheden om periodiek te reflecteren.
4.1.3	Medewerkers beschikken over een passende VOG.	<ul style="list-style-type: none"> • De zorgaanbieder is van alle (betaalde, onbetaalde en vrijwillige) medewerkers met cliëntcontact in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de zorgaanbieder te zijn afgegeven en is niet ouder dan 3 maanden voorafgaand aan het in dienst treden van de medewerker.

		<ul style="list-style-type: none"> • De VOG mag niet ouder zijn dan 3 jaar. • Alle medewerkers die werken voor de zorgaanbieder dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
4.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van stagiaires/vakantiekrachten.	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet van niet gekwalificeerde huishoudelijke hulp vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde huishoudelijke hulp. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte.

**Wanneer de aanbieder met onderaannemers of ZZP'ers werkt, gelden de eisen ook voor de onderaannemers en ZZP'ers.*

4.2 Kwaliteitsbeleid

4.2 .1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder heeft actueel beleid, passend bij de doelgroep en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis. • De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. • De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.
4.2 .2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	<ul style="list-style-type: none"> • De aanbieder draagt zorg voor een taak- en verantwoordelijkheidsverdeling. • De aanbieder werkt op organisatieniveau samen met andere organisaties.