

Toetsingskader kwaliteit Wmo GGD Hart voor Brabant

Algemeen:

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking, personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht getoetst of aanbieder/opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke (en gemeentelijke) kwaliteitseisen.

Rol en taak toezichthouder:

De toezichthouders van GGD Hart voor Brabant geven een oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning gefinancierd vanuit de Wmo. Aan het toezicht op rechtmatigheid geven de gemeenten op een andere manier uitvoering.

Om transparant te zijn over wat de toezichthouder met betrekking tot de kwaliteit toetst, hanteert het toezicht Wmo een toetsingskader. Dit is een uitwerking van de (algemene) kwaliteitseisen uit de Wmo in toetsbare criteria. Dit toetsingskader dient als basis voor de kwaliteitstoetsing door de toezichthouder vanuit GGD Hart voor Brabant.

Het toetsingskader bestaat uit drie domeinen:

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

Ieder domein is uitgewerkt in een aantal voorwaarden. Per voorwaarde is aangegeven waar de toezichthouder onder andere naar kijkt bij het beoordelen ervan. De toezichthouder hanteert verschillende instrumenten om de voorwaarden te toetsen, zoals documentenonderzoek, onderzoek van personeels- en cliëntendossiers observaties, interviews met cliënten, medewerkers, bestuursleden en/of managers.

1 Cliënten

1.1 Cliëntgerichtheid (art 3.1, tweede lid sub a, b, c, en d, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
Er is voor iedere client een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden, wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is en welke doelen en acties daaraan gekoppeld worden.	<ul style="list-style-type: none">• In hoeverre wordt in het plan concreet en uitvoerbaar/toetsbaar (SMART) aangeduid aan welke doelen gewerkt wordt? Zijn er termijnen aan de doelen gekoppeld?• Sluiten de doelen aan bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan dat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	<ul style="list-style-type: none">• Is de cliënt en (indien van toepassing) het sociale netwerk betrokken geweest bij het opstellen van het plan, zo ja, op welke wijze?• Is de cliënt op de hoogte van de inhoud van het plan?• Beschikt de cliënt over een afschrift van het plan en/of op welke wijze kan dit worden ingezien door de cliënt (en/of de vertegenwoordiger van de cliënt)?• Heeft de cliënt aantoonbaar ingestemd met de inhoud van het plan? Is het plan ondertekend door de cliënt?
De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt besproken en zo nodig bijgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Wordt de ondersteuning periodiek geëvalueerd en aan de hand van de evaluatie bijgesteld?
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Blijkt uit het plan op welke wijze de ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt?• Worden veranderingen bij de cliënt gesignaleerd en wordt de ondersteuning hierop aangepast?• Wordt er gerapporteerd in een frequentie die passend is, gezien de aard van de indicatie?• Zijn de rapportages gericht op de beschreven doelen?

1.1 Cliëntgerichtheid (art 3.1, tweede lid sub a, b, c, en d, Wmo) - vervolg

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
<p>De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.</p> <p>In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke wijze communiceert de aanbieder/opdrachtnemer met betrokken ketenpartners? • Als een cliënt meerdere zorgverleners heeft, hoe vindt afstemming plaats? • Welke afspraken zijn hierover gemaakt met cliënt? • Vinden er multidisciplinaire overleggen plaats bij complexe problematiek? • Is er een iemand aangewezen die de verschillende vormen van zorg en ondersteuning op elkaar afstemt? • Zijn hierover aantoonbaar afspraken gemaakt?
<p>De aanbieder/opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en voldoende ondersteuning.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Is er een vast team van medewerkers? • Zijn er vaste begeleiders gekoppeld aan de cliënten? • Kan de aanbieder/opdrachtnemer met de beschikbare begeleiders de benodigde ondersteuning leveren? • Op welke wijze zorgt de aanbieder/opdrachtnemer ervoor dat er voldoende begeleiders worden ingezet? • Hoe zorgt de aanbieder/opdrachtnemer voor voldoende begeleiders bij vakantie en ziekte.
<p>De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers de cliënten passend en correct bejegenen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Is er een gedragscode vastgesteld? Ziet de aanbieder/opdrachtnemer toe op de uitvoering ervan? • Hoe ervaren de cliënten de bejegening door medewerkers?

1.2 Medezeggenschap (art 3.2, eerste lid sub b, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
De aanbieder/opdrachtnemer treft een regeling voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder/opdrachtnemer die voor de gebruikers van belang zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Hoe zorgt de aanbieder/opdrachtnemer ervoor dat cliënten inspraak hebben ten aanzien van ontwikkelingen in de organisatie?• Is er een regeling voor medezeggenschap vastgesteld?• Hoe ziet de medezeggenschap van de cliënten er in de praktijk uit.

1.3 Klachtenregeling (art 3.1, tweede lid, sub d en art 3.2, eerste lid sub a, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
De aanbieder/opdrachtnemer heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert.	<ul style="list-style-type: none">• Is er een klachtenregeling vastgesteld?• Wordt de klacht onafhankelijk behandeld?• Wordt een cliënt erover geïnformeerd dat hij/zij te allen tijde rechtstreeks een klacht in kan dienen bij een externe klachtencommissie zonder tussenkomst van de aanbieder/opdrachtnemer?
De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger zijn op de hoogte van de klachtenregeling.	<ul style="list-style-type: none">• Op welke wijze worden cliënten en/of vertegenwoordiger geïnformeerd over de klachtenregeling?• Is de informatie over de klachtenregeling te allen tijde inzichtelijk voor de cliënt?
De aanbieder/opdrachtnemer neemt eventuele klachten in behandeling en handelt deze tijdig en passend af.	<ul style="list-style-type: none">• Worden klachten geregistreerd in een jaarverslag?• Worden er aantoonbaar verbetermaatregelen genomen ten aanzien van klachten uit het verleden?

2 Personeel

2.1 Kwalificatie medewerkers (art 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
De door de aanbieder/opdrachtnemer aangewezen medewerker beschikt over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none">• Beschikt de aanbieder/opdrachtnemer over functieprofielen en welke opleidingen/kwalificaties worden daarin benoemd?• Beschikken de medewerkers over beroepskwalificaties voor de sector?• Sluiten de kennis, competenties en vaardigheden van het personeel aan bij de ondersteuningsbehoefte en complexiteit van de doelgroep?
De aanbieder/opdrachtnemer biedt de medewerker passende scholing.	<ul style="list-style-type: none">• Op welke wijze faciliteert de aanbieder/opdrachtnemer scholing voor de medewerkers?• Is er aandacht voor ontwikkeling van het medewerkers (op team en individueel niveau)?• Volgen de medewerkers aanvullende scholingen gericht op de doelgroep die wordt begeleid?
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die werkzaam zijn bij de voorziening in het bezit zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag.	<ul style="list-style-type: none">• Beschikken de medewerkers die in contact komen met cliënten (inclusief vrijwilligers en stagiaires) over een Verklaring Omtrent het Gedrag?• Beschikt de bestuurder over een Verklaring Omtrent het Gedrag?• Op welke functieaspecten is er gescreend en past dit bij de uit te voeren werkzaamheden?
De Verklaring Omtrent het Gedrag is bij aanvang van de werkzaamheden ingediend en op dat moment niet ouder dan drie maanden.	<ul style="list-style-type: none">• Is de Verklaring Omtrent het Gedrag ingediend voor aanvang van de werkzaamheden en op dat moment maximaal drie maanden oud?

2.2 (kwaliteit) beleid (art 3.1, tweede lid sub c en d, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
<p>De aanbieder/opdrachtnemer heeft passend beleid ontwikkeld op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitszorg (tav de te leveren ondersteuning) - Personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - Opleiding en scholing - De omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikt de aanbieder/opdrachtnemer over een kwaliteitscertificaat zoals HKZ/ISO certificering of een kwaliteitsplan? • Is er beleid gemaakt op het borgen en toetsen van de te leveren ondersteuning? Komt dit beleid overeen met de praktijk? • Is er personeelsbeleid opgesteld, wordt er geëvalueerd met medewerkers over het functioneren? Wat doet de aanbieder/opdrachtnemer om een aantrekkelijke werkgever te zijn? Hoe tevreden is het personeel, is de aanbieder/opdrachtnemer daarmee bezig? • Is er een scholingsplan? Hoe wordt dit samengesteld? • Wat is het beleid over de omgang met persoonsgegevens? Is de toestemming van de cliënt geregeld wanneer er gegevens uitgewisseld worden met andere zorgaanbieder/opdrachtnemers (volgens de AVG)? • Waar worden cliëntendossiers bewaard? Worden cliënten dossiers 15 jaar bewaard?
<p>De uitvoering van het (kwaliteit)beleid wordt getoetst en bijgesteld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke wijze wordt kennis en gebruik van het aanwezige beleid bevorderd door de aanbieder/opdrachtnemer? • Hoe wordt er periodiek getoetst op de kwaliteit? • Worden de processen bijgesteld (Plan-Do-Check-Act)? • Is er een medewerker verantwoordelijk gesteld voor het kwaliteitsbeleid?

3 Veiligheid

3.1 Veilige verstrekking (art 3.1, tweede lid sub a en b, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
De aanbieder/opdrachtnemer brengt de fysieke en sociale veiligheid van cliënten in kaart en houdt daarmee rekening bij de geboden voorziening.	<ul style="list-style-type: none">• Worden risico's op cliëntniveau (en indien van toepassing op groepsniveau) geïnventariseerd via een risico-taxatie?• Worden er aantoonbaar maatregelen genomen om risico's te verkleinen?• Wordt er adequaat ingegrepen bij onveiligheid?• Heeft de aanbieder/opdrachtnemer protocollen m.b.t. veiligheid, zoals: medicatie, agressie, middelengebruik
De aanbieder/opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omgeving waar de ondersteuning wordt geboden veilig is.	<ul style="list-style-type: none">• Worden veiligheidsrisico's op de locatie geïnventariseerd? Welke acties worden hierop ondernomen?• Voldoet de locatie aan de brandveiligheidseisen?• Zijn er huisregels opgesteld en gecommuniceerd met de cliënten en medewerkers?

3.2 Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling (art 3.3, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
De aanbieder/opdrachtnemer, niet zijnde een aanbieder/opdrachtnemer die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan. En die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft de aanbieder/opdrachtnemer een meldcode vastgesteld? • Voldoet de meldcode aan het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling?
De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn de verschillende onderdelen uit het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling genoemd en toegelicht? Het Besluit is te vinden via https://wetten.overheid.nl
De aanbieder/opdrachtnemer bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke wijze bevordert de aanbieder/opdrachtnemer de kennis en het gebruik van de meldcode door de medewerker? • Zijn de medewerkers aantoonbaar op de hoogte gebracht over de inhoud en het gebruik van de meldcode? • Beschikken de medewerkers over directe toegang tot de meldcode, bv op schrift of via intranet?

3.3 Calamiteitenregeling en meldingsplicht (art 3.4, Wmo)

Voorwaarde	De toezichthouder kijkt onder andere naar:
De aanbieder/opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.	<ul style="list-style-type: none">• Beschikt de aanbieder/opdrachtnemer over kennis over de meldplicht binnen de Wmo?• Heeft de aanbieder/opdrachtnemer de calamiteitenmeldplicht opgenomen in zijn beleid?• Op welke wijze wordt er omgegaan met incidenten? Worden deze geregistreerd?• Is er sprake geweest van een calamiteit of geweldincident?• Heeft de aanbieder/opdrachtnemer deze gemeld bij de toezichthouder?
De aanbieder/opdrachtnemer en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens (als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming) voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Levert de aanbieder/opdrachtnemer de gevraagde informatie tijdig aan?• Op welke wijze stelt de aanbieder/opdrachtnemer zich op gedurende het onderzoek?