



Kwaliteits-standaard Wmo

Voor toezicht door GGD Haaglanden

Regionale werkgroep Toezicht Wmo september 2015
Revisie Toezicht Kwaliteit Wmo, december 2019



Bijlage 4 Kwaliteitsstandaard Wmo

Kwaliteitsstandaard Wmo voor toezicht GGD Haaglanden					
Nr.	Risico	Eisen	Operationele eisen	Voorbeelden documenten	Geldend voor werksoort
1. Veiligheid, een veilige uitvoering					
1.1.	<i>Toepassen van geweld bij verstrekken maatwerkvoorziening door zorgverlener</i>	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd. <ul style="list-style-type: none"> - Aanbieder houdt goed zicht op de veiligheid - Aanbieder beperkt de veiligheidsrisico's - Aanbieder zorgt ervoor dat acuut onveilige situatie wordt opgeheven 	<p>A. De aanbieder voert een risicoanalyse uit; organisatie, afdeling, cliënt en medewerker</p> <p>B. De aanbieder neemt passende verbetermaatregelen en opvolging;</p> <p>C. De aanbieder heeft een plan/handboek op het voorkomen van risico's op de genoemde onderwerpen in de rubriek Veiligheid (relatie met 6.1);</p> <p>D. De aanbieder stelt een ondersteuningsplan op. In het plan is ten minste aandacht voor de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er wordt samen met de cliënt en het netwerk bepaald of dit risico aanwezig is. - De fysieke veiligheid van cliënt is in kaart gebracht en er wordt daarmee voldoende rekening gehouden bij de geboden voorziening (veiligheidsanalyse). - De beroepskracht signaleert en eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd? - Eventuele veiligheidsrisico's en zijn/haar eigen verantwoordelijkheid worden besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. - indien wordt afgeweken van de veiligheidsanalyse, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. <p>E. De beroepskracht is deskundig is relevant opgeleid;</p> <p>F. De aanbieder zorgt voor een verantwoorde werkverdeling over de beroepskrachten.</p> <p>G. De aanbieder is zich bewust van de vergewisplicht en is daartoe aangesloten bij het Waarschuwingsregister Zorg&Welzijn</p> <p>H. De aanbieder is zich bewust van de meldplicht bij calamiteiten aan de Toezichthouder Wmo en is hiertoe op de hoogte van het calamiteitenprotocol</p>	VOG registratie, risicoanalyse, werkplan, ondersteuningsplan, signaleringslijst, personeelsbestanden/dossier, roosters, organisatie/kwaliteits-handboek, protocollen	Begeleiding individueel, dagbesteding (inclusief GGZ inloop (hierna dagbesteding), logeren, Hulp bij het huishouden (hierna HH), vervoer naar dagbesteding (hierna vervoer), beschermd wonen (allen geel).
1.2.	<i>Geweld tussen cliënten onderling</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.		Dagbesteding, logeren, vervoer, beschermd wonen (allen geel).
1.3.	<i>Seksueel normoverschrijdend gedrag door zorgverlener</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.	Gedragscode	Begeleiding individueel, dagbesteding, logeren, HH, vervoer, beschermd wonen (allen geel).
1.4.	<i>Seksueel normoverschrijdend gedrag tussen cliënten</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.		Dagbesteding, logeren, vervoer, beschermd wonen (allen geel).
1.5.	<i>Ongelukken bij vervoer</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.		Vervoer (geel).
1.6.	<i>Ondermaatse persoonlijke hygiëne</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.		Begeleiding individueel (groen), dagbesteding (groen), logeren (geel), woningaanpassingen? (groen), beschermd wonen (geel)
1.7.	<i>Ongelukken/incidenten veroorzaakt door zorgverleners</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.		Begeleiding individueel (rood), Logeren (rood) HH (rood) Overig geel

1.8.	<i>Verkeerd medicijn¹ en hulpmiddelengebruik</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.	Beleid, ondersteuningsplan	Begeleiding individueel (groen), dagbesteding (groen), logeren (geel), beschermd wonen (geel)
1.9.	<i>Fysiek gevaar door omgevingsrisico's en exogene factoren zoals inbraak, hitte, stroomstoring.</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.	Hitteprotocol	Begeleiding individueel (groen), Dagbesteding (geel), logeren (geel), beschermd wonen (geel)
1.10.	<i>Onvoldoende bereikbaarheid zorgverleners in het kader van alarmering</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.	Protocol/ werkafspraken bereikbaarheid	Begeleiding individueel (geel), dagbesteding (geel), logeren (groen), vervoer naar dagbesteding (geel), beschermd wonen (geel)
1.11.	<i>Diefstal door zorgverlener</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.		Begeleiding individueel (groen), dagbesteding (groen), logeren (groen), HH (geel), beschermd wonen (geel).
1.12.	<i>(Poging tot)Zelfdoding cliënt</i>	Zie eisen bij 1.1.	Zie operationele eisen bij 1.1.	Ondersteuningsplan, protocol/werkafspraken suicide preventie	Begeleiding individueel, dagbesteding, logeren, beschermd wonen.
2. Doeltreffendheid, de ondersteuning is doeltreffend					
2.1.	<i>De werkwijze van de aanbieder is niet resultaatgericht</i>	De geboden zorg of ondersteuning is aantoonbaar gericht op het behalen van de afgesproken resultaten.	<p>A. Er is een persoonlijk ondersteuningsplan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden. Het plan is cyclisch en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bevat zo mogelijk een duidelijke vraag van de cliënt (het gesprek erover moet aantoonbaar zijn gevoerd), een beschrijving van zijn/haar de kansen/mogelijkheden en een zo goed mogelijk daarop afgestemd aanbod van de aanbieder, in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie; - bevat een analyse van de problematiek en de kansen/mogelijkheden van de cliënt (eigen kracht/sociale netwerk) en is de aangeboden ondersteuning daar zo goed mogelijk op afgestemd? - is samen met de cliënt of diens vertegenwoordiger opgesteld heeft zijn/haar instemming. - wordt, voor zover nodig, regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (mèt toestemming) en zonodig bijgesteld. - indien wordt afgeweken van het plan, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. - de ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (zijn/haar netwerk) en de aanbieder, in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie. <p>B. De hoofdaanbieder stuurt op resultaten betreft kwaliteit bij onderaannemers</p> <p>C. De aanbieder is zich bewust van goede zorg, goed bestuur en goed toezicht en is hiertoe op de hoogte van de Governancecode Zorg.</p>	Ondersteuningsplan, klanttevredenheidsonderzoek, Cliëntervaringsonderzoek	Begeleiding individueel, dagbesteding, logeren, HH, beschermd wonen (allen groen).
2.2	<i>Niet aanpassen zorg aan veranderende situatie.</i> <i>Niet tijdig op-/afschalen</i>	De aanbieder heeft aandacht voor eventuele veranderingen in de situatie van de cliënt en speelt hier actief op in.	<p>A. Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld;</p> <p>B. De beroepskrachten evalueren regelmatig het resultaat van de geboden zorg en ondersteuning, indien van toepassing met de overige betrokken instanties;</p> <p>C. De in het kader van de onderlinge afstemming gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met cliënt en zijn/haar netwerk en zonodig bijgesteld.</p>		Begeleiding individueel, dagbesteding, logeren, HH, beschermd wonen (allen groen).

¹ In het kader van de Wmo betreft de verantwoordelijkheid van de aanbieder het toezien op medicijngebruik en aanreiken van medicijnen. Het voorschrijven of beheer van medicijnen valt buiten de reikwijdte van de Wmo.

3. Doelmatigheid, de ondersteuning is doelmatig					
3.1	<i>Onnodig veel verschillende zorgverleners per cliënt of huishouden</i> <i>De zorgketen functioneert niet/zorgverleners werken niet samen</i>	De aanbieder zorgt voor ondersteuning in samenhang met andere hulp.	Zie operationele eisen bij 5.2	Beleid en ondersteuningsplan	Begeleiding individueel (geel), dagbesteding, logeren, HH, beschermd wonen (allen groen).
3.2.	<i>Geen aandacht voor preventie/ gezondheidsbescherming- en bevordering.</i>	De aanbieder biedt preventiegerichte zorg en ondersteuning.	A. Beroepskracht kan de specifieke gezondheidsrisico's van cliënten inschatten. De risico's worden opgenomen in het zorgplan. B. De beroepskracht anticipeert op risicofactoren en handelt in het belang van de cliënt wanneer eerste signalen zich ontwikkelen van problemen bij cliënten.		Begeleiding individueel, dagbesteding, logeren, HH, beschermd wonen (allen geel).
4. Cliëntgericht, bij de ondersteuning staat de cliënt centraal					
4.1	<i>Geen continuïteit zorg</i>	Beroepskracht is in staat om tijdig de benodigde ondersteuning te bieden	A. De aanbieder geeft blijk goed aan te kunnen sluiten bij de doelgroepen van de WMO en bij de situatie van individuele cliënten; B. Beroepskracht legt met cliënt in het ondersteuningsplan vast op welk moment de voorziening wordt geboden; C. Beroepskrachten zorgen voor een tijdige en volledige overdracht naar de overige betrokken instanties.	Wachlijsten, overdracht rapportages, gespreksverslagen	Begeleiding individueel (geel), dagbesteding, logeren, HH, hulpmiddelen, woningaanpassingen, vervoer en beschermd wonen (allen groen).
4.2	<i>Cliënt voelt zich niet prettig bij dagopvang/ geen aandacht voor welbevinden cliënt</i>	Het leefklimaat is passend voor de cliënt	A. Client kent de dagelijkse routine en regels; B. Cliënten zijn tevreden over de fysieke leefomgeving en de activiteiten; C. De aangeboden activiteiten zijn passend bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt; D. De leefomgeving is schoon, passend en veilig; E. Cliënten worden betrokken bij de inrichting van de fysieke leefomgeving.		Dagbesteding (geel), logeren (geel), beschermd wonen (geel).
4.3	<i>De informatievoorziening binnen de organisatie is niet op orde</i>	Cliënten en hun netwerk kunnen voor informatie en noodgevallen terecht bij de aanbieder	A. De aanbieder maakt in begrijpelijke taal inzichtelijk voor de cliënt en netwerk: - De bereikbaarheid van de organisatie en de oproepbaarheid van de beroepskrachten - Het proces van alarmering bij 24-uurs zorg (indien van toepassing)		Begeleiding individueel (groen), dagbesteding (geel), logeren (geel), HH (groen), beschermd wonen (geel).
5. Afstemming, de ondersteuning is afgestemd op de vraag van de cliënt en de draagkracht van zijn netwerk					
5.1	<i>Mantelzorg, informele zorg en professionele ondersteuning sluiten niet goed op elkaar aan</i>	Handelen van de beroepskracht is gericht op het behoud, het herstel en de versterken van de eigen regie van de cliënt en het versterken van het sociale netwerk en de veerkracht. De ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder evt. mantelzorgers).	A. Het sociale netwerk is door de beroepskracht in kaart gebracht, vooral taken en verantwoordelijkheden; B. Het ondersteuningsplan wordt samen met de cliënt en/of diens sociaal netwerk opgesteld. Het plan wordt, voor zover nodig, regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociaal netwerk en zonodig bijgesteld; C. Het ondersteuningsplan wordt afgestemd op geleverde mantelzorg en informele zorg; D. Indien wordt afgeweken van het plan, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk; E. De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (zijn/haar netwerk) en de aanbieder, in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie (doel Wmo).	Ondersteuningsplan cliënt, evaluaties, rapportages	Begeleiding individueel, dagbesteding, logeren, HH, beschermd wonen (allen groen).
5.2	<i>De zorgketen functioneert niet/ beroepskrachten werken niet samen</i>	De aanbieder stemt de aangeboden voorziening voldoende af op andere vormen van geboden zorg en ondersteuning	A. Er is een regisseur of coördinator aangewezen die bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. Deze heeft die toegang tot de noodzakelijke gegevens (vervanging bij afwezigheid); B. In het persoonlijk zorgplan voor de cliënt wordt naar samenhang gestreefd met de plannen van andere betrokken aanbieders; C. Er wordt actief afgestemd met andere aanbieders van zorg en/of ondersteuning die betrokken zijn bij de cliënt: - De aanbieder heeft samenwerkingsafspraken met haar ketenpartners vastgelegd op diverse niveaus; organisatie, afdeling, cliënt	Ondersteuningsplan en Beleid	Begeleiding individueel, dagbesteding, logeren, beschermd wonen (allen groen).

			<ul style="list-style-type: none"> - Er zijn de nodige afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt in het kader van de onderlinge afstemming, waaronder overdracht. Deze zijn bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. - De in het kader van de onderlinge afstemming gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en zonodig bijgesteld - In het kader van de onderlinge afstemming vindt met andere hulp- en zorgverleners/aanbieders de noodzakelijke (schriftelijk/digitaal) gegevensuitwisseling plaats - In het kader van de onderlinge afstemming vindt met andere hulp- en zorgverleners de evaluatie en zonodig bijstelling plaats. <p>D. De aanbieder stelt de beroepskracht in staat samen te werken met anderen hulpverleners.</p>		
6. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op organisatie/de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid obv de professionele standaard					
6.1	<i>Organisaties verzuimen om systematisch te verbeteren</i>	De aanbieder is een lerende organisatie, en voldoet minimaal aan de volgende eisen.	<p>A. De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteitszorg; - personeelszorg, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten; - 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). - Dit is bekend bij beroepskrachten <p>B. De aanbieder reflecteert op dit beleid en kwaliteit, evalueert en stelt zonodig bij.</p> <p>C. De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is (vak)bekwaam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing. - De instelling zorgt voor verantwoorde werktoedeling - De instelling zet beroepskrachten in die passend zijn opgeleid en actueel zijn bijgeschoold. - De beroepskracht beschikt over een recente en passende VOG. <p>D. De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem en voldoet het aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken</p> <p>E. De PDCA-cyclus is op verschillende niveaus aantoonbaar/waarneembaar; organisatie, afdeling, team, medewerkers (w.o. op niveau persoonlijk trajectplan en jaarwerkplan)</p>	Ondersteuningsplan VOG, erkend diploma/ certificaat, meldcode huiselijk geweld, scholingsplan, kwaliteitsmanagementsysteem, organisatie-handboek, personeelsbestand/dossier	Begeleiding individueel (geel), dagbesteding (geel), logeren (groen), beschermd wonen (geel).
7. Respect voor rechten cliënt					
7.1	<i>Overtreden privacyregels</i>	De aanbieder en de beroepskracht gaan zorgvuldig om met de gegevens van cliënt	<p>A. Er is een privacy protocol aanwezig en bekend</p> <p>B. Er is overeenstemming met de cliënt over welke informatie gedeeld wordt en met wie, met in achtname van de privacywetgeving.</p> <p>C. Er wordt zorgvuldig omgegaan met privacy gevoelige informatie (computers afsluiten, dossiers opruimen etc.)</p>	Privacy protocol, invulling Wet AVG	Begeleiding individueel (groen), dagbesteding (geel), logeren (groen), HH (groen), beschermd wonen (groen).
7.2	<i>Er wordt geen rekening gehouden met de (rechten van) cliënt op gebied van klachten, inspraak/medezeggenschap, informatieverstrekking</i>	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct. De aanbieder geeft cliënten de mogelijkheid om voor zijn individuele belang op te komen.	<p>A. De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert en waarvan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorg op de hoogte zijn;</p> <p>B. De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af;</p> <p>C. Cliënt kan participeren in een cliëntenraad/platform. De aanbieder activeert en faciliteert cliënten hierin.</p> <p>D. De aanbieder biedt een cliëntenraad/platform een onafhankelijke rol/positie.</p>	Klachtenregeling, klachtenregistratie, medezeggenschapsregeling, klanttevredenheidsonderzoek	Begeleiding individueel (geel), dagbesteding (geel), logeren (geel), beschermd wonen (geel) Rest (groen).

		De aanbieder houdt zich in het kader van geboden voorziening binnen de toepasselijke wettelijke voorschriften (w.o. bescherming persoonlijke levenssfeer).			
--	--	--	--	--	--