

Hand-out

Grip op kwaliteit en rechtmatigheid

Het zorgdragen voor kwalitatief goede zorg en/of ondersteuning aan inwoners met een hulpvraag zien wij als een gezamenlijke opgave van gemeenten en zorgaanbieders. Belangrijk is dat inhoudelijk blijvend het gesprek wordt aangegaan over kwaliteit en dat de inwoner hierbij centraal staat. In deze hand-out benoemen we voorbeelden van kwaliteitsindicatoren die gemeenten kunnen hanteren om het gesprek over kwaliteit vorm te geven met zorgaanbieders. Ook laten we zien op welke wijze deze indicatoren meetbaar worden gemaakt.



KWALITEITSINDICATOREN:



Afspraken	Bejegening en privacy
Communicatie	Betrouwbaarheid
Deskundigheid	Doelmatigheid
Veiligheid	Doeltreffendheid
Clïëntgerichtheid	

“Werken aan kwaliteit in het Sociaal Domein is een doorlopend proces waarbij je inventariseert wat goed gaat, wat beter kan, wat hiervoor nodig is en hoe verbetering ook stand houdt. Toepassing van de PDCA cyclus (Plan, Do, Check, Act) is hierbij essentieel.”

Afspraken

Voorbeeld invulling indicator

Deze indicator betekent dat de aanbieder duidelijke werkafspraken moet maken over de levering van de voorziening en dit in de vorm van een (ondersteunings) plan vastlegt. In dit plan zouden onder andere afspraken moeten staan over welke medewerker komt en op welk tijdstip, dat ook uitkomt voor de cliënt. Ook praktische zaken zoals de omgang met een sleutel kunnen in het plan worden vastgelegd. Belangrijk is dat het plan in overleg met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger wordt opgesteld. De afspraken die in het plan worden vastgelegd moeten ook worden uitgevoerd. Daarnaast moeten de wijze waarop het plan wordt geëvalueerd en eventueel bijgesteld duidelijk omschreven zijn.

Meting

Dit wordt gemeten door inzet van een objectieve schouw van het (ondersteunings)plan die is opgesteld door de zorgaanbieder, de cliënt en eventueel diens vertegenwoordiger, in combinatie met een subjectieve meting van de ervaring van de cliënt over het nakomen van afspraken door middel van een (semigestructureerd) interview.

Communicatie

Voorbeeld invulling indicator

Deze indicator betekent dat de organisatie adequaat communiceert met cliënten en ook goed bereikbaar is.

De informatie die een organisatie verstrekt moet goed te begrijpen zijn. Daarnaast moet de cliënt goed worden geïnformeerd over zijn rechten en plichten. De cliënt moet weten waar hij terecht kan met zijn vragen, problemen en klachten en moet daarin ook correct worden geïnformeerd over wat er met wensen en klachten gebeurt. De cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie, dat goed bereikbaar is.

Meting

Dit wordt gemeten door inzet van een subjectieve meting van de ervaring van de cliënt over de communicatie, in combinatie met een objectieve schouw van de website van de zorgaanbieder in het kader van bereikbaarheid. Staan de openingstijden en het telefoonnummer duidelijk vermeld? Is sprake van een klachtenprotocol e.d.?

Deskundigheid

Voorbeeld invulling indicator

Deze indicator houdt in dat medewerkers deskundig moeten zijn. Medewerkers moeten kennis en ervaring hebben met het specifieke vakgebied. Ze hebben inlevingsvermogen en een hulpvaardige houding. Het deskundigheidsniveau van de medewerker moet passend zijn bij de beschikking van de cliënt.

Meting

Dit wordt gemeten door een combinatie van een subjectieve meting van de ervaring van de cliënt over de



medewerker d.m.v. een interview en een objectieve schouw van het opleidingsniveau en de inzet van deskundigheidsbevordering door de aanbieder d.m.v. een controle van gehanteerde documentatie en een interview met de aanbieder. Hierbij moeten vooraf kaders zijn gesteld betreffende een minimaal opleidingsniveau op productcodeniveau.

Veiligheid

Voorbeeld invulling indicator

Deze indicator betekent dat de dienstverlening veilig geboden moet worden en dat sprake is van protocollen rondom veiligheid binnen de organisatie waarvan medewerkers op de hoogte zijn. De medewerker zet zich in om een veilige leefomgeving te creëren en bevorderen van de cliënt. Medewerkers moeten snel kunnen schakelen en weten wie ze binnen en buiten de eigen organisatie moeten betrekken om crises en calamiteiten aan te pakken. Verder moet de medewerker onveilige situaties signaleren en bespreekbaar maken, dan wel met de cliënt of de organisatie. Dit alles moet plaatsvinden binnen de bekwaamheid en bevoegdheid van de medewerker.

Meting

Dit wordt gemeten door inzet van een objectieve schouw van de interne veiligheidsprotocollen en de mate van deskundigheidsbevordering door de aanbieder rondom veiligheid. Dit d.m.v. een objectieve controle van interne documentatie en een interview met de aanbieder. Dit in combinatie met een subjectieve meting van de ervaring van de cliënt door middel van een (semigestructureerd) interview.

Cliëntgerichtheid

Voorbeeld invulling indicator

Deze indicator houdt in dat de voorziening is afgestemd op de reële behoeften van de cliënt, ook in combinatie met andere voorzieningen die de cliënt eventueel ontvangt.

Meting

Dit wordt gemeten door inzet van een subjectieve meting van de ervaring van cliënt d.m.v. een interview, in combinatie met een objectieve schouw van de toegewezen producten in de gemeentelijke applicatie. Vervolgens kan het gesprek worden aangegaan met de betrokken aanbieder(s).

Bejegening en privacy

Voorbeeld invulling indicator

Deze indicator betekent dat cliënten respectvol moeten worden bejegend en hun privacy wordt gerespecteerd. Dit houdt in dat de levenssfeer en de leefpatronen van de cliënt worden gerespecteerd door de medewerker.

Hier wordt onder verstaan dat de medewerker zich niet ongevraagd bemoeit met privé zaken van de cliënt en vertrouwelijk omgaat met de privé gegevens. Tevens moet de medewerker zorgvuldig omgaan met de eigendommen van de cliënt en rekening houden met de dagelijkse levenspatronen. Hierin moet de medewerker open staan voor aanwijzingen en kritiek van de cliënt.

Meting

Dit wordt gemeten door inzet van een subjectieve meting van de ervaring van de cliënt, in combinatie met een objectieve schouw van de website van de zorgaanbieder met o.a. een check op de aanwezigheid van een privacy protocol. Indien nodig kan een interview met de aanbieder worden ingezet over bejegening en privacy en/of documentatie worden opgevraagd.

Betrouwbaarheid

Voorbeeld invulling indicator

Deze indicator houdt in dat de organisatie en medewerkers betrouwbaar moeten zijn. Hier wordt onder verstaan dat de medewerker zich houdt aan afgesproken werkzaamheden en tijden, dat de cliënt tijdig wordt ingelicht als een medewerker op een andere dan de afgesproken tijd komt en dat de cliënt kan rekenen op het nakomen van gemaakte afspraken door de medewerker. Ook zorgt de organisatie voor zo min mogelijk verschillende medewerkers bij de cliënt. Als het nodig is kan de medewerker een legitimatie tonen.

Meting

Dit wordt gemeten door inzet van een subjectieve meting van de ervaring van de cliënt d.m.v. een (semigestructureerd) interview en eventueel het opvragen van de personeelsplanning van de aanbieder.

Doelmatigheid en Doeltreffendheid

Voorbeeld invulling indicator

De indicator 'Doelmatigheid' betekent dat de cliënt op een efficiënte wijze wordt ondersteund bij zijn/haar hulpvraag en dat de ondersteuning adequaat is uitgevoerd. De uitvoering van de ondersteuning moet bijdragen aan de zelfredzaamheid en participeren vermogen van de cliënt. Ook of het in verhouding staat tot het doel. Is het product passend bij behoeften cliënt? het gaat om "Hoe je het doel bereikt." De indicator 'Doeltreffendheid' gaat erom of het doel daadwerkelijk is behaald. "Of je het doel bereikt." Dit raakt o.a. de invulling van doorstroom van cliënten.

Meting

Dit wordt gemeten door inzet van een subjectieve meting van de ervaring van cliënt d.m.v. een interview, in combinatie van een objectieve schouw van de doelen in het ondersteuningsplan en een interview met de aanbieder over realisatie van doorstroom.