

Bijlage H van de leidraad: Programma van Eisen specifiek Beschermd Wonen

Specifieke kwaliteitseisen aan de dienstverlening

Uit <https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf>

Basis kwaliteitseisen cliënt centraal

1. De cliënt wordt correct en respectvol bejegend door de organisatie.
2. De organisatie geeft de cliënt regie over zijn/ haar beschermd wonen traject door minimaal:
 - a. De cliënt te informeren over de ondersteuningsmogelijkheden (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - b. De cliënt (en naasten) te betrekken bij in de invulling van de ondersteuning, zowel vooraf bij het bepalen van de invulling en tijdens en achteraf bij het bijsturen en evalueren van de ondersteuning (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - c. Met cliënt (en naasten) het ondersteuningsplan op te stellen en bij te stellen (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - d. Te werken met ondersteuningsplannen waar met de cliënt overeenstemming over is bereikt. Om dit aan te tonen wordt het plan ondertekend door de cliënt. Is de cliënt niet akkoord met het plan dan wordt gezamenlijk bepaald welke aanpassingen er moeten komen in het ondersteuningsplan;
 - e. De cliënt in staat te stellen het eigen ondersteuningsplan te beheren (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - f. De vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt onderdeel uit te laten maken van het ondersteuningsplan. De invulling van de ondersteuning dient een bijdrage te leveren aan de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt;
 - g. De invulling van de ondersteuning en het ondersteuningsplan te evalueren samen met de cliënt;
 - h. De keuzevrijheid in ondersteuningsmogelijkheden in de organisatie maar ook buiten de organisatie voor de cliënt inzichtelijk te maken (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - i. Structurele medezeggenschap en inspraak door cliënten mogelijk te maken (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - j. Cliënten bij de start en gedurende de looptijd van beschermd wonen te informeren over het recht op (onafhankelijke) cliënt ondersteuning (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
3. De organisatie meet jaarlijks en daarnaast bij start en einde van een beschermd wonen traject de individuele cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfssituatie en ervaren regie en keuzevrijheid. De organisatie voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.
4. Cliënten kiezen zelf hun vaste contactpersoon binnen de beschermd wonen organisatie. Ook ervaringswerkers kunnen door de cliënt als vaste contactpersoon worden gekozen.

5. Bij aanmelding van een cliënt/cliëntsysteem voert de professional altijd een kindcheck uit, waarin de professional toetst:
 - a. of er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn
 - b. wat de gezagsverhoudingen binnen het gezin zijn
 - c. of er kinderen mee komen en of er kinderen niet mee komen
 - d. wat de veiligheidssituatie is van kinderen die niet meekomenDe professional doet, conform de 'meldcode', melding bij de Veilig Thuis organisatie²⁷ indien de situatie van wel en/of niet meegekomen kinderen (vermoedelijk) onveilig is.

Kwaliteitseisen passende en effectieve ondersteuning

1. De organisatie werkt met bewezen effectieve interventies. Waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning (de organisatie toont aan welke methodes zij in welke gevallen gebruikt).
2. De organisatie werkt met het gedachtegoed van 'herstel' in de ondersteuning en het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, het behouden daarvan of vertragen van de achteruitgang daarin (de organisatie toont aan waar dit uit blijkt).
3. De organisatie draagt aantoonbaar bij aan de doelen van de Wmo gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie doormiddel van zorginnovatie.
4. De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm. De organisatie zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
5. De organisatie levert integrale ondersteuning aan de cliënten. Alle leefgebieden, waaronder: wonen, werk, dagbesteding, inkomen, sociale en maatschappelijke participatie, psychische en fysieke gezondheid, leefstijl, hobby's, vrije tijd, het sociale netwerk, veiligheid en justitie worden ondersteund door de organisatie. Met de cliënt zijn op alle voor hem/haar relevante leefgebieden doelen bepaald en afspraken gemaakt. De doelen en afspraken zijn vastgelegd in het leefzorgplan.
6. Beschermd Wonen Jeugd extra: Opdrachtnemers moeten voldoen aan norm van verantwoorde werktoedeling.

De randvoorwaarden basis kwaliteitseisen

1. De organisatie informeert op voor de cliënt toegankelijke wijze, de (potentiële) cliënt over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de organisatie en het ondersteuningsaanbod. De organisatie doet dit bij start en gedurende de looptijd van een beschermd wonen traject.
2. De organisatie heeft een cliëntenraad denkt mee en geeft advies bij organisatievraagstukken, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid.
3. De heeft beleid over de inzet van personeel (inclusief vrijwilligers). Dit beleid omvat minimaal:
 - a. persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers
 - b. investeren in tevreden en gemotiveerde medewerkers, het meten van medewerkerstevredenheid en op basis daarvan verbeteringen doorvoeren
 - c. omgangsvormen, (goede) werkrelatie en arbeidsomstandigheden (een gezonde en veilige werkomgeving voor medewerkers)

- d. deskundigheidsbevordering en aansturing van vrijwilligers
 - e. ziekteverzuim
 - f. bewust omgaan met verhouding vast en flexibel personeel
 - g. strategisch personeelsbeleid ten aanzien van de in-, door- en uitstroom van medewerkers
4. De organisatie borgt de continuïteit in de ondersteuning van de cliënten.
 5. De organisatie heeft een werkend kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem is ten alle tijden in te zien. De organisatie heeft kwaliteitsbeleid of kwaliteitsplannen. Hierin staat met welke instrumenten de kwaliteit wordt getoetst. Op basis van de uitkomsten van de toetsen voert de organisatie verbeteringen door.
 6. De organisatie werkt met een veiligheidsmanagementsysteem.
 7. De organisatie meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.
 8. De organisatie meldt bij de gemeente lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie van de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW.
 9. De organisatie werkt intern en in de keten (andere betrokken professionele organisaties en het informeel netwerk van de cliënt) integraal samen. Zij doet dit door:
 - a. (warme) overdacht en gegevensuitwisseling (rekening houdend met wettelijke richtlijnen)
 - b. regie en coördinatie op ondersteuning
 - c. afstemming van activiteiten in de ondersteuning
 - d. op- en afschalen van ondersteuning
 - e. start van ondersteuning
 - f. beëindiging van ondersteuning
 - g. schorsen / opschorten van de ondersteuning
 - h. uitplaatsen van een cliënt naar een passende vorm van ondersteuning en huisvesting
 - i. afspraken over verantwoordelijkheden voor vervolgbegeleiding, ook bij uitplaatsing of opschorting
 - j. evalueren en verbeteren van ketensamenwerking

De onderwerpen a tot en met k worden onderzocht in de jaarlijkse enquête onder de ketenpartners over de ervaren samenwerking. Deze enquête wordt uitgevoerd door de organisatie.

10. De organisatie voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
11. De organisatie geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen.
12. De instelling moet kunnen aantonen dat de geleverde zorg:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt is;
 - afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
 - verstrekt is in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid
 - voortvloeiend uit de professionele standaard;
 - verstrekt is met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
13. Opdrachtnemers moeten voldoen aan norm van verantwoorde werktoedeling.

Eisen aan groepsverblijf/begeleiding; omvang groep.

Hieraan worden geen eisen gesteld zolang de setting maar voldoet voor de hulpinhoud die geleverd dient te worden bij de prestatie Beschermd Wonen zoals omschreven in onderdeel b.

Uitbreiding of het openen van nieuwe locaties.

Het openen van nieuwe locaties moet altijd leiden tot meer spreiding en vermindering van clustering van beschermd wonen plekken. Plannen voor nieuwe beschermd wonen locaties of de uitbreiding van bestaande beschermd wonen locaties dienen altijd vooraf besproken met contractmanagement om te bezien wat voor effect dit heeft op de kwaliteit van de ondersteuning (zie kwaliteitseisen). De uitvoering van plannen mag geen negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit van de ondersteuning voor de cliënten. De contractmanager beoordeelt dit.

Eisen aan de benodigde expertise

1. Algemeen - Personeel van niveau 5 is ten alle tijden eindverantwoordelijk voor de in te zetten zorg en begeleiding. Alle medewerkers en vrijwilligers zijn in het bezit van een VOG niet ouder dan 3 maanden voor indiensttreding en in totaal niet ouder dan 3 jaar. Ervaringsdeskundigen zonder VOG werken onder toezicht en verantwoordelijkheid van een medewerker niveau 4 met VOG. Alle organisaties hebben aantoonbaar een werkend kwaliteitssysteem.
2. Dag en avond - Een niveau 3 medewerker kan onder begeleiding (en toezicht) van een niveau 4 medewerker ingezet worden. Medewerkers zijn aantoonbaar geschoold voor de doelgroep die zij ondersteunen. Meerdere doelgroepen, betekent ook meerdere "specialisaties".
3. Nacht - Er dient goed onderbouwd te worden hoe er voldaan wordt aan het actieve toezicht. Het doel is dat er tijdig ingegrepen kan worden ter voorkoming van (dreigende) escalatie van onveilige/gevaarlijke/ (levens)bedreigende gezondheids- en/of gedragssituaties voor de persoon of zijn omgeving.