

Kwaliteitskader

Dit kwaliteitskader is gebaseerd op een gedeelde visie op goede ondersteuning zoals vermeld in de "Basisovereenkomst Sociaal Domein .." : persoonsgerichte begeleiding en ondersteuning die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van inwoners met een beperking. En die helpt om de zelfredzaamheid, eigen regie en participatie te verhogen.

Het kader heeft 4 doelen. Allereerst geeft het inwoners met een beperking helderheid over wat ze mogen verwachten van de ondersteuning. Verder helpt het dienstverleners om de ondersteuning voortdurend te verbeteren. Ten derde is het richtinggevend en tenslotte maakt het duidelijk hoe dienstverleners het zicht op kwaliteit kunnen gebruiken voor externe verantwoording.

Het kader bestaat uit 3 elementen. De kwaliteit wordt bekeken vanuit 3 perspectieven:

- Dat van de individuele inwoner met een beperking over zijn ondersteuning
- Dat van meerdere inwoners met een beperking over hun ervaringen
- Dat van de deskundigheid en het handelen van het personeel

*Stilstaan bij handelen is
vooruitgang*

Element 1

Het proces rondom de individuele inwoner met een beperking

Dienstverleners gaan in gesprek met iedere inwoner met een beperking.

Goede ondersteuning is persoonsgericht. Ondersteuning die aansluit op de wensen en voorkeuren van de inwoner met een beperking, die is afgestemd op zijn leven en waarbij ook echte betrokkenheid is van zijn vrienden en familie. Die ondersteuning kunnen dienstverleners alleen bieden als ze de inwoner goed kennen, met al zijn mogelijkheden en beperkingen. Daarom gaan ze in gesprek met de persoon en zijn directe vertegenwoordiger, of beide. Door goed te luisteren, wordt helder welke problemen, behoeften, risico's en wensen er spelen. En welke afspraken er zijn over de ondersteuning – en of die nagekomen worden.

Dienstverleners geven de uitkomsten een plek in het persoonlijk ondersteuningsplan.

In samenspraak met de inwoner met een beperking stellen dienstverleners een persoonlijk ondersteuningsplan op. Daarin staat alle informatie over de ondersteuningsbehoefte en de te bereiken doelen (perspectief). Het gaat in ieder geval over de onderwerpen ervaren kwaliteit van bestaan, eigen regie, zelfredzaamheid en participatie. Het maakt duidelijk welke ondersteuning nodig is en de betrokkenheid van het netwerk (welke rol vrienden, familie, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers kunnen spelen). Uiteraard wordt het plan geregeld met de persoon geëvalueerd. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat het altijd actueel blijft en inzichtelijk is voor de inwoner met een beperking en zijn wettelijk vertegenwoordiger.

Element 2

Onderzoek naar de ervaringen van de gebruikers van ondersteuning

Alle inwoners met een beperking die ondersteuning krijgen wordt gevraagd naar hun ervaringen.

Minstens één keer per drie jaar vraagt iedere dienstverlener naar de mening van al haar gebruikers over de ondersteuning. De vragen gaan over de geboden ondersteuning én over de kwaliteit van bestaan. Dienstverleners vragen wat er goed gaat, maar ook waar nog aandacht of verbetering nodig is. Zo'n "cliëntervaringsonderzoek" stelt de stem van de gebruiker centraal. Het biedt inwoners met een beperking, naast het individuele ondersteuningsplan, nog een formele manier om te vertellen wat zij belangrijk vinden.

Dienstverleners gebruiken die ervaringen om zich op alle niveaus te verbeteren.

Van de uitkomsten van het cliënt-ervaringsonderzoek kunnen dienstverleners leren om de ondersteuning te verbeteren. Dat doen ze op drie niveaus. Ten eerste op het niveau van de individuele persoon, in aanvulling op het persoonlijk ondersteuningsplan. Ten tweede op het niveau van de begeleiders, zij krijgen hiermee immers extra zicht op de kwaliteit van de ondersteuning die ze bieden. Daar leren ze van. En ten slotte op het niveau van de organisatie. De uitkomsten van het onderzoek zijn handvatten voor het formuleren van ontwikkelpunten.

Element 3

Deskundigheid en handelen

De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald).

De dienstverlener heeft aantoonbaar voldoende medewerkers die ervaren en deskundig handelen in de ondersteuning aan kwetsbare personen met een beperking.

De dienstverlener toont aan dat de inwoner met een beperking correct en respectvol wordt bejegend. Dit wordt ook gemeten in het cliënt-ervaringsonderzoek.

De dienstverlener toont aan op welke wijze zij zoveel mogelijk werkt met een vast contactpersoon voor de inwoner met een beperking voor de duur van het traject (professioneel of informeel) .

De dienstverlener investeert in een vertrouwde en stimulerende (ontwikkelingsgerichte) werkrelatie met de inwoner met een beperking.