



## Memo

Onderwerp : **Kwaliteitseisen pgb aanbieders**  
Datum : 12-7-2016

De volgende kwaliteitseisen zijn van toepassing op pgb aanbieders.

### A. GESCHIKTHEIDSEISEN ALGEMEEN

- a. Zorgaanbieder gaat akkoord met de criteria en uitgangspunten voor Beschermd wonen zoals hieronder benoemd:
- b. Beschermd wonen is bedoeld voor burgers met psychiatrische problematiek (eventueel met bijkomende problematiek die niet op de voorgrond staat) met een noodzaak tot verblijf in een 24-uurs setting en ondersteuning (in een woning van de zorgaanbieder). Het gaat dan om mensen die (nog) niet in staat zijn of (nog) onvoldoende regie hebben zelfstandig te leven en wonen. Beperkingen bij het zelfstandig leven en wonen zijn ontstaan vanuit de persoonlijke problematiek en niet vanuit externe zaken zoals (belasting)schulden of zwarte lijst woningcorporatie e.a. Voorgaande betekent dat geen toelating tot beschermd wonen wordt afgegeven indien de cliënt in staat is om zelfstandig te blijven wonen, dan wel een uitdrukkelijke wens hiervoor heeft uitgesproken.

In Friesland hanteren we een aantal uitgangspunten rondom Beschermd wonen, namelijk:

1. Voorkomen van beschermd wonen (inzetten op preventie)
  2. Beschermd wonen wordt alleen ingezet wanneer er daadwerkelijk een noodzaak is tot Beschermd wonen (zo licht mogelijke ondersteuning en ondersteuning uit het juiste domein, eventueel voorliggende voorzieningen binnen de WLZ, ZVW en Wmo worden ingezet of zijn niet toepasbaar)
  3. Bevorderen van participatie
  4. Inzetten op eigen kracht en netwerk
  5. Inzetten op kwaliteit (vanuit cliëntenperspectief) en resultaat
  6. Ruimte voor vernieuwing
  7. Eén huishouden, één plan, één contactpersoon.
  8. Bevorderen van aansluiting overgang 18- en 18+
- c. Zorgaanbieders handelen volgens de Friese Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
  - d. Zorgaanbieder draagt in samenwerking met de gebiedsteams zorg voor een goede aansluiting van de zorg voor jongeren die 18 jaar worden en aan wie daarna in het vrijwillig kader nog doorlopende hulp en ondersteuning wordt geleverd.
  - e. Voor zover cliënten nog vallen onder de Jeugdwet (bij nog doorlopende hulp in het vrijwillig kader die al voor het 18e levensjaar is ingezet) handelt Opdrachtnemer conform het 'Calamiteiten protocol jeugdigen die vallen onder de Jeugdwet' dat is opgesteld door de 24 Friese gemeenten.
  - f. Zorgaanbieder werkt op basis van een ondersteuningsplan per cliënt. Hierin maken zorgaanbieder en cliënt afspraken over de dagelijkse invulling van de zorg. Dit ondersteuningsplan wordt minimaal 2x per jaar geëvalueerd
  - g. Zorgaanbieder werkt multidisciplinair: afstemming met behandelaar (psychiater/psycholoog en/of huisarts) vindt periodiek (minimaal eens per jaar) plaats.
  - h. Zorgaanbieder werkt proactief samen met wijk- en gebiedsteam om Beschermd Wonen te voorkomen en doorstroom te bevorderen.
  - i. Zorgaanbieder bevordert participatie en zelfredzaamheid.
  - j. Zorgaanbieder meet periodiek (minimaal eens per 2 jaar) cliënttevredenheid en geeft budgethouder inzicht in resultaten daarvan.
  - k. Zorgaanbieder zorgt voor een zinvolle invulling van de dag van cliënten

### **B. INFORMATIEVOORZIENING AAN CLIËNTEN**

- 1.1 De zorgaanbieder verschaft de cliënt op zorgvuldige en begrijpelijke wijze Informatie die relevant is voor het (ondersteunings)aanbod; de wijze van uitvoering van Dienstenverlening, specificaties en deskundigheden, weigeren of beëindigen van Dienstenverlening, aanvullende dienstverlening en de tarieven daarvoor, financiële aspecten, klachtenafhandeling, rechten en inspraakmogelijkheden.
- 1.2 De zorgaanbieder laat contacten met derden verlopen via de cliënt en/of vertegenwoordiger.

### **C. NORMEN EN CERTIFICERING**

De Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht Zorginstellingen om 'verantwoorde zorg' te leveren. Zorgverleners dienen dan ook over een goed werkend kwaliteitssysteem te beschikken. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit een certificaat gebaseerd op de volgende keurmerken: ISO 9001, EN 15224, HKZ, Kiwa (ZZP en kleine ondernemers), Prezo of vergelijkbaar. Zorgdienstverleners die niet over een certificaat beschikken moeten op een andere manier aantonen dat zij een werkend systeem hebben voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.