


1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

KWALITEITSBELEID SMART-COACH

1. Inleiding

Dit document beschrijft de standaard procedures en uitgangspunten die van toepassing zijn voor Smart-Coach bij het voeren van kwaliteit volgens de ISO NEN-EN-15224:2017, de veldnormen, de WMO kwaliteitseisen en het Kwaliteitskompas GHZ 2023 - 2028 (hierna: KKGHZ).

2. Richtlijnen

2.1 Doelstelling van het beleid

Met behulp van het kwaliteitsbeleid grijpt Smart-Coach adequaat in op processen die de inhoud van de zorg onvoldoende waarborgen waardoor een continu verbeterproces ontstaat dat ten goede komt aan de kwaliteit van zorg die de cliënt ontvangt.

2.2 Scope van het beleid en van het kwaliteitsmanagementsysteem

Dit beleid is van toepassing op het gehele kwaliteitshandboek van Smart-Coach.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie is van toepassing op alle diensten en bijbehorende processen die worden geleverd:

- Ambulante begeleiding en dagbesteding
- Beschermd wonen met 24-uurs zorg (aanwezigheid en op afroep)
- WLZ behandeling


2.3 Organisatie

2.3.1 Verantwoordelijkheden

Met betrekking tot het beleid worden de volgende functionarissen onderkend:

1. Eigenaar, verder te noemen, directie van Smart-Coach keurt het beleid formeel goed en draagt zorg voor de naleving van het beleid in de organisatie.
2. Team Kwaliteit is verantwoordelijk voor de voorbereiding van het beleid en voor de coördinatie van de controle van het beleid.
3. De begeleiders en behandelaren zijn uitvoerend en daarmee verantwoordelijk voor een correcte naleving van het beleid binnen hun team.

	Directie Smart-Coach	Medewerker	Team Kwaliteit
Beleidsvoorbereiding			X
Beleidsbepaling	X		
Coördinatie			X

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

	Directie Smart-Coach	Medewerker	Team Kwaliteit
Beleidsinrichting	X		
Beleidsuitvoering		X	
Beleidscontrole	X		X

2.3.2 Beoordeling van de uitvoering van het beleid

1. De uitvoering van het beleid wordt periodiek beoordeeld onder aansturing van Team Kwaliteit. Het initiatief voor de uitvoering van de controles ligt bij de directie.
2. De controle dient periodiek te worden ingepland met een maximale termijn van 6-9 maanden.
3. Tussentijdse controles kunnen plaatsvinden indien incidenten plaats hebben gevonden die in het kader van de kwaliteit van zorg van belang zijn ter voorkoming van nieuwe ongewenste situaties, verbetering van het beleid en/of de uitvoering ervan.

De beoordeling van het beleid ziet op de volgende punten/onderdelen:

1. Of het beleid in voldoende mate ten dienste staat van het verbeteren van de kwaliteit van leven van de cliënt.
2. Of het beleid in overeenstemming is met de wet- en regelgeving.
3. Of de organisatie in voldoende mate het beleid naleeft.
4. Of het beleid volgens ISO NEN-EN-15224:2017, de veldnormen, de WMO kwaliteitseisen en het KKGHZ is bepaald, geschreven, geïmplementeerd en geborgd is.
5. Of de PDCA cyclus correct wordt gevolgd.

3. Kwaliteitsbeleid

3.1 Inleiding


Er zijn verschillende belangen die een rol spelen bij het vormgeven van dit beleid. De belangrijkste belangen zijn:

3.1.1 Belangen van de cliënt

Alle processen zijn er uiteindelijk op gericht om de inhoudelijke zorg van de cliënt zo goed mogelijk vorm te geven, risico's in de verschillende processen te identificeren en te beheersen of uit te sluiten én om de continuïteit van zorg te waarborgen. Met "goed", bedoelt Smart-Coach "in het belang van de cliënt" én in lijn met de missie en de visie van Smart-Coach:

Missie

Groei van mensen is de trots van Smart-Coach. Smart-Coach begeleidt mensen met een verstandelijke beperking, psychiatrische stoornis en/of psychosociale problematiek naar stabiliteit als

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

basis voor groei.

Ieder mens is iemand; Smart-Coach sluit aan bij ieders eigenheid om van daaruit samen tot ontwikkeling te komen.

Visie

Smart-Coach is de loopplank tussen ‘wal en schip’. Medewerkers krijgen ruimte om te doen wat nodig is: Er zijn, dichtbij, maatwerk in de begeleiding en het bieden van een veilige woonomgeving. In dialoog met de cliënt zetten wij ons in om het unieke van de persoon tot ontplooiing te brengen, hun leven betekenisvol te laten zijn en hen een waardevol deel uit te laten maken van onze maatschappij.

Waarden:

- KWALITEIT VAN LEVEN VERGROTEN
- EIGEN REGIE VERGROTEN
- TALENTEN BENUTTEN
- EIGEN KRACHT
- DRAAGKRACHT VERGROTEN
- WAARDIGHEID VAN DE MENS
- DICHTBIJ
- EIGEN NETWERK VERSTERKEN

Bij iedere afweging over een eventuele aanpassing van dit beleid en de onderliggende documenten dient altijd te worden afgewogen of de aanpassing uiteindelijk het belang van de cliënt waarborgt en dus ten goede zal komen aan de continuïteit en kwaliteit van zorg.

3.1.2 Wet –en regelgeving


Smart-Coach is een in de zorgmarkt opererende zorgaanbieder. Dat betekent dat alle wettelijke verplichtingen en kaders die door diverse overheden en bestuursorganen worden opgesteld van invloed zijn op de manier waarop Smart-Coach de zorg inhoudelijk en procesmatig kan vormgeven.

3.1.3 Belang van Smart-Coach

Als zorgaanbieder wil Smart-Coach op langere termijn dezelfde of betere kwaliteit bieden. Met behulp van het kwaliteitsbeleid kan Smart-Coach haar huidige zorgaanbod ten eerste beter laten aansluiten op de mogelijkheden, wensen en behoeften van de cliënt. Ten tweede stelt dit beleid Smart-Coach in staat om te blijven voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.

Daarvoor geldt dat een aantal facetten van de organisatie voortdurend mee moet veranderen met de veranderende omstandigheden in de maatschappij en in de zorgmarkt. Het kwaliteitsbeleid stelt Smart-Coach in staat om deze veranderingen adequaat in de organisatie te implementeren.

3.2 PLAN-DO-CHECK-ACT: het primaire proces binnen het kwaliteitsbeleid

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

Smart-Coach erkent dat interne processen nodig zijn om de output van het zorgaanbod te kunnen waarborgen. Daarbij wil zij rekening houden met de sterke punten van de organisatie, namelijk:

1. De platte organisatiestructuur.
2. Het vermogen om alle primaire levensbehoeften van de cliënt in korte tijd te borgen zodat de zorg ook daadwerkelijk kan plaatsvinden in een veilige omgeving.
3. Vlotte en dynamische onderlinge communicatie met alle betrokkenen, waardoor adequate informatieverstrekking snel kan worden gefaciliteerd waardoor de zorg passend kan worden ingericht.

Smart-Coach heeft gekozen voor een primair proces van kwaliteitsbenadering op basis van het PLAN-DO-CHECK-ACT model van Deming (PDCA). Smart-Coach kiest voor deze PDCA cyclus zodat elke medewerker in staat is om zijn eigen werkwijze te beoordelen en te verbeteren.

De vier activiteiten binnen de PDCA cyclus zijn:

PLAN: Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.

DO: Voer de geplande verbetering uit.

CHECK: Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.

ACT: Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.


Smart-Coach heeft bepaald dat binnen ieder kalenderjaar een aantal fasen doorlopen wordt die samenhangen met de cyclus. Door de cyclus op deze manier te koppelen aan een kalenderjaar, kunnen de termijnen per fase van de cyclus ook makkelijker worden vastgelegd binnen de algemene bedrijfsprocessen.

Daarnaast kunnen de termijnen gekoppeld worden aan processen die lager in de organisatie vorm hebben gekregen, zoals cliëntenraadpleging, medewerkersraadpleging, beoordelingsgesprekken en de personeelsvertegenwoordiging.

Een van de belangrijkste redenen voor deze koppeling is het kunnen uitdragen van een eenduidige aanpak naar alle medewerkers en cliënten. Omdat iedereen werkt met behulp van een kalenderjaar, kunnen alle betrokkenen automatisch de verschillende fasen herkennen in de structuur die bij de diverse overlegmomenten wordt gehanteerd en de acties die binnen een jaar zijn vastgelegd.

De koppeling aan de cyclus ziet er globaal als volgt uit:

Gehele jaar	DOEN
-------------	------

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

	Uitvoeren van processen in alle lagen van de organisatie.
Juli - Augustus	CONTROLLEREN Informatie verzamelen over het verloop van de processen.
Augustus - Oktober	BIJSTELLEN Bepalen welke facetten van de processen en het samenhangende beleid moeten worden aangepast om verbetering tot stand te brengen.
Oktober - December	ONTWERPEN Vastleggen van de verbeteringen, acties en plan van aanpak voor het nieuwe jaar.
Gehele jaar	IMPLEMENTATIE Implementatie van het nieuwe beleid en de bijbehorende processen.

4. Implementatie van de kwaliteitskenmerken bij Smart-Coach

4.1 Inleiding


Smart-Coach gebruikt meerdere instrumenten om de kwaliteit te bewaken en te verbeteren. Zo is er een Team Kwaliteit ingesteld dat de directie en het management op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen in de zorg, de WMO kwaliteitseisen, de veldnormen en het KKGHZ. Deze ontwikkelingen worden vervolgens door Team Kwaliteit in het beleid van Smart-Coach verwerkt. Daarnaast worden er maandelijks conformiteits- en procesaudits gedaan door Team Kwaliteit op alle aspecten van de geleverde zorg.

Smart-Coach is tevens aangesloten bij de branchevereniging Kenniz en is sinds december 2015 ISO NEN-EN-15224:2017 gecertificeerd. De directie stuurt voortdurend op kwaliteit door middel van o.a. de KPI's, PRI, MI meldingen & MI trendanalyse, het KTO en MTO, T&Q overleg en het T&Q Verbeterregister.

In juni van elk jaar dient de directie van Smart-Coach het Voortgangsbericht / Kwaliteitsbeeld in conform het KKGHZ.

De kwaliteitskenmerken in de norm ISO NEN-EN-15224:2017 zijn:

- geschikte, correcte zorg;
- beschikbaarheid;
- continuïteit van zorg;
- doeltreffendheid;
- doelmatigheid;
- gelijkwaardigheid;
- zorg gebaseerd op bewijs en kennis ('evidence/knowledge based');
- op de zorgontvanger gerichte zorg met inbegrip van lichamelijke, geestelijke en maatschappelijke integriteit (ICF);
- betrokkenheid van de zorgontvanger;
- cliënt-/patiëntveiligheid;
- tijdigheid/toegankelijkheid.

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

Deze kwaliteitskenmerken staan aan de basis van de zorgverlening van Smart-Coach en zijn zichtbaar in de verslaglegging van de begeleiding en de behandeling. Daarnaast staan ze aan de basis van de kwaliteitsdoelstellingen die in het jaarplan zijn verweven.

De begeleiding, dagbesteding en behandeling moeten vraaggericht en contextgericht worden ingezet. Daarbij moeten deze 3 vormen van zorg gericht zijn op het voor de cliënt mogelijk maken om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren in de samenleving met een zo hoog mogelijk niveau van welzijn.

In de hieronder volgende paragrafen zullen de kwaliteitskenmerken nader worden toegelicht.

4.1.1 Geschikte, correcte zorg

Smart-Coach heeft als basis van haar zorgverlening een uitgebreide beeldvorming, plan van aanpak, doelen in het elektronische cliëntdossier, ZRM, MDO, behandelplan en het signaleringsplan; allemaal opgesteld samen met de cliënt. Smart-Coach werkt daarbij in de begeleiding met de Individuele Rehabilitatiemethodiek (IRB). De manier waarop er binnen de leefgebieden van de IRB wordt gewerkt aan verbetering gebeurt via de stappen analyse => formulering van doelen => actie => evaluatie.

Afspraken die gemaakt worden met de cliënt worden vastgelegd in het elektronische cliënt dossier dat halfjaarlijks/jaarlijks met de cliënt geëvalueerd wordt.


De evaluatie van de verschillende documenten wordt door de persoonlijk begeleider, begeleider dagbesteding en GD samen met de cliënt gedaan. Omdat er wekelijks gerapporteerd wordt in het elektronische cliëntdossier kunnen de zorgverleners samen met de cliënt terugkijken op de afgelopen periode en op die manier bepalen of doelen (gedeeltelijk) behaald zijn.

De WLZ behandeling wordt geboden op basis van het behandelplan dat samen met de cliënt wordt opgesteld. Het behandelplan wordt minimaal een keer per jaar integraal geëvalueerd. De begeleiding en het netwerk van de cliënt worden indien dit gewenst is bij de behandeling betrokken middels een MDO.

4.1.2 Beschikbaarheid en continuïteit van zorg

Op het moment dat een cliënt in zorg komt, wordt er samen met de cliënt bekeken welke vorm van zorg de cliënt nodig heeft. De voorwaarden voor voldoende beschikbaarheid van zorg worden samen met de cliënt en eventuele andere betrokkenen besproken. De andere betrokkenen zijn cliëntvertegenwoordigers, zoals:

- bewindvoerder
- mentor
- curator
- WMO gemachtigde
- gewaarborgde hulp

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

- ouders
- andere zorgverlener
- gemeente
- etc...

Alle cliënten hebben een 1e PB'er en een schaduw PB'er. Hierdoor hebben zij altijd de beschikking over de zorg die zij nodig hebben. Daarnaast heeft de organisatie een overeenkomst gesloten met een externe hoofdbehandelaar die stand-by is voor het geval de interne hoofdbehandelaar langdurig uitvalt.

Smart-Coach waarborgt de algehele continuïteit van zorg voor haar cliënten door ervoor te zorgen dat de organisatie als geheel goed draait, voldoet aan alle kwaliteitseisen en goede relaties onderhoudt met de diverse partijen op wiens opdracht zij de zorg uitvoert bij de cliënten.

4.1.3 Doeltreffendheid, doelmatigheid (en rechtmatigheid) van zorg


Doeltreffendheid van zorg: Doeltreffendheid zegt iets over de mate van verwezenlijking van de doelstellingen. Doeltreffendheid wil zeggen dat activiteiten worden verricht waarmee de geplande doelen daadwerkelijk gerealiseerd worden. Doeltreffende acties, interventies en maatregelen hebben het optimaal gewenste effect. Smart-Coach beoordeelt voortdurend of de zorg doeltreffend is door de inzet van KTO's, PVA evaluaties, MDO's, de evaluatie van het behandelplan, ORS en SRS-metingen.

Rechtmatige zorg: Voor een rechtmatige inzet van zorg is het indicatiebesluit leidend. Dit betekent concreet dat Smart-Coach ten aanzien van alle diensten die zij biedt de zorg moet bieden die in het indicatiebesluit (IB) staat. Smart-Coach past geen dwang toe in haar zorgverlening. De zorg wordt met andere woorden altijd met instemming van de cliënt verleend.

Doelmatige zorg: Voor het bepalen van een doelmatige inzet van zorg wordt de zorg die bij de cliënt past, afgezet tegen het doel dat daarmee voor de cliënt wordt bereikt, de prijs (betaalbaarheid) en de mate waarin de indicatie wordt gebruikt. Een belangrijk aspect bij het beoordelen van de doelmatigheid van zorg is de vraag of de gemiddelde kosten binnen het toegestane budget blijven. De diverse budgetverstrekkers voeren achteraf materiële controles uit op rechtmatige en doelmatige inzet van zorg. Daarom legt Smart-Coach het, met de cliënt overeengekomen, zorgarrangement transparant vast in het ECD. Het zorgarrangement bevat de leveringsvorm en de in te zetten zorgprestaties met bijbehorende omvang. Het zorgarrangement is zodanig ingericht dat de geïndiceerde zorg uit het IB wordt geleverd.

4.1.4 Gelijkwaardigheid van zorg

Smart-Coach vindt het belangrijk dat de begeleiders zich niet boven de cliënt stellen, maar op gelijkwaardige hoogte met de cliënt. Dit is zichtbaar in de missie en visie van Smart-Coach (in de overkoepelende visie, zoals beschreven in paragraaf 3 van dit beleid en in de visie op begeleiding). Daarnaast wordt de zorg op niet-discriminatoire basis geboden. Alle cliënten worden gelijk behandeld; er wordt enkel onderscheid gemaakt op basis van de zorgbehoeften van de cliënten.

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

4.1.5 Zorg gebaseerd op bewijs en kennis

Smart-Coach biedt de begeleiding, dagbesteding en behandeling op basis van erkende behandel- en begeleidingsmethodieken. De interventie Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) is in oktober 2014 erkend als Effectief volgens sterke aanwijzingen door de Erkeningscommissie good practices langdurige ggz. De GD's werken in de behandeling die zij bieden uitsluitend met door de beroepsgroep erkende behandelmethodieken (zie hiervoor ook de procedure behandeling).

4.1.6 Betrokkenheid van de zorgontvanger en op de zorgontvanger gerichte zorg met inbegrip van lichamelijke, geestelijke en maatschappelijke integriteit (ICF)

De zorgontvanger staat centraal bij Smart-Coach. Dit komt terug in meerdere aspecten van de begeleiding, dagbesteding en behandeling:

- De begeleiding, dagbesteding en behandeling zijn primair gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven van de cliënt.
- De Cliënt behoudt zelf de regie over de zorg.
- He plan van aanpak, werkdoelenformat dagbesteding, signaleringsplan en behandelplan worden samen met de cliënt opgesteld.
- Er is een actieve cliëntenraad en op de woongroepen worden huisvergaderingen gehouden.

4.1.7 Cliëntveiligheid

Er wordt continue gewerkt aan verbeteringen en de borging van verbetermaatregelen d.m.v. beleid, procedures en protocollen. Denk hierbij aan medicatiebeleid, beleid m.b.t. gedragsinterventies, MI beleid, uitsluitingscriteria, het opleidingsplan en het continue controleren en auditen. Daarnaast voert de GD bij het opstellen van de beeldvorming meerdere risico-inventarisaties uit.

4.1.8 Tijdigheid en toegankelijkheid van zorg


Smart-Coach vindt het belangrijk dat cliënten tijdig een beroep kunnen doen op de geplande en ongeplande zorg waar zij behoefte aan hebben. Daarom werkt Smart-Coach op basis van een goede planning van de zorg met voldoende back-up mogelijkheden voor het geval dat er zorgverleners uitvallen. Voor de ongeplande zorg kunnen de cliënten een beroep doen op de bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst van Smart-Coach.

Ten aanzien van de toegankelijkheid van zorg vindt Smart-Coach het belangrijk dat cliënten inzicht hebben in hun eigen ECD. Een eigen inlogmogelijkheid voor de cliënten heeft hierbij de voorkeur.

5. Huidige kwaliteitsstandaarden

Voor alle zorgverleningsprocessen die Smart-Coach levert, gelden de volgende standaardnormen:

1. Het KKGHZ
2. De veldnormen
3. De WMO kwaliteitseisen

1.6 Kwaliteitsbeleid				
Versie	18	Docsoort	Geen type	
Wijzigingsdatum	26-09-2023	Eigenaar	Addo Welling	

4. De ISO norm voor zorg NEN-EN-15224:2017
5. Vigerende wet- en regelgeving

6. Referenties

- Projectplan “Kwaliteitsdoelstellingen behalen” (dossiernummer 648 in Q).
- 1.6.3 Procedure Team kwaliteit

Index 1.6 Kwaliteitsbeleid	Laatste wijziging
1.6.1 Protocol opstellen kwaliteitsrapport	30-11-2020
1.6.2 kwaliteitsrapport	10-11-2020
1.6.3 Format externe visitatie op kwaliteitsbeleid	17-10-2023
1.6.4 Procedure Team kwaliteit	17-10-2023