

## **KWALITEITSONTWIKKELPROGRAMMA 2017-2018**

### **Inleiding**

Begin 2017 hebben gemeenten, zorgaanbieders en SWVO een kwaliteitskader vastgesteld voor uitvoering van de Wmo. Het project IMKWA heeft vervolgens een implementatievoorstel opgeleverd om het kwaliteitskader ook daadwerkelijk toe te gaan passen. Het is de bedoeling om 1 september 2017 in de fysieke overlegtafel daarover te besluiten. Het implementatievoorstel bevat een aantal concrete punten dat gelijk geëffectueerd kan worden. Daarnaast bevat het voorstel ook ontwikkelpunten. Het kwaliteitsproces heeft een continu karakter, waarbij we steeds weer opnieuw plannen, uitvoeren, meten en verbeteren. Iedere deelnemer aan de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning heeft een eigen verantwoordelijkheid om kwaliteitsverbetering te borgen. Maar ook in de samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders als geheel willen we de kwaliteit van de uitvoering verbeteren. We zijn zo sterk als de zwakste schakel. We moeten elkaar helpen en elkaar sterker maken. Om die reden maakt de fysieke overlegtafel gebruik van een kwaliteitsontwikkelprogramma. Ieder jaar stelt de fysieke overlegtafel een kwaliteitsontwikkelprogramma op waarin we voor dat jaar benoemen aan welke kwaliteitsdoelen we willen werken en op welke wijze.

### **Programma 2018**

Het kwaliteitsontwikkelprogramma loopt van 1 september 2017 tot en met 31 augustus 2018. In april volgend jaar stellen we al weer een nieuw kwaliteitsontwikkelprogramma vast voor de periode september 2018 tot en met augustus 2019. Door het programma in april al vast te stellen hebben zorgaanbieders en gemeenten de ruimte om het gezamenlijke plan te vertalen naar en een plek te geven in de eigen jaarplannen.

### **In 2018:**

1. Verantwoorden we voor het eerst over de wijze waarop we als organisatie aan kwaliteitsborging en –verbetering doen middels een kwaliteitsverslag. Dit is nog geen verplichting. Omdat het kader 1 september 2017 aan de Deelovereenkomst wordt toegevoegd, is 2018 pas een heel jaar waarin we volgens het nieuwe kader werken. 1 juli 2019 is de deadline waarop zorgorganisaties voor het eerst een kwaliteitsverslag over het voorafgaande jaar moeten presenteren. Wel nodigen we zorgorganisaties uit om in 2018 al een verslag over 2017 te publiceren, zodat we ervaring op kunnen doen.

Hoe stel je een kwaliteitsverslag op? Welke inhoud heeft het kwaliteitsverslag? En hoe presenteert je het kwaliteitsverslag? Onderdeel van het kwaliteitsontwikkelprogramma is dat zorgaanbieders worden geholpen met informatie over en goede voorbeelden van het kwaliteitsverslag.

Resultaat: Zorgaanbieders zijn geïnformeerd over wat SWVO van hen verwacht bij het opstellen en publiceren van het kwaliteitsverslag over 2017. De fysieke overlegtafel stelt voorbeelden ter beschikking hoe zorgorganisaties hier vorm aan kunnen geven.

Planning: november 2017 – februari 2018

2. Gemeenten hebben behoefte aan informatie over de kwaliteit van de uitvoering van de ondersteuning. De ervaring van de cliënt speelt daarbij een belangrijke rol. Maar hoe krijg je een goed beeld van de kwaliteit? Waar haal je die informatie en hoe doe je dat? Bij de uitwerking van het kwaliteitskader bleek dit een ingewikkeld vraagstuk. Gemeenten hebben behoefte om die informatie rechtstreeks bij cliënten op te halen. Maar zorgaanbieders halen zelf ook informatie op. Doen we dingen niet dubbel, worden cliënten niet teveel belast?

Resultaat: Een plan voor monitoring dat voldoet aan de volgende eisen

- Welke informatie is nodig en met welk doel wordt deze informatie opgehaald
- Wiens verantwoordelijkheid is het om deze informatie op te halen
- Welk instrument zetten we daarvoor in
- Moet dit zelfstandig gebeuren of kan dit worden gecombineerd met andere monitoringsactiviteiten
- Welke rol spelen cliënten hierin?

Planning:           ontwikkelen plan => september 2017 – december 2017  
                           Implementeren plan => januari 2018 – april 2018

3. Een aantal punten in het implementatievoorstel (IMKWA) heeft meer tijd nodig om verder ontwikkeld te worden. Dit geldt voor de wijze waarop we lerende netwerken willen inrichten en de wijze waarop ervaringsdeskundigen een rol kunnen spelen.

*Een lerend netwerk houdt in dat organisaties bij elkaar in de keuken kijken en van elkaar kunnen leren. Actieve onderlinge uitwisseling vindt in openheid plaats door bijvoorbeeld bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie. Dit geldt voor zowel medewerkers als bestuurders.*

*In de visie op herstelgericht werken nemen ervaringsdeskundigen een belangrijke plaats in. Ervaringsdeskundigheid wordt steeds vaker ingezet naast wetenschappelijke en professionele kennis, als onderdeel in het herstelproces van mensen die kampen met lastige levenskwesaties. Daarnaast worden ervaringsdeskundigen ook steeds vaker betrokken bij beleidskwesaties. Doelstelling van het kwaliteitsontwikkelprogramma is om uit te zoeken welke afspraken er gemaakt dienen te worden in relatie tot kwaliteit van de dienstverlening.*

Resultaat: in 2018 hebben we een programma om initiatieven bij zorgaanbieders in relatie tot deze twee thema's te stimuleren en te ondersteunen. Zorgaanbieders weten dat het programma bestaat en op welke manier ze een aanvraag in kunnen dienen.

Planning: november 2017 – december 2017

4. Onderdeel van het implementatievoorstel is om jaarlijks de focus op een beperkt aantal kwaliteitseisen te leggen. In 2018 stellen we de volgende eis centraal:

De organisatie laat zien dat de ondersteuning continuïteit, samenhang en resultaten garandeert:

- Professional heeft benodigde kennis, houding en vaardigheden.
- Ondersteuning is gericht op het bepalen van afgesproken resultaten zoals vastgelegd in het cliëntplan. Dit wordt geëvalueerd en indien nodig bijgesteld (doelmatigheid verleende zorg: inspanning van dienstverlener leidt tot het gewenste resultaat).
- Continuïteit van zorg wordt geborgd.

We beoordelen als fysieke overlegtafel wat deze eis voor ons betekent, hoe zorgaanbieders daar in de praktijk invulling aan geven en op welke manier we kunnen toetsen of zorgaanbieders aan deze eis voldoen.

Resultaat: in 2018 hebben we bovenstaande kwaliteitseis verkent en verdiept. Zorgaanbieders en gemeenten hebben in 2018 extra aandacht voor de uitwerking van deze kwaliteitseis.

Planning:           voorbereiden => september 2017 – december 2017  
                           uitvoeren => januari 2018 – december 2018

Hoe voeren we dit programma uit?

De uitvoering van het kwaliteitsontwikkelprogramma gebeurt door een werkgroep en een stuurgroep met verantwoording naar de Fysieke Overlegtafel.

**Wat is de opdracht van de werkgroep?**

De werkgroep bereidt de verschillende activiteiten voor, zorgt voor informatievoorziening naar alle stakeholders en creëert draagvlak. De werkgroep koppelt de activiteiten, de voortgang en de resultaten terug naar de fysieke overlegtafel.

**Wat is de opdracht voor de stuurgroep?**

De stuurgroep vervult een belangrijke rol in de toezicht op het kwaliteit ontwikkel programma. De stuurgroep reflecteert en evalueert de resultaten van het ontwikkelprogramma en monitort of de doelstellingen behaald worden. Wat betreft de verdere rol van de stuurgroep is afgesproken dat deze niet meteen te breed getrokken wordt, maar dat dit wel belangrijk is aangezien de kwaliteit van de Wmo uitvoering verder gaat dan enkel de relatie tussen SWVO en zorgaanbieder. De belangrijkste taken van de stuurgroep zijn als volgt:

- Bewaken van de voortgang en de ondersteuning van de implementatie van het kwaliteitskader Wmo.
- Op vaste tijden laten informeren over het proces en de uitvoering door de verantwoordelijke partijen.

**Wat is de opdracht voor de fysieke overlegtafel?**

De Fysieke Overlegtafel bespreekt de voorstellen die uit de werkgroep komen en neemt daarover een besluit. De Fysieke Overlegtafel kiest deelnemers (uit haar midden) om de werkgroep te formeren. De Fysieke Overlegtafel is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het kwaliteitsontwikkelprogramma.