

# Toetsingskader - Audit

Hoe garandeer de zorgaanbieder een goede ondersteuning

---

## Algemene Indruk

- Wat is de algemene indruk van de zorgboerderij
- Waar is de zorgboerderij gevestigd?
- Hoeveel deelnemers zijn er gemiddeld?
- Wat is de rechtsvorm van de zorgboerderij (bijv. eenmanszaak, maatschap)?
- Onder welke wetgeving wordt zorg geleverd (Jeugdwet, WLZ, WMO, etc.)?
- Welke vormen van dagbesteding worden aangeboden? (Groeps- of individuele begeleiding?)
- Wordt er onvrijwillige zorg toegepast?
- Hoe wordt het thema ‘Zorg en Dwang’ besproken? Zijn er regels en afspraken?
- Hoeveel dieren zijn er op de boerderij? Zijn er relevante certificaten aanwezig?

## Wettelijke kwaliteitseis

### De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

- Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.
- De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.
- De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.
- De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventueel mantelzorgers).

### De voorziening is veilig

- In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.

### De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp

- De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt).
- In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

### **De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard**

- De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.
- De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.
- De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van:
  - Kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning)
  - Personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers
  - Opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen
  - De melding van huiselijk geweld en kindermishandeling
  - De omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens
  - De afhandeling van klachten (o.b.v. een klachtregeling); - cliëntparticipatie (o.b.v. een regeling voor medezeggenschap)
- De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.

### **De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt**

- De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.
- De aanbieder houdt zich in het kader van de leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (w.o. bescherming persoonlijke levenssfeer).
- De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.

## **Begeleiding**

Beschikt de aanbieder over een kwaliteitscertificaat zoals HKZ/ISO-certificering (ISO 27001 – NEN 7510)

### **Voldoet de zorgboerderij aan de eisen aan de zorg die wordt verleend Samenstelling zorg**

- Zorgaanbod / aan wie kun je zorg leveren
- Zorgwet
- Cliënten aantal / personeel dat aanwezig is
- Werkzaamheden/activiteiten

### **Welke afspraken zijn er over**

- Inhoud zorgplannen
- Omgang met veiligheidsrisico's (risicoanalyse)
- Bejegening (gedragscode)
- Betrokkenheid van cliënt en zijn/haar sociale netwerk
- Omgang met kwaliteit (kwaliteitsmanagementsysteem)
- Afstemming met andere organisaties
- Gegevensuitwisseling
- Calamiteitenplan (protocol)

## Documentencontrole/zorgdossier

### Cliënten- Deelnemersovereenkomst

- Hoe vindt de intake plaats?
- De zorgaanbieder vraagt alle benodigde informatie aan de cliënt, verstrekt informatie over de zorg en toetst of de zorgvraag past bij de zorg die de zorgaanbieder te bieden heeft.
- Informeert de aanbieder de cliënt proactief over zaken zoals een klachtenregeling, kosten e.d.?

### Zorg- begeleidingsplan

- Juistheid
- Volledigheid
- Actualiteit
  - Wordt er een intake afgenomen met handtekening van de deelnemer?
  - Is er een actueel zorg-/begeleidingsplan met handtekening?
  - Worden doelen opgesteld, geëvalueerd en vastgelegd met handtekening?
- Betrokken personen
- Hoe wordt het zorg- begeleidingsplan omgeschreven.
- Afgestemde ondersteuningsaanbod van de aanbieder.
- Op welke manier wordt de zelfredzaamheid van cliënten bevorderd .
- Op welke manier worden risico's van cliënten in kaart gebracht.
- Op welke manier wordt de cliënt betrokken bij het vaststellen van de zorgvraag.
- Wat wordt er bij aanmelden van een nieuwe cliënt vastgelegd over zijn of haar persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis.
- Wordt er SMART gerapporteerd in een frequentie die passend is, gezien de aard van de indicatie?
- Zijn de rapportages gericht op de doelen?
- Wordt zelfredzaamheid van de cliënten gemotiveerd (noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen)

### Evaluatie

- Wordt de ondersteuning tijdig geëvalueerd en aan de hand van de evaluatie bijgesteld?
- Op welke momenten wordt het zorg- begeleidingsplan of de zorgvraag opnieuw besproken en bijgesteld.
- Op welke manier wordt de zorgvraag besproken en geëvalueerd met de cliënt en haar/ zijn sociale netwerk.
- Hoe vindt de informatieoverdracht tussen deze organisaties plaats?

### Uren aanwezigheid - Documentatie

- Voert de aanbieder registratie uit van de aanwezigheid van de cliënt en borgt de aanbieder in de administratie dat declaratie plaatsvindt conform het geldende tarief en aansluit op aanwezigheid van de cliënt. ( Goedkeuring cliënt)  
(De Gemeente en hoofdaanemerszijn verantwoordelijk voor controle van declaraties en kan/mogen controle uitvoeren op de levering, bijvoorbeeld via de cliënt of verwijzer).
- Wat is de afspraak bij afwezigheid cliënt c.q. te laat afmelden. Wordt er zorg gedeclareerd die niet daadwerkelijk geleverd is.

### **Communicatie met derden**

- Wie is er verantwoordelijk voor communicatie met derden.
- Op welke wijze wordt samengewerkt met partners in het voorliggend veld zoals wijkcentra, werk/school, vrijwilligersorganisaties?
- Heeft de cliënt hier aantoonbaar mee ingestemd?
- Op welke wijze communiceert de aanbieder met het sociaal netwerk van de cliënt?

### **Verantwoordelijk**

- Zijn er vaste begeleiders gekoppeld aan cliënten.
- Wie is tekenbevoegdheid en is dit vastgelegd.

### **Met wie hebben de cliënten contact**

- Begeleiding in contact met derden.

### **Proces door- en uitstroom cliënten**

- Reden
- Welke procedure wordt er gehanteerd wanneer duidelijk is dat een cliënt wil stoppen/doorstromen.
- Hoe verloopt (eventueel) de overdracht van gegevens.
- Wat voor afspraken zijn er gemaakt over het uitwisselen van gegevens over de cliënt met andere partijen? Bijvoorbeeld met de gemeente/ huisarts/ specialist/ of andere zorgorganisaties.
- Op welke wijze wordt u op de hoogte gebracht van de komst van nieuwe cliënten.

### **FOBO (Fear of a Better Option)**

- Op welke wijze wordt er omgegaan met incidenten op de locatie? Worden deze geregistreerd?
- Ongevallen en bijna ongevallen registratie.
- Is er sprake geweest van een geweldincident of calamiteit?
  - Wie wordt er bij betrokken.
  - Wordt dit gemeld bij de toezichthouder?

### **Medicatie, medische handelingen en voorgeschreven voeding**

- Hoe wordt dit vastgelegd.
- Hoe worden medicijnen opgeslagen.
- Welke rol vervult de zorgaanbieder/begeleider.
- Wie heeft welke verantwoordelijkheid.
- Is er een derde betrokken bij de medicatie.

### **Veiligheid omgeving**

Op welke manier worden veiligheidsrisico's en eigen verantwoordelijkheid van de cliënt beschreven

- Valgevaar
- Gehandicaptentoilet
- Douche (bij verbranding)
- Calamiteiten – Noodplan
  - Zijn de cliënten hiervan op de hoogte

## **Houdt de zorgboerderij zich aan de wet- en regelgeving**

### **Protocollen**

- Wat weet u over beroepscode(s)? (bijv. meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, privacy).
- Hoe bevordert de aanbieder de kennis en het gebruik van de meldcode door de medewerkers.
- Hoe zorgt de aanbieder ervoor dat alle medewerkers op de hoogte zijn en handelen conform de meldcode.
- Beschikken de medewerkers over directe toegang tot de meldcode, bijvoorbeeld op schrift of via intranet?
- Zijn er interne gedragscodes.
- Hoe gaat u de protocollen om binnen uw werkzaamheden.
- Hoe verloopt de implementatie van beleid? (bijv. meldcode, afspraken betrokkenheid).

### **Klachtenregeling**

- Hoe worden klachten behandeld en afgehandeld?
- Is er een vertrouwenspersoon.
- Is er een klachtenfunctionaris.

### **Tevredenheidsonderzoek; toetsing cliënt**

- Wordt met enige regelmaat door de zorgaanbieder onderzocht of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie?
- Brengt de aanbieder, naar aanleiding van bovenstaande, zo nodig verbeteringen aan?

## **Personeel**

### **Voldoende personeel**

- Op welke wijze zorgt de aanbieder ervoor dat er voldoende personeel ingezet wordt?
- Hoe draagt de aanbieder zorg voor voldoende beschikbaarheid van personeel bij vakanties en ziekte

### **Functioneren team**

- Functie omschrijvingen.

### **Personeelsdossier**

- VOG alle medewerkers (ook zzp en vrijwilligers).
- Wat is er intern afgesproken over het al dan niet hebben van een recente en passende VOG.

### **Opleiding en certificaten/ Waarborging kwaliteit team**

- Waar moet een begeleider aan voldoen. Welke eisen stelt de zorgaanbieder aan de opleiding van de begeleiders.
- Sluiten de kennis, competenties en vaardigheden van het personeel aan bij de ondersteuningsbehoefte en complexiteit van de doelgroep?
- Op welke wijze zijn deze eisen passend bij de te verrichten werkzaamheden.
- Welke bijdrage of scholing levert u als organisatie aan de bevoegdheid en bekwaamheid van uw personeel.
  - Hoe wordt dit gemonitord

### **In-uitstroom**

- Op welke manier verloopt de werving en selectie van het personeel.
  - Zijn er vacatures?
  - Hoe gaan vacatures.
- 
- Welk CAO gebruikt de zorgaanbieder.
  - Klachtenregeling personeel.
  - Gedragscode personeel.
  - Regeling stagiairs en vrijwilligers.

## **Organisatie & Beleid**

### **Missie en Visie**

- Unieke, sterke punten van uw zorgboerderij, de kernwaarden

### **Continuïteit / Periode continuïteit**

- Kan de zorg voor de cliënt bij een (grote) calamiteit doorgaan. Hebben de cliënten zorgzekerheid.
- Is er altijd voldoende begeleiding aanwezig is.
- Voldoet de zorgaanbieder aan alle geldende wettelijke eisen en normen en dat er een gezonde bedrijfseconomische situatie is.

### **Vervanging bij crisis op bedrijf**

- Er is een crisis op uw bedrijf. U kunt in dit geval geen zorg verlenen op uw gebruikelijke locatie of u kunt de activiteiten niet aanbieden. Hoe is dit geregeld?

### **Vervanging team**

- Hoe is de vervanging geregeld bij afwezigheid begeleiders.

### **Bedrijfseconomische perspectief**

- Beleid; Wanneer u een verschuiving verwacht in de inkomensverdeling.
- Beleid; Wanneer u een verschuiving verwacht in de arbeidsbesteding.
- Hoe de zorg wordt gefinancierd, is er voldoende perspectief.

### **Aanbesteding en productieruimte**

- Hoe is het proces ingericht.
- Hoe zorgt u ervoor dat u van productieruimte verzekerd bent.

### **Verzekeringen**

- Hoe is de zorgaanbieder verzekerd

### **Brandveiligheid**

- RI&E
- Zijn de medewerkers in bezit van een Bhv-certificaat.
- Is het voor de medewerkers duidelijk wat ze moeten doen bij een noodsituatie.

### **Veilige verstrekking**

- Worden veiligheidsrisico's op de locatie geïnventariseerd.
- Is de fysieke omgeving/ruimte geschikt voor de ondersteuning.
- Worden risico's op cliëtniveau geïnventariseerd.
- Wordt er adequaat ingegrepen bij onveiligheid.