

**Doel van het kwaliteitsoverzicht:**

In dit overzicht staat kort en bondig omschreven wie wij zijn, welke diensten wij bieden en hoe wij onze zorg en ondersteuning waarborgen. Dit overzicht is bestemd voor cliënten, medewerkers en overige belangstellende van Stichting Zorg op Maat.

**Gegevens zorgaanbieder****Naam instelling:**

Stichting Zorg op Maat

**Hoofd postadres straat en huisnummer:**

Vondelstraat 8-10  
8913 HP Leeuwarden

**Hoofd postadres postcode en plaats:**

Postbus 520  
8901 BH  
Leeuwarden

**Website:**

[www.stichtingzorgopmaat.nl](http://www.stichtingzorgopmaat.nl)

**Kvk-nummer:**

01096675

**AGB-code:**

30-301455

**Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:**

Naam: J.J. Meijer van den Brandhof en J.D. Jansen

Gezamenlijk zijn zij het bestuur.

E-mailadres:

[a.meijer@stichtingzorgopmaat.nl](mailto:a.meijer@stichtingzorgopmaat.nl)

[j.d.jansen@stichtingzorgopmaat.nl](mailto:j.d.jansen@stichtingzorgopmaat.nl)

Telefoonnummer: 058 2998561

J.J. Meijer van den Brandhof, (roepnaam Anke) 06 1568 6496

J.D. Jansen, (roepnaam Jan) 06 5265 3303

**Onze locaties vindt u hier:**

Vondelstraat 8-10

Groningerstraat 42 B & 42 C

Boerhaavestraat 3, 3A, 3B & 3C

Boerhaavestraat 30, 30A,30B,30C,30D, 30E,30F, 30G, 30H, 30J,30K, 30I,30M

**Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk:**

Stichting Zorg op Maat begeleidt mensen die kwetsbaar zijn vanwege een verstandelijke beperking, psychiatrische of psychosociale problematiek. Een hulpvraag kan betrekking hebben op verschillende levensgebieden: financiën, dagbesteding, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid en huisvesting. Afhankelijk van de vraag kan onze ondersteuning zich op een of meer van deze levensgebieden richten.

We doen een beroep op de eigen kracht van de cliënt en helpen die te versterken. De cliënten houden de regie over hun eigen leven. Door onze kennis zijn we in staat om signalen snel op te pakken. Wij zetten die in om gerichte acties binnen ons netwerk van zorg, welzijn en maatschappij in te zetten. Ook het eigen sociale netwerk wordt zo veel mogelijk betrokken bij het begeleidingstraject. Het doel blijft iemand zodanig te ondersteunen, dat hij zo zelfstandig mogelijk zijn leven kan leven en mogelijk in de toekomst zelf verder kan.

**Het zorgaanbod van Stichting Zorg op Maat bestaat uit:**

- Beschermd wonen
- Ambulante woonbegeleiding & thuis+
- Dagbesteding School17, Galerie ArtBrut058 en Bijdehand
- Kortverblijf
- Kamertraining/ zelfstandigheids training
- Galerie ArtBrut058

**Onze Front en BackOffice zijn van maandag t/m donderdag aanwezig, voor vragen kunt u bellen met telefoonnummer 058 299 8561, of u loop even binnen in ons kantoor aan de Vondelstraat 8-10 te Leeuwarden, wanneer zij u niet kunnen helpen, gaan zij u in contact brengen met de juiste coördinator.**

Onze coördinatoren zijn:

Sara Visser en/ of Rick Werkhoven voor **Beschermd wonen Boerhaavestraat**

Lea Wenske voor **beschermd wonen GSW 42 B en 42 C**

Carla Bos voor **kamertraining Vondelstraat**

Nynke Schraa en Carla Bos voor **ambulante woonbegeleiding en thuis+**

Bettie Spits voor **dagbesteding School17 en Bijdehand**

Sara Visser en of Rick Werkhoven voor **Kort verblijf Boerhaavestraat**

Wilma Koole voor **Galerie ArtBrut058 en Posthuis**

**Stichting Zorg op Maat behandelt niet:**

Cliënten kunnen wanneer dit nodig is naar eigen keuze of in overleg met huisarts een afspraak maken met een specialist of therapeut. Wanneer dit gewenst is kan Stichting Zorg op Maat hierin adviseren en de cliënt ondersteunen en begeleiden naar de behandelaar of behandelcentra.

Stichting Zorg op Maat is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en houdt zich aan het kwaliteitskader VGN.

Stichting Zorg op Maat is een gecertificeerde zorginstelling met een WTZI-erkenning afgegeven door de Nederlandse zorgautoriteit (Nza) en HKZ - ISO 2015 gecertificeerd.

**Structurele samenwerkingspartners**

Stichting Zorg op Maat werkt ten behoeve van de uitvoerende zorg van cliënten samen met de volgende partners:

Ambiq-

Communty Support-

GGZ-

VNN-

REIK

Veiligheidshuis

Reclassering

PBC- preventief budgetcoach en tal van andere partijen.

**Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen**

Stichting Zorg op Maat ziet er als volgt op toe dat:

Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn, iedere nieuwe medewerker wordt voor aanvang dienstverband gecontroleerd op bekwaamheid doormiddel van het kunnen aantonen van een rechtsgeldig diploma wat op functie is afgestemd. Daarnaast wordt er een om VOG gevraagd en worden er referenties gevraagd. Bij twijfel worden deze referenties nagetrokken. Zonder diploma wordt er niemand aangenomen.

De Cliëntenraad bestaat uit cliënten van Zorg op Maat en heeft een adviserende rol. Ze geven de raad van bestuur gevraagd en ongevraagd advies. De cliëntenraad wordt gecoacht door een medewerker vanuit het landelijk steunpunt Cliëntenraden. Een paar maal per jaar is het bestuur aanwezig bij de vergadering.

De Raad van toezicht heeft een adviserende rol aan het bestuur en houdt zich aan de Gouvernance code en het Rvt reglement, zij houdt toezicht op het bestuur. Minimaal 4 x per jaar vergadert de Rvt met het bestuur van Stichting Zorg op Maat.

Het bestuur bestaat uit twee oprichters (mei 2002) van Zorg op Maat, het bestuur houdt onder andere toezicht op de coördinatoren. Zij houdt zich aan het bestuursreglement. Het bestuur heeft iedere maand overleg met de coördinatoren, het zogenaamde coteam. Daarnaast onderhoudt het bestuur minimaal 4 x per jaar een overleg met de cliëntenraad van Zorg op Maat en onderhoudt zij 2 x per jaar een grootoverleg met alle medewerkers van Zorg op Maat. Het bestuur is verantwoordelijke voor het totale geheel.

De coördinatoren en meewerkend teamleiders houden toezicht op de medewerkers van Stichting Zorg op Maat. De coördinatoren en meewerkend teamleiders zien erop toe dat de cliëntdossiers op orde zijn en er gewerkt wordt volgens de eisen zoals deze in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg zijn vastgelegd. Daarnaast wordt er gewerkt volgens de eisen van het Zorgkantoor en de Gemeenten met wie Zorg op Maat samenwerkt. Zij worden hierin bij gestaan door de manager zorg.

Calamiteiten en incidenten worden gemeld volgens protocol en de richtlijnen Huiselijk geweld en seksueel misbruik met de daarbij behorende meldcode.

Van alle overlegvormen worden notulen gemaakt en opgeslagen op SharePoint

Iedere cliënt heeft een ondersteuningsplan, dit plan beschrijft leerdoelen en of ondersteuningsdoelen die maandelijks worden geëvalueerd en worden gerapporteerd in het cliëntvolgsysteem (Nedap). Minimaal 1 x per jaar wordt er in een groter geheel een ondersteuningsplan bespreking gehouden, hierbij zijn ook andere disciplines en het sociaal netwerk aanwezig, uiteraard met toestemming van de cliënt. Iedere cliënt heeft een zorgovereenkomst met daarbij de leveringsvoorwaarde, hiermee willen we onduidelijkheden voorkomen. Het klachten protocol en de vertrouwenspersoon voor cliënten wordt ook onder de aandacht gebracht. Iedere maand wordt aan de cliënt gevraagd of hij/zij tevreden is over de geleverde zorg, aan de hand van de methodiek "dit vind ik ervan" worden ook metingen uitgevoerd die de cliënt tevredenheid in zijn totaal kunnen aantonen. Per kwartaal worden de uitkomsten door het bestuur besproken met de cliëntenraad. Samen wordt er gekeken welke verbeteracties worden ondernomen. Op deze manier kunnen verbeterpunten snel worden opgepakt.

De coördinatoren hebben iedere maand een overleg met de medewerkers tijdens het zogenaamde teamoverleg. Daarnaast onderhouden de coördinatoren/ meewerkend teamleiders contact met de gebiedsteams, zo nodig met sociaal verpleegkundigen, huisartsen, specialisten, praktijkondersteuners en de Front en BackOffice van Zorg op Maat. Zij houden zich hierbij aan de functieomschrijving en daaruit vloeiende verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

In het personeelsdossier zitten de vakbekwaamheidsregistraties zoals diploma's, certificaten, vog's functiebeschrijving en overige behaalde voor ZoM relevante bewijzen, denk hierbij aan bijvoorbeeld een geldig BHV-diploma. Ook de deelnemersbewijzen van trainingen, cursussen, bezoeken aan congressen worden als bewijsmateriaal aan het personeel dossier toegevoegd.

In het protocol scholingsbeleid kunt u hier meer over lezen.

Twee keer per jaar worden er persoonlijk ontwikkelplan besprekingen gehouden. Daar wordt ook stil gestaan bij de ontwikkelmogelijkheden van de medewerker en komen scholingsmogelijkheden aan bod. Binnen Zorg op Maat is de afspraak dat iedere medewerker minimaal deelneemt aan 1 cursus of training per jaar. Maximaal mag een medewerker aan 5 trainingen of cursussen per jaar deelnemen.

Onder de coteamleden zijn er mensen die management ondersteunende taken uitvoeren, dit zijn o.a.

- het inwerken van nieuwe medewerkers
- preventie medewerker (ArboNed en RI&E)
- kwaliteit en beleid (Kwaliteitskader VGN en HKZ/ISO9001 2015)
- inkoop en verantwoording
- cliënt volgsysteem (Nedap)
- cliënttevredenheid (methodiek "dit vind ik ervan")

Zij krijgen hierin de mogelijkheid om extra trainingen/cursussen te volgen.

Zorg op Maat biedt mogelijkheden om externe expertise in te huren op het gebied van de ISO 90015, Kwaliteitskader Gehandicapten Zorg, ArboNed & RI&E en Nedap het cliëntvolgsysteem.

### **Samenwerking**

Wanneer er met een andere zorgaanbieder wordt samen gewerkt in de vorm van onderaannemerschap dan zal dit worden voorgelegd aan het Zorgkantoor of aan de geldende gemeente, nadat hiervoor een akkoord is afgeven zal er een onderaannemerovereenkomst worden opgemaakt. De nieuwe wet AVG (mei2018) zal hierin mee worden genomen, zo ook het aangaan en opstellen van verwerkers overeenkomsten.

Overige samenwerkingsverbanden die berusten op het bijvoorbeeld samen organiseren van activiteiten dragen een veel mindere zwaarwegende rapportage en blijven uit het kwaliteit management en cliëntvolgsysteem van Stichting Zorg op Maat. Onderlinge mondelinge afspraken zijn hierin toegestaan.

### **Dossiervoering en omgang met cliënt gegevens**

Medewerkers van Zorg op Maat gaan zeer voorzichtig om met cliënt gegevens en houden het Protocol Privacy, de richtlijnen AVG (mei 2018 verplicht) en het Protocol Omgang Gevoelige Informatie in acht. Zonder schriftelijke toestemming van de cliënt wordt er geen informatiegegeven aan welke instantie dan ook.

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Zorg op Maat de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Voor bijvoorbeeld een materiële controle waarbij wordt gecontroleerd of de gedeclareerde zorg daadwerkelijk is gegeven en de cliëntdossiers hiertoe in orde moeten zijn wordt ook een schriftelijk akkoord van de cliënt gevraagd. Als de cliënt dit vraagt kan het controle protocol overhandigd worden. Tijdens de intake en leveringsvoorwaarde wordt verteld dat Zorg op Maat verplicht is om de geleverde zorguren door te geven aan bijvoorbeeld het Zorgkantoor, de Gemeente en het CAK voor bijvoorbeeld de berekening van de eigen bijdrage.

Zorg op Maat gebruik de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar.

Wij hebben een AVG functionaris aangesteld die er op toe ziet dat wij op de juiste manier om gaan met vrouwelijke informatie. Dit geldt niet alleen voor onze cliënten en medewerkers, maar ook voor gegevens uitwisseling met samenwerkende organisaties en leveranciers.

### **Afhandeling Klachten**

Cliënten kunnen bij klachten over de ondersteuning en zorg, het klachten protocol op vragen bij onze coördinator Front en BackOffice.

Als er intern geen oplossing wordt geboden dan kan men contact opnemen met Facit.

Onze contactpersoon is Marja Heida. Facit is aan gesloten bij de geschillencommissie zodat er altijd een derde partij kan worden ingeschakeld wanneer dit gewenst is.

### **Wachttijd voor intake en start dienstverlening**

Stichting Zorg op Maat heeft geen wachttijd voor een intake. Wanneer de intake heeft plaats gevonden en alle formulieren in orde zijn volgt een kennismaking met de coördinator en de ondersteuner die aan u wordt toegewezen. Aansluitend start de dienstverlening.

### **Aanmelding en intake**

Iedere week van maandag t/m donderdag kan er een aanmelding plaatsvinden, meestal gebeurt dit per telefoon. In dit gesprek wordt gekeken of de zorgvraag geleverd kan worden door Zorg op Maat. Wanneer dit zo is dan wordt er een afspraak ingepland voor een intakegesprek. Dit intakegesprek kan bij ons op kantoor zijn, bij u thuis of bij een van de vele gebiedsteams op kantoor. U kunt ons bellen op telefoonnummer 058-2998561

Wanneer u al in het bezit bent van diagnostiek of al een beschikking heeft dan is het raadzaam om deze mee te nemen naar het intakegesprek.

Als er nog geen diagnostiek is dan moet er eerst een zogenaamd keukentafel gesprek plaatsvinden, dit kunt u aanvragen bij het gebiedsteam bij u in de buurt waar u woont. Wanneer dit moeilijk is mag u ons bellen en wellicht kunnen wij u hierbij helpen.

## **Diagnose**

Stichting Zorg op Maat behandelt niet, daarom kan zij zelf geen diagnostiek aanleveren, u kunt dit zelf regelen via de huisarts, het gebiedsteam (het zogenoemde keukentafelgesprek). Wanneer u al eerder zorg heeft ontvangen of onder behandeling bent dan kunt u bij uw vorige zorgaanbieder of bij uw behandelaar of specialist ook om uw diagnostiek vragen. Het is belangrijk om dan te vermelden dat u deze diagnostiek nodig heeft om zorg te kunnen ontvangen van Stichting Zorg op Maat. Wanneer u ons hiervoor een machtiging geeft dan kunnen wij deze diagnostiek ook voor u opvragen.

## **Ondersteuning**

Vaak is de hulpvraag al duidelijk en kan men in de eerste weken van zorgverlening al beginnen met het maken van het ondersteuningsplan, soms is het verstandiger om de eerste weken de tijd te nemen om elkaar beter te leren kennen zodat er een beter beeld ontstaat en er in dialoog samen een ondersteuningsplan kan worden opgesteld

## **Afsluiting/nazorg**

Wanneer een cliënt uit zorg gaat vindt er een afsluitend gesprek plaats en wordt een eindformulier met vragen over de geleverde zorg ingevuld. We melden dit bij de plaatsende instantie en zetten de zorg stop. Wanneer een cliënt elders zijn zorg of begeleiding gaat afnemen dan zal er een goede overdracht plaats vinden. De cliënt en zijn nieuwe zorgverlener ontvangen de gegevens uit het cliëntdossier die van invloed zijn op een goede voortgang van de zorg.

Wanneer de cliënt geen zorg meer wenst maar dit wel wenselijk is dan melden we dit bij de Plaatsende instantie zoals Zorgkantoor of het gebiedsteam, samen kijken we naar mogelijkheden die wel aansluiten bij de wens van de cliënt.

Wanneer een cliënt geen zorg wenst en ook niet wil dat wij hiervan melding doen dan vragen wij de cliënt om een handtekening te plaatsen op het formulier " einde zorg, geen toestemming andere partijen hiervan in te belichten"

Dit geldt overigens alleen voor cliënten die geheel zelfstandig de regie over hun eigen leven hebben en niet onder bewind, justitie, reclassering en of andere zwaarwegende autoriteit staan.

Wanneer blijkt dat er na afsluiting van de zorg sprake is van crisis of terugval dan kan men contact opnemen met ons kantoor op telefoonnummer 058 2998561. Samen gaan we dan kijken welke vragen er zijn en wat Zorg op Maat op dat moment voor u kan betekenen. Vaak is het mogelijk om de zorg weer op te starten.