



## Kwaliteitssysteem Relaunch Nederland

Relaunch Nederland (hierna: RL of Relaunch) is een kleine zorgaanbieder gericht op begeleiding en ondersteuning aan jongeren en jongvolwassenen met een Wmo- of Wlz indicatie.

Relaunch zet zich ervoor in om aan de cliënten op een doelmatige wijze te voorzien in toereikende zorg van voldoende kwaliteit. Relaunch doet dit door allereerst te luisteren naar de cliënt, te horen wat hij of zij nodig heeft en daar de zorgverlening op in te richten. In dit handboek wordt de werkwijze van Relaunch verder toegelicht.

Relaunch gebruikt een centrale of hoofdlocatie waar jongeren en jongvolwassenen hun dagbesteding invullen en/of hun individuele gesprekken kunnen hebben. Daarnaast zijn er locaties waar cliënten dagbesteding hebben, waarbij de verantwoordelijke als onderaannemer optreedt van RL. Relaunch is in die gevallen de aan te spreken organisatie en borgt de kwaliteitseisen. Een van de doelstellingen is vanzelfsprekend: in een veilige, vertrouwde, passende omgeving, kwalitatief goede en professionele opvang en begeleiding te verzorgen. Individuele gesprekken kunnen, behalve op de hoofdvestiging ook op de woonlocatie van cliënt plaats hebben.

Het is belangrijk dat mensen zich bij Relaunch thuis voelen. Er is sprake van een 'safe haven' omgeving, waarbij zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de gewenste situatie en psychische mogelijkheden en beperkingen van de betrokken cliënten. Onze doelstelling is dat met een beperkte groep jongeren en een klein aantal medewerkers een vertrouwensband wordt opgebouwd. Dit is een wezenlijk onderdeel van het kwaliteitsbeleven van de doelgroep.

Relaunch wil door middel van dit handboek tot uitdrukking brengen dat zij als organisatie voldoet aan de professionele standaard in de gezondheidszorg zonder daarbij het belang van de cliënt uit het oog te verliezen. Want voorkomen moet worden dat een ieder die zorg nodig heeft tussen wal en schip raakt en daardoor de goede zorg ontbeert die hij zo hard nodig heeft!

Dit document weerspiegelt de actuele situatie. In de toekomst zal de organisatiestructuur veranderen. Dat zal in nieuwe versies van dit document dan ook worden weergegeven. Dat gaat automatisch in verband met het periodiek evalueren van dit document, maar indien nodig ook tussentijds, als daar aanleiding toe is. Dan zal het document zowel digitaal (in de computer) als fysiek (in de map) worden vervangen.



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Algemene informatie .....</b>	<b>1</b>
1.1	<i>Instellingsgegevens.....</i>	1
1.2	<i>Directieverklaring .....</i>	1
<b>2</b>	<b>Beleid en organisatie .....</b>	<b>2</b>
2.1	<i>Korte karakteristiek van de organisatie.....</i>	2
2.2	<i>Ketenzorg.....</i>	2
2.3	<i>Aansturing van de organisatie.....</i>	3
2.4	<i>Verbetering van de organisatie .....</i>	3
2.5	<i>Financieel management .....</i>	3
<b>3</b>	<b>Visie en uitgangspunten.....</b>	<b>4</b>
3.1	<i>Visie .....</i>	4
3.2	<i>Uitgangspunten .....</i>	4
3.2.1	<i>Client centraal .....</i>	4
3.2.2	<i>Afstemming en samenwerking vragen om goede afspraken .....</i>	4
3.2.3	<i>Relatie tot wet- en regelgeving .....</i>	4
3.2.4	<i>Professioneel niveau .....</i>	5
3.2.5	<i>Toets op uitvoerbaarheid.....</i>	5
<b>4</b>	<b>Personeelsbeleid en personeelszorg .....</b>	<b>6</b>
4.1	<i>Inleiding .....</i>	6
4.2	<i>Doelstellingen .....</i>	6
4.3	<i>Criterium medewerkers .....</i>	7
4.4	<i>Basishouding van medewerkers .....</i>	7
4.5	<i>Overlegmomenten.....</i>	7
4.6	<i>Personeelsbeleid .....</i>	8
<b>5</b>	<b>Kwaliteitsontwikkeling en meetbaarheid.....</b>	<b>9</b>
5.1	<i>Inleiding .....</i>	9
5.2	<i>Kwaliteitskenmerken zorgverlening.....</i>	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5.3	<i>Beoordeling zorg- en dienstverlening .....</i>	10
5.4	<i>5.2. Afwijkingen zorg- en dienstverlening.....</i>	11
5.5	<i>5.3 Analyseren en verbeteren .....</i>	11
<b>6</b>	<b>Inhoud van de zorg .....</b>	<b>13</b>
6.1	<i>Beschrijving van de doelgroep.....</i>	13
6.2	<i>Exclusie criteria .....</i>	13
6.3	<i>Intake.....</i>	13
6.4	<i>Individueel ondersteuningsplan (zorgplan) .....</i>	14



*Tóch een toekomst*

6.5	<i>Beëindigen van de zorg</i> .....	14
6.6	<i>Communicatie</i> .....	15
6.7	<i>Veiligheid</i> .....	15
6.8	<i>Medicatie</i> .....	15
6.9	<i>Kosten voor de zorg/woonruimte</i> .....	15
6.10	<i>Bereikbaarheid</i> .....	15



## 1 Algemene informatie

### 1.1 Instellingsgegevens

#### Gegevens zorgaanbieder

Relaunch Nederland is gevestigd in Tiel, Newtonstraat 38.

Directeur: C. van den Heuvel

Adres: Newtonstraat 38

Postcode: 4004 KD TIEL

E-mail: [info@relaunchnederland.nl](mailto:info@relaunchnederland.nl)

Telefoon: 0344-618345

KvK: 11018903

AGB: 73736873

### 1.2 Directieverklaring

Dit handboek beschrijft het kwaliteitsmanagementsysteem van Relaunch. Het bevat de afspraken, processen, procedures die gericht zijn op het behalen van de organisatiedoelstellingen en het verwezenlijken van de missie.

Het kwaliteitssysteem voldoet aan de:

- Geldende wet- en regelgeving;
- Professionele standaarden van beroepsbeoefenaren;
- Landelijk geldende eisen voor verantwoorde zorg.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Relaunch is erop gericht dat de diensten voldoen aan tevoren gemaakte afspraken en afgestemd zijn op de gerechtvaardigde wensen en verwachtingen van cliënten. Het kwaliteitssysteem geeft inzicht in de kwaliteit van dienstverlening en is gericht op het continue verbeteren ervan.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd, geïmplementeerd en wordt op systematische wijze onderhouden. De werking van het systeem is bij alle medewerkers bekend en begrepen. De medewerkers van Relaunch dragen dit uit door een positieve, professionele en flexibele houding, jegens de cliënten en elkaar. Het handboek geeft de medewerkers duidelijkheid over hetgeen de organisatie hen biedt om hun werk goed te doen en over wat de organisatie van hen verwacht.

De directie is eindverantwoordelijk voor de naleving van de beschreven procedures en draagt zorg voor het onderhoud en de periodieke beoordeling van het kwaliteitssysteem.



## 2 Beleid en organisatie

### 2.1 Korte karakteristiek van de organisatie

Relaunch draagt bij aan een veilige samenleving door begeleiding van jongeren en jongvolwassenen die niet in staat zijn om zelf de verantwoordelijkheid te dragen en te nemen voor het vormgeven en onderhouden van hun leven. Relaunch biedt individuele begeleiding, groepsbegeleiding en ondersteuning op basis van de WMO en de WLZ. Wij hebben directe lijnen met andere zorgverleners waardoor de kwaliteit van leven voor de cliënten sterk verbetert. Onze dienstverlening richt zich op begeleiding en ondersteuning. Cliënten kunnen 24 uur per dag een beroep op ons doen. Wij houden zoveel mogelijk rekening met de behoeften en beperkingen van al onze cliënten. Cliënten kunnen sleutelen in de brommerwerkplaats van Cok van de Heuvel zodat ze hun hoofd leeg kunnen maken, aanspraak hebben en contacten op kunnen doen. Andere cliënten hebben behoefte aan een dagbesteding elders, hebben een baan waarmee ze in hun inkomen kunnen voorzien of ze hebben niet elke dag behoefte aan begeleiding door Relaunch. Daar zijn zij vrij in. In de omgeving is ook de mogelijkheid, al of niet onder begeleiding, te wandelen of te fietsen. Onze medewerkers bieden ook praktische hulp bij psychisch welbevinden en sociaal psychische problemen. Dankzij de kleinschalige opzet kunnen wij werken met een vast, goed op elkaar ingespeeld team van medewerkers.

Relaunch richt de zorg zodanig in dat de cliënt in staat wordt gesteld zelf maximaal regie te voeren over de ondersteuning en/of begeleiding. Doordat de medewerkers al jaren in de zorg werken of hebben gewerkt met zorgbehoevenden voelt de doelgroep, zijnde mensen met een geestelijke of lichamelijke beperking, zich bij Relaunch thuis. Gezamenlijke besluitvorming door de cliënt en professional over de begeleiding en de wijze waarop samenwerking met en ondersteuning van familie en/of naasten wordt ingevuld, is hiervoor een essentiële voorwaarde. Wanneer er over een psychische of lichamelijke problemen besluiten worden genomen wordt dit met de cliënt (of diens curator) besproken en bij akkoord ook met de familie of naasten wanneer die er zijn.

### 2.2 Ketenzorg

Ten behoeve van de ketenzorg werkt Relaunch Nederland samen met:

- Huisartsen (o.a. huisartsenpraktijk Vermeulen in Tiel)
- Apotheek (o.a. BENU Teisterbant in Tiel)
- Psychologen
- Psychiaters
- Bewindvoerders/mentoren/curatoren
- Maatschappelijk Werk
- Thuiszorg

Indien naast begeleiding, eveneens behandeling is geïndiceerd (of andersom) maakt Relaunch Nederland gebruik van bovengenoemd professioneel netwerk, tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft. Indien er intensievere hulp gewenst lijkt, vindt er een overleg plaats met de wettelijk vertegenwoordigers, de consulenten van het gemeentelijk team Wmo of met Centrum indicatiestelling zorg. In die situatie vindt er meestal ook overleg plaats met de huisarts en de praktijkondersteuner.



Indien andere disciplines bij een cliënt betrokken zijn, zoals een psycholoog, psychiater, huisarts, mentor, curator of bewindvoerder zal met hen op regelmatige basis overleg plaatsvinden over de zorgverlening. Gedacht kan worden aan cliënten waarbij sprake is van psychosociale factoren waaronder financiële problemen en/of praktische problemen en cliënten die medicatie gebruiken op advies van de huisarts of psychiater. Er vindt alleen (zorginhoudelijk) overleg plaats met derden indien de cliënt hiermee heeft ingestemd.

### 2.3 Aansturing van de organisatie

De organisatie wordt bestuurd door het bestuur. De zorgverlening wordt aangestuurd door de heer Cok van den Heuvel. Hij is eerste aanspreekpunt aangaande de zorgverlening.

### 2.4 Verbetering van de organisatie

Om aan de behoeften van cliënten te voldoen en om de eigen marktpositie te bewaken dan wel te verbeteren, worden de maatschappelijke ontwikkelingen en wet- en regelgeving nauwgezet gevolgd. Op organisatieniveau worden zorg- en dienstverlening verbeterd door o.a. in te spelen op signalen van cliënten en medewerkers en op trends en ontwikkelingen in de samenleving.

Wanneer blijkt dat het nodig is om het zorg- en dienstverleningsaanbod, alleen of in samenwerking binnen de keten aan te passen, te vernieuwen of uit te breiden, wordt dit op een projectmatige wijze aangepakt.

### 2.5 Financieel management

Om aan de wettelijke eisen te voldoen die er vanuit fiscaal, zorg gerelateerd en juridisch oogpunt aan Relaunch worden gesteld is er samenwerking met JAAP Accountants (AA) te Veenendaal. De directeur en de accountant wisselen gegevens uit en houden regelmatig contact ter waarborging van de processen. Ten minste eens per maand vindt afstemming plaats. Indien nodig wordt ook tussentijds over en weer geconsulteerd en ook ingegrepen als de situatie of omstandigheid dit vereist. Dit ziet op financieel management, debiteuren- en crediteuren registratie.



## 3 Visie en uitgangspunten

### 3.1 Visie

Centraal uitgangspunt is goede zorg op maat. Relaunch levert diensten zodat cliënten zo goed mogelijk in staat blijven om zelfstandig te functioneren in hun eigen leven. De medewerkers verrichten hun werkzaamheden op professionele wijze met respect voor ieders levensovertuiging en maatschappijvisie. De zorg wordt door deskundige medewerkers gegeven. De cliënt ontvangt de zorgverlening volgens wettelijke vereisten en professionele standaarden. Zo nodig wordt de hulp ingeroepen van ter zake deskundigen. De algemeen directeur is verantwoordelijk voor het actueel en volledig houden van de zorginhoudelijke richtlijnen van Relaunch .

### 3.2 Uitgangspunten

#### 3.2.1 Client centraal

Cliënt centraal betekent dat cliënten zelf beslissen over de manier van leven, over het wat, hoe en wanneer van waardevolle ondersteuning en hulpverlening. Zorg die de gezondheid, eigenwaarde en autonomie van mensen maximaal bevordert. Voor de professional betekent dit met oprechte belangstelling voor elke individuele cliënt samen met de cliënt en zijn/haar sociaal netwerk invulling geven aan eigen regie, met daarbij op maat zorg en ondersteuning. Naast houding en gedrag van de medewerker betreft dit ook organisatie-inrichting, visie en leiderschap die deze grondhouding en aanpak.

#### 3.2.2 Afstemming en samenwerking vragen om goede afspraken

Relaunch functioneert in een professioneel netwerk binnen de gezondheidszorg en het sociale domein. Dit gegeven brengt met zich mee dat als er meerdere hulpverleners betrokken zijn bij de begeleiding van een cliënt, er een duidelijke rolverdeling tussen de bij de begeleiding betrokkenen wordt gemaakt. Dit geldt niet alleen als zij werkzaam zijn binnen Relaunch, maar ook bij afstemming en samenwerking met andere hulpverleners. Intern wordt er per cliënt een individueel zorgplan (ondersteuningsplan) opgesteld waarin tevens de afspraken met externe hulpverleners worden opgenomen. In alle gevallen zijn er afspraken vereist tussen de hulpverleners over het vormgeven en afstemmen van de samenwerking, over het op- en afschalen en over een goede overdracht. In de werkbespreking van Relaunch worden voornoemde zaken besproken en overlegd.

#### 3.2.3 Relatie tot wet- en regelgeving

Zorgverlening moet te allen tijde voldoen aan de professionele standaard. Binnen de wet- en regelgeving hebben zorgverleners ruimte om de organisatie en inhoud van de zorg naar eigen inzicht in te richten. Relaunch biedt aan haar bewoners zorg en ondersteuning vanuit de Wmo en Wlz. Binnen Relaunch wordt dan ook voldaan aan de in voornoemde wetten geregelde verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De handelingen die niet onder de competentie van Relaunch vallen worden door andere zorgorganisaties of professionals op dat specifieke gebied gedaan.



#### 3.2.4 Professioneel niveau

De cliënt ontvangt de zorgverlening volgens wettelijke vereisten en professionele standaarden. Indien nodig wordt de hulp ingeroepen van deskundigen. Relaunch ondersteunt de professionaliteit van haar medewerkers door protocollen en richtlijnen ter beschikking te stellen, die voldoen aan de actuele standaarden en inzichten m.b.t het beroepsmatig handelen alsmede aan de geldende wettelijke eisen. Indien er sprake is van voorbehouden en risicovolle handelingen volgens de wet BIG worden deze benoemd in het zorgplan. Medewerkers die deze handelingen uitvoeren zijn aantoonbaar bevoegd en bekwaam. Relaunch hanteert een gedragscode, waarin afspraken zijn gemaakt over de bejegening van cliënten.

#### 3.2.5 Toets op uitvoerbaarheid

Door de complexiteit vraag zorgverlening om afspraken en regelgeving. In die zin betekent het kwaliteitshandboek een administratieve last. Deze administratieve last moet altijd in verhouding staan tot het doel waartoe zij dient. Bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het kwaliteitshandboek zullen de voorschriften altijd getoetst worden op proportionaliteit en uitvoerbaarheid.

### 3.3 Verwezenlijking

Relaunch verwezenlijkt het een en ander door:

- een goede organisatie van de zorgwerkzaamheden;
- aanwezigheid van voldoende en kwalitatief personeel;
- de juiste bouwkundige voorzieningen;
- een duidelijke toedeling van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- een goede inventarisatie van de cliënt-risico's;
- systematisch gegevens te verzamelen en te registreren zodat zij vergelijkbaar zijn met de gegevens van andere zorgaanbieders in dezelfde categorie;
- de verzamelde gegevens op systematische wijze te toetsen en te bekijken of de uitvoering leidt tot een goede zorg;
- op basis van de uitkomst van de toetsing zo nodig zaken aan te passen in het kwaliteitssysteem en de uitvoering.





## 4 Personeelsbeleid en personeelszorg

### 4.1 Inleiding

Relaunch heeft een vastgelegd beleid ten aanzien van personeelsbegeleiding. In dit hoofdstuk worden de randvoorwaarden en doelstellingen beschreven die zijn opgesteld om op een goede manier zorg te dragen voor de medewerkers. De valkuil in de hulpverlening is dat er te veel wordt gevraagd van de medewerkers zonder dat daar zorg en bescherming tegenover staat. De intentie van Relaunch is om op een goede manier met haar personeel om te gaan, zodat het personeel met plezier en toewijding kan werken en hopelijk een lange periode verbonden blijft aan Relaunch. Het hoofddoel in de personeelszorg is een tevreden medewerker, die met vreugde en tevredenheid het werk kan uitvoeren.

### 4.2 Doelstellingen

Relaunch heeft de volgende doelstellingen ten aanzien van het personeelsbeleid en personeelszorg:

#### **Relatie**

- Relaunch heeft als doel om de drempel tussen het bestuur en het team zo laag mogelijk te houden, zodat er sprake kan zijn van een vriendschappelijke werkrelatie;
- Relaunch heeft als doel om transparant en eerlijk te zijn naar de medewerkers ten aanzien van keuzes met betrekking tot beleid en visie;
- Relaunch heeft als doel om de medewerker te steunen en achter hem/haar te staan, zodat hij/zij het vertrouwen krijgt om vanuit die veiligheid zijn/haar werk goed te kunnen uitvoeren.

#### **Groei**

- Relaunch heeft als doel om de medewerker de ruimte te geven in de kaders van zijn/haar functieomschrijving om zo diens talenten en gaven zoveel mogelijk tot uiting te laten komen;
- Relaunch heeft als doel om de medewerker te steunen, te motiveren en te ondersteunen in de werkzaamheden die hij/zij uitvoert;
- Relaunch heeft als doel om de medewerkers zover mogelijk te ondersteunen in bij- en nascholing, eventueel via boeken en/of conferenties.

#### **Zorg**

- Relaunch heeft als doel om de medewerker te beschermen voor te veel verantwoordelijkheid en onveiligheid op de werkvloer;
- Relaunch heeft als doel om rekening te houden met de wensen van de medewerkers zoals bijvoorbeeld bij het inroosteren en het opnemen van vakantie en hier over te praten.

#### **Sturing / begrenzing**

- Relaunch heeft als doel om de medewerkers te sturen en toezicht te houden op de werkzaamheden, zodat de medewerkers niet aan hun lot worden overgelaten;
- Relaunch let op de begrenzing van de werkzaamheden, zodat de werkdruk en het takkenpakket niet te zwaar en te groot wordt.

#### **Financiën**



- Relaunch heeft als doel om de financiële verplichtingen ten aanzien van de medewerker na te komen en via het afgesproken financiële model te laten groeien.

### **Overlegvormen / samenwerking en middelen**

- Relaunch heeft als doel om te voldoen aan de afgesproken overlegvormen;
- Relaunch heeft als doel om een actieve, positieve en goede sfeer te waarborgen in het team zodat collega's zich veilig en vertrouwt voelen met elkaar;
- Relaunch heeft als doel om aan de middelen die de medewerkers nodig hebben zoals computer(s) te voldoen.

### 4.3 Criterium medewerkers

De medewerkers die worden aangesteld binnen Relaunch moeten voldoen aan een aantal criteria. De nieuwe medewerkers worden tijdens de sollicitatiegesprekken hierop geselecteerd en hierover ondervraagd. De medewerkers van Relaunch hebben een adequate opleiding, vaardigheidsniveau en relevante ervaring met de doelgroep. De criteria waaraan de medewerkers dienen te voldoen, staan opgenomen in de functieprofielen van Relaunch. De functieprofielen zijn als bijlage bij het kwaliteitshandboek opgenomen.

### 4.4 Basishouding van medewerkers

De begeleiding van en de hulpverlening aan de cliënten van Relaunch gebeurt vanuit de volgende basishouding van de medewerkers:

- Respect voor de cliënt en zijn privacy;
- Mensen weerbaar maken en eigen verantwoordelijkheid laten opnemen met betrekking tot het zoeken naar de voor hen meest gepaste oplossing. Hierbij worden de sociale netwerken in het oog gehouden en waar mogelijk uitgebouwd.

Tijdens de begeleiding en hulpverlening waarborgt Relaunch de integriteit en de menselijke waardigheid van de cliënten. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij handelen conform de door Relaunch opgesteld gedragscode. Relaunch heeft oog voor de kwetsbaarheid van de cliënt en neemt de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt als uitgangspunt van de hulpverlening. Relaunch hanteert een begeleiding- en hulpverleningsconcept dat een zorg op maat en aangepaste methodieken toelaat. In samenspraak met de cliënt wordt de meest aangewezen en meest effectieve zorgaanpak te geven. Met het begeleiding- en hulpverleningsconcept stimuleert Relaunch de zelfredzaamheid van de cliënt en wordt een systematische en integrale benadering beoogd.

De hulpverleners die werkzaam zijn binnen Relaunch houden zich aan het beroepsgeheim en hebben de verantwoordelijkheid om de informatie die ze krijgen over de cliënten en de sociale omgeving vertrouwelijk te behandelen.

### 4.5 Overlegmomenten



Binnen Relaunch zijn er diverse overleg- en contactmomenten. Deze momenten staan vast. Een keer per 2 maanden vindt er een teamvergadering plaats. Wanneer de bedrijfsvoering dit vergt, kunnen extra vergadering worden belegd. De medewerkers van Relaunch krijgen tijdens de gebruikelijke rondvraag de gelegenheid om zaken aan de orde te stellen. Van het teamoverleg wordt een verslag opgemaakt. In de werkbesprekingen van Relaunch wordt het volgende besproken: beleid, visie, werkzaamheden van de medewerkers, (her)indicaties, begeleiding en activiteitenverloop, opmerkelijke ontwikkelingen van de cliënten, afspraken met externe hulpverleners, veiligheid binnen Relaunch, handhaving van de regels in de woonvoorziening, het rooster en overige onderwerpen door middel van inbreng van de medewerkers.

Ten aanzien van de begeleiding en hulpverlening van de cliënten vinden er tevens overleggen plaats met externe hulpverleners. De afspraken met de externe hulpverleners worden opgenomen in de zorgplannen van de cliënten.

#### 4.6 Personeelsbeleid

Relaunch gaat met haar medewerkers een arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht of een vrijwilligersovereenkomst aan. De overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en gewijzigd. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde of bepaalde tijd. De medewerkers van Relaunch voeren de werkzaamheden uit conform de functieprofielen van Relaunch. De functieprofielen zijn als bijlage bij het kwaliteitshandboek opgenomen.

Relaunch hanteert een eigen personeelsbeleid waarbij de bepalingen en richtlijnen van de cao Gehandicaptenzorg als uitgangspunt wordt genomen. Dit betekent echter niet dat de medewerkers rechten kunnen ontlenen uit voornoemde cao.



## 5 Kwaliteitsontwikkeling en meetbaarheid

### 5.1 Inleiding

Kwaliteit is een belangrijk onderwerp bij Relaunch en wij streven er ook naar om onze kwaliteit zo hoog mogelijk te houden in het belang van onze bewoners. Professionele zorg door vakkundig personeel in een veilige omgeving draagt ertoe bij om aan de omschreven kwaliteitseisen te voldoen.

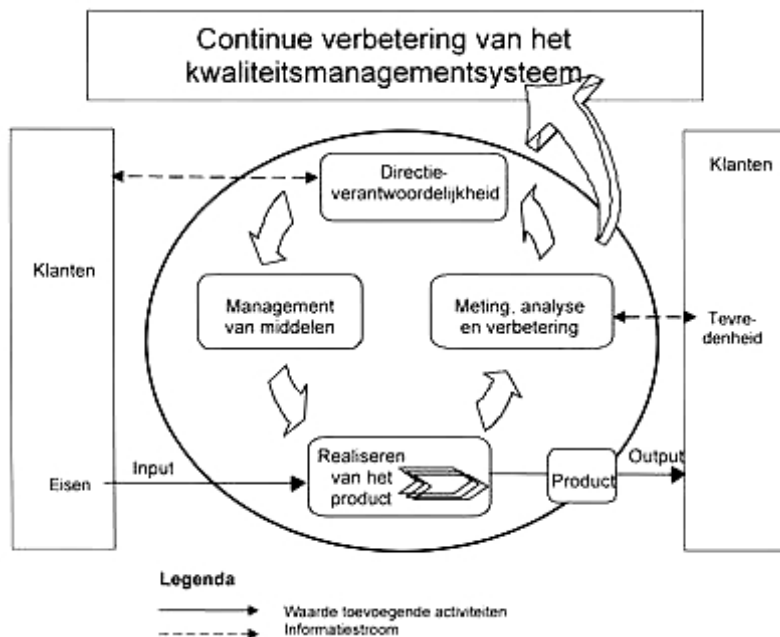
Relaunch is een organisatie in opbouw, waarbij in de startfase de directeur naast de dagelijkse leiding ook de functie van kwaliteitsfunctionaris invult. De directeur is verantwoordelijk voor het goed functioneren van elke discipline binnen Relaunch Nederland. Verantwoorde dienstverlening vraagt om systematische bewaking, beheersing en verbetering van de organisatie en de werkwijze. Daarop ziet de directeur toe. Bij groei zal een aparte kwaliteitspersoon worden aangesteld, die aan de directie rapporteert en verantwoording aflegt.

Functies, waarbinnen alle disciplines van zorg moeten worden gekend zijn directeur, zorgcoördinator en accountant. Functies waarbinnen het volstaat in het eigen deelgebied op de hoogte te zijn, zijn administratief medewerker, zorgmedewerker, ICT-medewerker, externe partij.

### 5.2 PDCA-Cyclus

Bij het ontwikkelen, invoeren en verbeteren van kwaliteitsmanagement is een procesbenadering gehanteerd. Onder een (deel-) proces wordt verstaan het geheel aan samenhangende en/of elkaar beïnvloedende activiteiten, dat input omzet in output. Het een kan voortvloeien uit het ander, waarbij soms aan het begin van een keten iets verandert, waardoor ergens anders in het proces ook veranderingen plaatshebben. De toepassing van een systeem van identificeren van processen in een organisatie, het benoemen van interactie tussen deze processen en het sturen daarvan, wordt procesbenadering genoemd.

Het model illustreert de verbanden tussen: directieverantwoordelijkheid, management van middelen, dienstverleningsprocessen en het meten, analyseren en verbeteren daarvan. Ter illustratie van dit proces dit schema (bron: NEN-EN-ISO9001:2000).



Er is een directe interactie tussen de organisatie en de cliënt. Er is continue aandacht voor de bewaking en het inhoudelijk handelen, de onderlinge communicatie en de registratie van activiteiten. Dit is een cyclisch proces, waarin de beleidscyclus wordt weergegeven in een 'Deming-cirkel (Plan-Do-Check-Act, ook wel afgekort tot PDCA).

Op basis van beleid en doelstellingen komen jaarplannen, procesplannen en kwaliteitsplannen tot stand (de P van Plan). Bij de dienstverlening komt de uitvoering tot stand en wordt het resultaat en verloop vastgesteld (de C van Check). Dat resulteert in preventieve en ook corrigerende maatregelen. Mogelijk ook bijstelling van het beleid (de A van Act).

Ook hier, op organisatieniveau, is dus sprake van het cyclische proces dat hierboven is beschreven. Het doel van de continue verbetering van het kwaliteitsmanagement systeem volgens PDCA is zowel het vergroten van de doelmatigheid en doeltreffendheid van de processen als het verhogen van de kans dat cliënten en belanghebbenden tevreden zullen worden gesteld.

### 5.3 Beoordeling zorg- en dienstverlening

Wij beoordelen onze kwaliteit van zorg vanuit verschillende invalshoeken:

1. Door het uitvoeren van een onderzoek naar de tevredenheid van cliënten door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek;
2. Op basis van het individuele zorg-/ondersteuningsplan wordt minimaal 2 x per jaar met de cliënt de zorg geëvalueerd zowel vanuit de optiek van de cliënt, alsook vanuit de professionele optiek. Registratie hiervan vindt plaats in het zorgdossier. Opmerkelijke signalen worden door leidinggevende gerapporteerd aan de directie;



3. Beoordeling van de verleende zorg vanuit professioneel optiek vindt daarnaast plaats tijdens de werkberekeningen die de uitvoerend medewerkers hebben met de leidinggevende. Registratie hiervan vindt plaats in verslagen van teamoverleg. Signalen die wijzen op structurele tekortkomingen worden besproken met de directie;
4. Beoordeling van de verleende zorg vanuit cliënt perspectief vindt plaats tijdens de maandelijkse overleggen op het kantoor van Relaunch. Bij het cliëntenoverleg is minimaal een medewerker van Relaunch aanwezig om te notuleren. Verbetervoorstellen, en signalen die wijzen op tekortkomingen in de zorg of worden besproken met de directie;
5. Het administratieve proces wordt digitaal vastgelegd.

#### 5.4 Afwijkingen zorg- en dienstverlening

Relaunch heeft inzicht in de afwijkingen van zorg- en dienstverlening en risico's daarop, zodat corrigerende en preventieve maatregelen getroffen kunnen worden. Melding en registratie hiervan vindt plaats, met behulp van daarvoor bestemde meldingsformulieren.

Onder afwijkingen en of risico's verstaat Relaunch:

1. Klachten en andere opmerkingen c.q. uitingen van onvrede door cliënten of hun verwanten;
2. Calamiteiten zorgverlening en (bijna) fouten en ongevallen cliënten (MIC).

##### Ad 1 Klachten en andere opmerkingen c.q. uitingen van onvrede van cliënten over de zorg en dienstverlening;

Het kader van de klachtbehandeling wordt gevormd door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het eerste aanspreekpunt bij een klacht is de zorgmanager, de heer Cok van de Heuvel. Indien de cliënt de klacht niet wenst te bespreken met de zorgmanager, of de klacht verband houdt met de zorgmanager, kan hij zich richten tot de algemeen directie. Indien de klacht intern niet naar tevredenheid kan worden opgelost kan de cliënt een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De gedetailleerde werkwijze hiervan is vastgelegd in het klachtenreglement.

##### Ad 2 Calamiteiten zorgverlening en (bijna) fouten, ongevallen en calamiteiten in de zorgverlening;

Het gaat hier om situaties waarbij bij cliënten (bijna) schade of nadeel ondervinden. Deze situaties worden gemeld door medewerkers conform het protocol calamiteiten en incidenten Relaunch. De MIC-meldingen worden tijdens de tweemaandelijks teamvergaderingen geëvalueerd en waar nodig vindt opvolging plaats.

#### 5.5 Analyseren en verbeteren

Een doel van het kwaliteitsmanagementsysteem is om de zorgverlening voortdurend te verbeteren. Signalen voor (structurele) verbetering komen uit verschillende invalshoeken, onder andere:

- van medewerkers van Relaunch;
- van cliënten;
- uit resultaten van analyse van metingen zoals: cliënttevredenheid medewerkerstevredenheid, normen verantwoorde zorg, evaluatie van zorg, klachten, MIC, audits, systeembeoordeling.



Het bestuur neemt de uiteindelijke beslissing om een verbetering al dan niet in te voeren.

Indien zich afwijkingen voordoen treft Relaunch corrigerende maatregelen om de oorzaak van afwijkingen weg te nemen. Relaunch treft preventieve maatregelen:

- Om herhaling van de afwijkingen te voorkomen;
- Als er een verhoogd risico is op afwijkingen.

Deze maatregelen kunnen, al naar gelang de aard en het risico, zowel op individueel alsook op organisatieniveau worden genomen. De genomen maatregelen worden steeds afgewogen tegen de ernst en het risico van de eventuele afwijking.



## 6 Inhoud van de zorg

### 6.1 Beschrijving van de doelgroep

Relaunch is bedoeld voor cliënten met een geestelijke of lichamelijke beperking. Ook is er ruimte voor cliënten met een psychiatrisch beeld waarbij er veel behoefte is aan individuele begeleiding. Relaunch biedt hulp aan iedereen, dit zonder onderscheid in culturele of religieuze achtergrond.

### 6.2 Exclusie criteria

Het kan voorkomen dat RL niet in staat is om een begeleidingstraject in te gaan of af te maken. Hiervoor hanteren wij uitsluitingscriteria. Denk hierbij aan:

- Cliënten die in grote mate afhankelijk zijn van begeleiding in ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen).
- Cliënten zonder wil om zijn/haar leven te verbeteren.
- Cliënten met een religieuze en/of levensbeschouwelijke zedingsdrang die andere cliënten onevenredig belast.
- Cliënten die medicatie (al of niet onder begeleiding) niet kunnen beheren.
- Cliënten met een floride psychiatrische problematiek die een gesloten opname vereist
- Cliënten die zich blijvend bezighouden met criminele activiteiten
- Cliënten met een ernstige psycho-organische stoornis zoals dementie of delirium
- Cliënten waarbij evidente blijvende suïcidaliteit aanwezig is
- Cliënten met voortdurende forse agressieproblematiek die onveilig zijn voor de groep of medewerkers van RL
- Cliënten die zich stelselmatig niet houden aan afspraken en/of regels
- Cliënten die zich laten leiden door conflicterende en/of schadelijke invloeden van familie en of bekenden, die niet meer te overbruggen zijn. Bij tegenwerkende leden uit de primaire steungroep gaat de aanwijzing van hulpverlener voor. Daarmee moet, ter voorkoming van onwerkbaar situaties, schriftelijk ingestemd worden, zowel door cliënt als wettelijke vertegenwoordigers. Geen instemming is een uitsluitingscriterium.

### 6.3 Intake

Het eerste contact dat cliënten in veel gevallen met Relaunch hebben is via de website, via vrienden, kennissen of familie, of door doorverwijzing door de huisarts, medisch specialist, gemeente of WMO. Naar aanleiding van die informatie nemen ze per telefoon of per mail contact op. In het geval van telefonisch contact wordt de cliënt verzocht een mail te sturen naar [info@relaunchnederland.nl](mailto:info@relaunchnederland.nl). De mails die binnenkomen met betrekking tot de aanmeldingen worden geopend door de zorgmanager. De directie neemt vervolgens contact op met de cliënt, hoort het verhaal aan, geeft tips en mogelijkheden, zorgt dat de cliënt zich op zijn gemak voelt en geeft perspectief over de vraag of er plek vrij is.

Bij het aannemen van nieuwe cliënten hanteren wij bepaalde richtlijnen. Die spreken we door en we geven meteen de consequenties van een verbintenis met Relaunch aan. Zoals de bevoegdheden die we verlangen en de vereiste instemming van de kandidaat-client met bemoeienis. Daar moet de cliënt voor tekenen. Mocht hij dit niet willen, dan volgt geen intake.





De cliënt ontvangt voor of bij het intakegesprek de aanvullende informatie zoals de huisregels, klachtenregeling en privacyreglement. Tijdens de intake kan de cliënt kennismaken met een of meerdere medewerkers van Relaunch en met de locatie waar onder meer de begeleiding wordt gegeven. In voorkomend geval vindt de intake bij de cliënt thuis plaats. Het intakegesprek met de cliënt zal gevoerd worden door de directie. Hij/zij zal een uitgebreide zorgvraag opnemen evenals het invullen van het aanmeldformulier en kopie ID en zorgverzekering. Daarnaast zal een risico-inventarisatie worden uitgevoerd conform het in de bijlage beschreven protocol.

Wanneer zowel Relaunch als de cliënt besluiten om een samenwerking aan te gaan, zal een zorgcontract (conform het model van de SVB) worden opgesteld. De beslissing wordt zo snel mogelijk besproken met de cliënt, hier mag niet meer dan twee weken tussen zitten vanaf het intakegesprek. Vervolgens wordt een samenwerkingsgesprek met de cliënt gehouden, tijdens dat gesprek wordt de zorgovereenkomst worden getekend en de nodige informatie over de locatie worden gedeeld.

#### 6.4 Individueel ondersteuningsplan (zorgplan)

Bij het starten van een begeleiding wordt een individueel ondersteuningsplan (ook wel genoemd: zorgplan of individueel ontwikkelingsplan) opgesteld. Het zorgplan wordt in Relaunch in samenspraak met de cliënt en/of diens naasten opgesteld door de persoonlijk begeleider. Het aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de begeleiding is de persoonlijke begeleider van de cliënt en/of de zorgmanager. De cliënt is geïnformeerd over degene die het aanspreekpunt is tijdens de begeleiding. Dit is bekend gemaakt tijdens het intakegesprek.

Het persoonlijk plan gaat over alle zaken die de cliënt belangrijk vindt in zijn leven en gaat dus niet alleen over de zorg. Het zorgplan beschrijft uitgebreid hoe hij zijn leven wil inrichten en wat daarbij voor hem de beste zorg is. Daarbij komt alles wat bij zijn leven hoort aan bod, zoals wat hij belangrijk vindt voor zijn manier van leven, familie, vrienden en andere contacten, activiteiten, woonomgeving, gezondheid, enzovoort. Het zorgplan samen met Relaunch opgesteld en gaat vooral over de Relaunch te leveren zorg.

In het zorgplan staan de afspraken over:

- . welke zorg u krijgt
- . voor hoe lang u die zorg krijgt
- . welke doelen u en de zorgaanbieder willen bereiken
- . welke zorgverleners bij uw zorg betrokken zijn en hoe zij zaken met elkaar afstemmen

Relaunch evalueert periodiek met de cliënt en eventueel met de naasten betreft de doelmatigheid, voortgang en effectiviteit van de begeleiding. Minimaal 2 x per jaar wordt met de cliënt de voortgang van de zorg geëvalueerd aan de hand van de beschreven doelen in het zorgplan. Registratie van de evaluatie vindt plaats in het zorgdossier. Bij beëindiging van het traject wordt de cliënt gevraagd hoe hij het contact heeft ervaren en worden de verwachtingen van de begeleiding getoetst.

#### 6.5 Beëindigen van de zorg

Zowel Relaunch als de cliënt kan menen dat de zorg niet passend is en deze willen beëindigen. Relaunch zal niet lichtvaardig tot opzegging van de zorgovereenkomst overgaan. Relaunch heeft in



het protocol beëindiging zorgproces beschreven in welke gevallen en op welke wijze de zorgovereenkomst beëindigd wordt.

## 6.6 Communicatie

Relaunch draagt zorg voor een goede communicatie met de cliënt over het verloop van de begeleiding (en indien van toepassing en toestemming van de cliënt met zijn naasten, de gewaarborgde hulp en de bewindvoerder). De wijze waarop interne en externe communicatie plaatsvindt is in overeenstemming met de AVG en is vastgelegd in het privacy protocol dat als bijlage bij dit handboek is opgenomen. Relaunch vraagt om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de begeleiding betrokken professionals. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, wordt gebruik gemaakt van de daartoe geldende richtlijnen waaronder de meldcode huiselijk geweld. Relaunch gebruikt de schriftelijke privacyverklaring als de cliënt informatie omtrent zijn behandeling niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar of gemeente.

## 6.7 Veiligheid

Indien de veiligheid van cliënt (mogelijk) in het geding is en er een onveilige situatie wordt gesignaleerd, maakt Relaunch gebruik van het agressieprotocol en/of de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De veiligheid van de cliënten is een standaard agendapunt in de teamvergadering van Relaunch.

## 6.8 Medicatie

In beginsel houden de cliënten hun medicatie in eigen beheer en zijn zij zelf verantwoordelijk voor de juiste inname. Indien medicatie aan cliënt aangereikt wordt door medewerkers van Relaunch, dan vindt dit plaats conform het medicatieprotocol. De essentie van dit beleid is dat de cliënt het juiste medicijn krijgt op de juiste tijd in de juiste hoeveelheid en doseringen op de juiste wijze toegediend binnen de voor dat medicijn geldende houdbaarheidsdatum.

## 6.9 Kosten voor de zorg/woonruimte

De kosten van de zorg komen ten laste van de cliënt en kunnen worden gefinancierd middels de WMO (Gemeente), de WLZ (Zorgkantoor) of particuliere bekostiging. Hiertoe wordt een zorgovereenkomst afgesloten conform daartoe verstrekte model van de Sociale Verzekeringsbank. Relaunch hanteert de algemene voorwaarden zoals opgenomen in de zorgovereenkomst.

Voor het realiseren van de zorgverlening en de organisatie daarvan zijn geschikte ruimten beschikbaar. Naast de ruimte voor dagbesteding is er een kantoor, met alle daarbij horende faciliteiten. Deze worden ook onderhouden en periodiek beoordeeld op geschiktheid voor de functie die vervuld moet worden.

## 6.10 Bereikbaarheid



Overdag zijn er altijd een of meerdere begeleiders aanwezig op de locatie van Relaunch waarop een beroep kan worden gedaan. Gedurende de avond/nacht/weekend kunnen de cliënten van Relaunch terecht bij de directie. Medewerkers kunnen altijd terugvallen op de zorgmanager, de dienstdoende huisarts, de spoedeisende hulp of eventueel de crisisdienst. Tijdens weekend en feestdagen is Relaunch altijd telefonisch of per e-mail bereikbaar.



## Overzicht bijlagen

Onderstaande protocollen zijn aanwezig, voor iedereen toegankelijk en als bijlagen bij dit kwaliteitshandboek opgenomen:

Naam protocol	Documentcode
• Gedragscode	PROT-01/Versie2.0
• Agressieprotocol	PROT-02/Versie2.0
• Functieprofielen	PROT-03/Versie1.0
• Protocol risico-inventarisatie	PROT-04/Versie1.0
• Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling + afwegingskader	PROT-05/Versie2.0
• Protocol calamiteiten en incidenten	PROT-06/Versie2.0
• Medicatiebeleid	PROT-07/Versie1.0
• Scholingsplan	PROT-08/Versie1.0
• Beëindigingsproces	PROT-09/Versie1.0
• Privacybeleid	PROT-10/Versie1.0
• Klachtenregeling	PROT-11/Versie2.0
Formulieren	
• Formulier melding (bijna) incidenten cliënten	FORM-01/Versie 2.0
• Klachtenformulier	FORM-02/Versie 1.0
• Individueel Ondersteuningsplan	FORM-03/Versie 1.0
• Evaluatieformulier	FORM-04/Versie 1.0