



PRODUCTENBOEK HVO-QUERIDO

Inleiding

HVO-Querido biedt opvang, woonbegeleiding, verzorging, dagbesteding en andere vormen van hulp- en dienstverlening aan een breed samengestelde doelgroep, bestaande uit: dak- en thuislozen, mensen met langdurig psychiatrische problematiek, drugs- en alcoholverslaafden, vrouwen en gezinnen in crisis en slachtoffers mensenhandel. Jong en oud, mannen en vrouwen. Het ondersteunen van deze mensen in hun streven om zelf – opnieuw – de regie over hun eigen leven te krijgen, staat hierbij centraal. In de zorg en ondersteuning wordt uitgegaan van hun wensen en mogelijkheden. Door een gezamenlijke inspanning kunnen cliënten weer actief meedoen in de samenleving: **ACTIEF & BETROKKEN** (zie verder het visie-document van HVO-Querido). Het verzorgingsgebied bestrijkt de gemeentes Amsterdam en Diemen.

Bovenstaande uitgangspunten komen terug in het vijftigtal producten dat momenteel door HVO-Querido aan cliënten wordt aangeboden. Deze producten zijn in dit productenboek op een gestandaardiseerde wijze nader omschreven. Het gaat hierbij per product om een meer algemene inleiding, gevolgd door een verdere uitwerking van een aantal basale elementen als doelstelling, doelgroep, hulp- c.q. zorgaanbod, instroom, uitstroom en samenwerking.

Het productenboek geeft dus informatie over alle HVO-Querido producten en kan onder meer worden ingezet bij de informatieverstrekking aan cliënten, medewerkers, samenwerkingspartners, zorgtoewijzingsorganen en financiers. Naast het productenboek beschikt HVO-Querido over een breed pallet aan informatiemateriaal, zoals op cliënten toegesneden folders.

Algemene kwaliteitsuitgangspunten

HVO-Querido hanteert een aantal aan kwaliteit gerelateerde uitgangspunten die gelden voor het gehele aanbod. Deze uitgangspunten zijn hieronder verder uitgewerkt en dus niet opgenomen in elke afzonderlijke productomschrijving.

ALGEMENE KWALITEITSUITGANGSPUNTEN

Cliënten	HVO-Querido werkt continu aan het creëren van een cliëntgerichte structuur en cultuur van de organisatie. In dit kader wordt de invloed van de cliënten op het hulpaanbod door middel van cliëntencommissies en een cliëntenraad systematisch georganiseerd. Ter ondersteuning van de medezeggenschapstructuur zijn er cliëntenondersteuners en daarnaast is er een cliëntenvertrouwenspersoon. De tevredenheid van cliënten wordt driejaarlijks gemeten. HVO-Querido opereert op terreinen als informatieverstrekking, inzagerecht, medezeggenschap en klachtrecht binnen de kaders van de bestaande wet- en regelgeving.
Hulpverlening	Het hulpverleningsbeleid van HVO-Querido is er op gericht dat de hulpverlening op een klantgerichte, inzichtelijke en doelgerichte wijze plaats vindt. Het gaat hierbij onder meer om: <ul style="list-style-type: none"> ▪ het (zoveel mogelijk) leggen van de regie bij de cliënt ▪ uitgaan van de wensen en mogelijkheden van cliënt ▪ een planmatige, methodische en toetsbare manier van werken ▪ systematische verslaglegging ▪ structurele samenwerking tussen de verschillende HVO-Querido afdelingen ▪ structurele samenwerking met andere hulpverleningsinstellingen en instanties
Personeel	De begeleiding van cliënten gebeurt door gekwalificeerd personeel. De tevredenheid van medewerkers wordt driejaarlijks gemeten. HVO-Querido houdt zich aan de wet- en regelgeving op het gebied van personeel.
Accommodatie	HVO-Querido stelt bouwkundige- en inrichtingseisen aan alle accommodaties. Het gaat dan onder meer eisen op het gebied van brandveiligheid en de Normen Bouwen AWBZ.
Maaltijden	HVO-Querido activeert cliënten om zoveel mogelijk zelf te koken. Daar waar maaltijdverstrekking noodzakelijk is, wordt voldaan aan de gestelde richtlijnen (HACCP/hygiëncode). Verder hanteert HVO-Querido de geldende inzichten op het gebied van voeding, zoals de Schijf van Vijf.
Medisch / farmaceutische zorg	HVO-Querido handelt op grond van het Protocol Medisch Farmaceutische Zorg, waarin die richtlijnen aangaande medische en farmaceutische zorg zijn vastgelegd

Informatievoorziening	Door middel van informatievoorziening maakt HVO-Querido haar werkzaamheden inzichtelijk voor derden. Registratie vindt plaats op twee niveaus: geleverde diensten en cliëntgegevens. Bij geleverde diensten gaat het om zaken als aanmeldingen, aangenomen cliënten, afgevallen cliënten, uitstroom en behaalde (hulpverlenings)resultaten. Bij cliëntgegevens gaat het om zaken als geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, woon- of verblijfplaats, nationaliteit, etniciteit, problematiek en hulpvraag. In het kader van het bovenstaande wordt gewerkt met een organisatiebreed cliëntregistratiesysteem. Hierbij hanteert HVO-Querido een privacyreglement, dat voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
Verschillende branches komen samen	Gezien het feit dat HVO-Querido een aanbod heeft op het gebied van Maatschappelijke Opvang, Vrouwenopvang, Jeugdhulpverlening en Geestelijke Gezondheidszorg neemt HVO-Querido als hulpverleningsinstelling een bijzondere positie in. HVO-Querido bundelt de krachten van deze verschillende branches tot een uniek en samenhangend hulpaanbod.
Wonen en dagbesteding	HVO-Querido heeft een aanbod op het gebied van wonen en dagbesteding. Er wordt nadrukkelijk naar gestreefd cliënten zoveel mogelijk te activeren. Hierbij wordt zowel het interne aanbod als het externe aanbod van andere aanbieders ingezet.
HKZ-certificering	HVO-Querido is HKZ gecertificeerd (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Dit houdt ondermeer in dat: <ul style="list-style-type: none"> ▪ er wordt gewerkt met een jaarlijkse planning- en controlecyclus (inclusief directiebeoordeling) ▪ er wordt gewerkt met een kwaliteitshandboek waarin onder meer de diverse werkprocessen zijn beschreven ▪ er op grond van zowel interne als externe audits voortdurende verbeteringen worden uitgevoerd

Diensten versus functies en klassen

Wat betreft de Maatschappelijke Opvang wordt in het productenboek gesproken over diensten. Zie verder de bijlage DIENSTENTABEL. Daar waar het de Geestelijke Gezondheidszorg betreft wordt gesproken over functies (extramuraal) en zorgzwaartepakketten c.q. ZZP's (intramuraal). Zie verder de bijlage ZORGZWAARTEPAKKETTEN.

Veranderende financieringssystematiek

De AWBZ financieringssystematiek is nog aan veranderingen onderhevig. Dit kan leiden tot aanpassing van de productomschrijvingen. Aan de huidige omschrijvingen kunnen daardoor geen rechten worden ontleend.

Frequentie van uitgave

HVO-Querido speelt voortdurend in op maatschappelijke ontwikkelingen en de daaraan gekoppelde vragen van de financiers. Daarnaast is HVO-Querido een vraaggerichte organisatie en wordt er geanticipeerd op de veranderende hulp - c.q. zorgvraag van de verschillende cliëntengroepen. Verder anticipeert HVO-Querido ook op meer zorginhoudelijke ontwikkelingen. Dit betekent dat het hulp- c.q. zorgaanbod van HVO-Querido steeds aan veranderingen onderhevig is en dat het productenboek geen statisch geheel vormt. In dit kader worden de productomschrijvingen op inter- en intranet (indien nodig) aangepast, zodat deze omschrijvingen actueel zijn.