

**DE KWALITEIT VAN DAGBESTEDING AAN OUDEREN
DOOR LELIE ZORGGROEP**

op locatie Tiendhove in Krimpen aan den IJssel

Onderdeel van proactief toezicht in het kader van de Wmo

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|-----------|
| EINDOORDEEL | 2 |
| 1. INLEIDING | 4 |
| 1.1 Aanleiding..... | 4 |
| 1.2 Afbakening onderzoek: dagbesteding aan ouderen..... | 4 |
| 1.3 Selectie zorgaanbieders..... | 5 |
| 1.4 Selectie cliënten..... | 5 |
| 1.5 Kwaliteitseisen..... | 5 |
| 1.6 Procedure rapportage en openbaarmaking..... | 5 |
| 2. LELIE ZORGGROEP | 6 |
| 3. KWALITEIT VAN ONDERSTEUNING | 7 |
| 3.1 Zorgovereenkomst..... | 7 |
| 3.2 Afstemming..... | 9 |
| 3.3 Veiligheid..... | 10 |
| 3.4 De beroepskracht..... | 12 |
| 3.5 Respect en rechten..... | 13 |
| Bijlage 1: kwaliteitseisen Wmo | 14 |
| Bijlage 2: Toetsingscriteria: Kwaliteitseisen dagbesteding aan ouderen | 15 |
| Bijlage 3: Verantwoording | 20 |
| Bijlage 4: Werkwijze Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond | 21 |

EINDOORDEEL

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) heeft in het kader van proactief toezicht een serie onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van dagbesteding aan ouderen in de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

Eén van de zorgaanbieders waar het Toezicht Wmo onderzoek naar heeft uitgevoerd betreft zorgaanbieder Lelie zorggroep. Het Toezicht Wmo heeft de kwaliteit van de dagbesteding op de locatie Tiendhove in de gemeente Krimpen aan den IJssel onderzocht en getoetst aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (hierna Wmo).

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning grotendeels voldoet¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het Toezicht Wmo heeft het volgende geconstateerd: er is in grote mate respect voor de cliënten, de beroepskrachten zijn vakbekwaam, er wordt doelgericht en doelmatig ondersteuning geleverd en er is in voldoende mate aandacht voor interne en externe afstemming. Tevens was het zichtbaar dat alle cliënten uitermate tevreden waren over de geboden ondersteuning.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo ziet een aantal verbetermogelijkheden:

1. Zorg ervoor dat alle cliënten een actueel zorgplan hebben (§ 3.1).;
2. Zorg ervoor dat de doelen van cliënten in het zorgplan worden geëvalueerd (§ 3.1);
3. Zorg ervoor dat de risico's van cliënten worden uitgevraagd en hier acties aan worden gekoppeld (§ 3.3).;
4. Zorg ervoor dat alle begeleiders beschikken over een Vog (§ 3.4);

Het Toezicht Wmo verwacht vóór 1 april 2020 een terugkoppeling op welke manier deze verbeteringen geïmplementeerd en geborgd gaan worden. Het Toezicht Wmo verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 oktober 2020 zijn geïmplementeerd en geborgd in beleid. De Lelie zorggroep wordt verzocht om het Toezicht Wmo hierover uiterlijk op 15 oktober 2020 te informeren.

¹ Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

In aanvulling op de verbetermaatregelen heeft het Toezicht Wmo de volgende adviezen:

- Maak de doelen van cliënten concreter (bijvoorbeeld Smart uitwerking) en maak duidelijk welk doel behaald dient te worden (§ 3.1).;
- Neem het stappenplan “ontspoorde mantelzorgers” op in het beleid en breng het onder de aandacht bij de begeleiders (§ 3.3).;
- Meet de cliënttevredenheid op een methodische manier (§ 3.5).

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief. Proactief toezicht² houdt in dat er jaarlijks op basis van risico's thema's worden vastgesteld. Aan de hand van deze thema's wordt onderzoek uitgevoerd om de kwaliteit van Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) door aanbieders aan cliënten te beoordelen.

Dit rapport is onderdeel van een serie onderzoeken naar de kwaliteit van ondersteuning aan oudere cliënten, die een indicatie hebben voor dagbesteding van de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

1.1 Aanleiding

Langer thuis bij ouderen, bestrijden van eenzaamheid en behouden kwaliteit van leven zijn onderwerpen die veel aandacht hebben en verdienen bij ondersteuning aan ouderen. Het aantal mensen dat in een verzorgings- of verpleeghuis woont, daalt al jaren. Van de senioren boven de 65 jaar woont nog 94% zelfstandig, tussen de 85 en 89 jaar woont 75% zelfstandig en in de leeftijd van 90 tot 95 jaar woont maar liefst 60% zelfstandig³. Dit betekent ook langere perioden dat mensen thuis wonen maar niet meer zo gezond zijn en met meerdere problemen tegelijk geconfronteerd worden op het gebied van geestelijke en lichamelijke gezondheid. Ouderen worden geconfronteerd met verliezen van hun contacten en zij hebben moeite om nieuwe contacten op te bouwen. Gevoelens van uitgerangeerd zijn, onzekerheid en eenzaamheid zijn onder ouderen – helaas – bekende thema's. Ouderen geven aan dat zij behoefte hebben aan aandacht en 'onder de mensen' willen blijven. Ouderen die vrijwilligerswerk doen voelen zich prettiger. Daarbij geldt ook dat als alle risico's voor ouderen weggenomen worden, zij daar niet gelukkig van worden. Het is aan cliënten en zorgverleners samen om in dit laatste punt een goede balans te vinden.

1.2 Afbakening onderzoek: dagbesteding aan ouderen

De focus van dit onderzoek is inzicht in de kwaliteit van dagbesteding in het kader van de Wmo aan ouderen te krijgen. Het onderzoek richt zich niet op de volledig geleverde kwaliteit van ondersteuning door de zorgaanbieder maar is afgebakend tot de kwaliteit van de onderzochte dagbesteding. Daarbij is nadrukkelijk oog voor de veiligheid van cliënten, betrokkenheid van en afstemming met het sociale netwerk en de mate waarin cliënten en hun sociale netwerk de ondersteuning ervaren. Het begrip 'ouderen' kent vele definities. Voor dit onderzoek bedoelen wij met 'ouderen' personen van 60 jaar en ouder.

² Risicogestuurd toezicht

³ Bron; <https://hetccv.nl/onderwerpen/senioren-en-veiligheid/> en monitor zorg voor ouderen van het Nza https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_234967_22/1/ <https://www.rivm.nl/bibliotheek/digitaaldepot/factsheet> vroegopsporing_ouderen.pdf

1.3 Selectie zorgaanbieders

Voor dit proactief toezicht is een selectie gemaakt onder de zorgaanbieders die dagbesteding verlenen aan ouderen in de betreffende gemeenten. Deze selectie is tot stand gekomen op basis van het aantal cliënten waaraan een zorgaanbieder de ondersteuning verleent of vanwege het unieke karakter van de zorgaanbieder.

1.4 Selectie cliënten

In de voorbereiding van het onderzoek zijn meerdere indicatierapporten bij de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel opgevraagd en geanalyseerd. Het Toezicht Wmo heeft per zorgaanbieder een selectie gemaakt van cliënten met een indicatie voor dagbesteding.

1.5 Kwaliteitseisen

Het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo, artikel 3.1. Deze kwaliteitseisen zijn opgenomen in bijlage 1. Naast deze wettelijke kwaliteitseisen neemt het Toezicht Wmo het "toezichtskader Wmo Toezicht" als uitgangspunt. Uit deze toetsingscriteria is gekozen voor een specifiek aantal elementen die antwoord moeten geven op de onderzoeksvragen. Zaken die meer de (algemene) organisatie van de zorgaanbieders betreffen, zijn buiten dit onderzoek gehouden. Deze toetsingscriteria zijn opgenomen in bijlage 2.

1.6 Procedure rapportage en openbaarmaking

Naar aanleiding van elk onderzoek maakt Toezicht Wmo een rapport op. Lelie zorggroep heeft op 20 januari 2020 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Lelie zorggroep heeft niet van deze gelegenheid gebruikgemaakt.

Daarbij heeft Lelie zorggroep de mogelijkheid gekregen om haar zienswijze te geven over de voorgenoemde openbaarmaking van dit rapport. Lelie zorggroep heeft geen bezwaar kenbaar gemaakt.

Tevens heeft Lelie zorggroep de mogelijkheid gekregen om een zienswijze in te dienen op de inhoud van het rapport. Lelie zorggroep heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

Het Toezicht Wmo heeft dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan Lelie zorggroep en de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

2. LELIE ZORGGROEP

De stichting Lelie zorggroep (hierna Lelie zorggroep) is een landelijke organisatie en bestaat uit drie divisies: Lelie zorggroep wonen, zorg en welzijn, Agathos thuiszorg en Curadomi. Het hoofdkantoor van de Lelie zorggroep is gevestigd op de Hoofdweg 222, 3067 GJ te Rotterdam.

Lelie zorggroep heeft een christelijke identiteit en biedt intramurale en extramurale zorg aan. Het gaat hierbij om zorgverlening in verpleeghuizen en in de thuissituatie van cliënten. De thuiszorg betreft langdurige zorg, wijkverpleging, begeleiding, hulp bij huishouden en jeugdzorg.

De visie van Lelie zorggroep gaat uit van om de zorg van mens tot mens te organiseren. Daarbij staat de persoonlijke behoefte van cliënten centraal in de zorgverlening en is er aandacht voor afstemming met de mantelzorgers en familie van cliënten.

Locatie Tiendhove Krimpen aan den IJssel

De locatie Tiendhove is een verpleeghuis van Lelie zorggroep in de gemeente Krimpen aan den IJssel. De begane grond van het verpleeghuis wordt door diverse organisaties gebruikt. De extramurale dagbesteding aan ouderen (hierna cliënten) door Lelie zorggroep wordt op deze locatie verzorgd. De dagbesteding beschikt over twee ruimtes op de begane grond van Tiendhove. De lunchroom van Tiendhove, genaamd de Specialiteiten, wordt gebruikt als een ontmoetingscentrum voor mensen uit de wijk. In de lunchroom werken alleen mensen die een beperking hebben en begeleiding tijdens werk krijgen.

Het Toezicht Wmo heeft de kwaliteit van de dagbesteding onderzocht op de locatie Tiendhove. Daar waar in het rapport gesproken wordt over de Lelie zorggroep, wordt specifiek gerefereerd aan dagbesteding aan ouderen door de Lelie zorggroep op de locatie Tiendhove in Krimpen aan den IJssel.

3. KWALITEIT VAN ONDERSTEUNING

3.1 Zorgovereenkomst

Eis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid a, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden. De ondersteuning wordt regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Lelie zorggroep grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Cliëntdossiers

Cliënten kunnen op verschillende manieren aangemeld worden voor dagbesteding op Tiendhove. Over het algemeen worden cliënten doorverwezen door een casemanager van Lelie zorggroep. Afhankelijk van de behoefte mogen cliënten eerst een paar uur sfeer komen proeven. Als het bevalt mogen cliënten (een aantal keer) terugkomen om deel te nemen aan verschillende activiteiten. De cliënten die structureel gebruik willen maken van de dagbesteding kunnen via de casemanager een indicatie aanvragen bij de gemeente. Nadat een indicatie is afgegeven wordt er door een activiteitenbegeleider een intakegesprek gevoerd. De behoefte en wensen van cliënten worden aan de hand van een vragenlijst in kaart gebracht en in het elektronisch cliëntendossier geregistreerd. Na de intake wordt door de activiteitenbegeleider in overleg met de cliënten en mantelzorgers een zorgplan opgesteld. In het elektronische cliëntensysteem van Lelie zorggroep worden de zorgplannen geregistreerd en de voortgang bijgehouden. Het Toezicht Wmo heeft dossieronderzoek gedaan bij vijf cliënten van de dagbesteding. Bij één cliënt is er geen zorgplan in het systeem aangetroffen. De overige cliënten hadden een ondertekend zorgplan in het systeem.

Met ingang van december 2019 wordt een nieuwe methode voor de zorgplannen (genaamd de behoeftebloem) geïmplementeerd. Momenteel werken de intramurale afdelingen van Lelie zorggroep met deze methode. Reden hiervoor is om de behoefte van cliënt nog centraler te stellen en de doelen in de zorgplannen vanuit de "ik-vorm" op te stellen. Op 14 november 2019 stond een training gepland om de activiteitenbegeleiders hierin te trainen.

Zelfredzaamheid

De zelfredzaamheid van cliënten op de dagbesteding wordt niet met scores bijgehouden, maar zijn verwekt in de doelen. Alle cliënten hebben meerdere doelen (tussen 4 à 7). En aan alle doelen zijn acties gekoppeld. In de formulering van de doelen wordt o.a. rekening gehouden met de behoefte en zelfredzaamheid van de cliënten. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de combinatie van doelen en de hieraan gekoppelde acties zeer positief, maar de formulering van het doel (dat behaald moet worden) zou concreter (bijvoorbeeld Smart) omschreven kunnen worden.

Evaluaties

De ervaring van Lelie zorggroep is dat de meeste cliënten die deelnemen aan dagbesteding op Tiendhove, met de tijd, niet zelfredzamer worden. In de praktijk proberen activiteitenbegeleiders de situatie van cliënten goed in kaart te brengen en te stabiliseren. Het doel hierbij is dat cliënten zo lang mogelijk naar de dagbesteding kunnen komen. De uitgevoerde activiteiten worden op cliëntniveau wekelijks gerapporteerd. Volgens de procedure "dagbehandeling" moet het zorgplan twee keer per jaar worden bijgesteld. In de praktijk wordt door de activiteitenbegeleiders gekozen om elk half jaar een nieuw zorgplan te maken. Echter, het Toezicht Wmo heeft in de elektronische cliëntendossiers geen halfjaarlijkse zorgplannen aangetroffen. Het is voor het Toezicht Wmo onduidelijk of er door Lelie zorggroep halfjaarlijks wordt geëvalueerd.

De praktijk van de dagbesteding

Het Toezicht Wmo heeft een ochtend meegelopen op de dagbesteding van Tiendhove en geconstateerd dat er verschillende activiteiten worden aangeboden. Het gaat hierbij o.a. om: cognitieve geheugenspelletjes, gezamenlijk zingen, bakactiviteiten en sjoelen. Ook wordt met elkaar de krant gelezen en de actualiteit besproken. Ook worden cliënten actief aangemoedigd om te bewegen (gymnastiekoefeningen). Als cliënten behoefte hebben om uit te rusten mogen ze gebruik maken van de "rustruimte" (afgesloten kamer naast de dagbesteding met een bed en twee slaapfauteuils). Het was voor het Toezicht Wmo zichtbaar dat alle cliënten uitermate tevreden waren over de geboden ondersteuning. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het programma van de dagbesteding doelgericht en op maat ingericht voor deze cliënten. Toezicht Wmo is van oordeel dat de uitvoering van dagbesteding (met een rustruimte) in praktijk kwalitatief van hoog niveau is.

3.2 Afstemming

Eis: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Lelie zorggroep aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Interne afstemming

Interne afstemming tussen de begeleiders vindt o.a. plaats door middel van een communicatieschrift. Hierin worden praktische informatie voor elkaar genoteerd. Daarnaast is er elke twee maanden een teamoverleg en elke zes maanden een groot overleg voor alle activiteitenbegeleiders van Lelie zorggroep. Het doel van het groot overleg is vooral om van elkaar te leren. De meeste cliënten hebben naast dagbesteding ook een andere vorm van ondersteuning (ambulante begeleiding of thuiszorg) van Lelie zorggroep. De casemanager heeft bij deze cliënten de regie en bewaakt de afstemming tussen verschillende vormen van ondersteuning. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de interne afstemming door Lelie zorggroep goed geborgd.

Sociaal netwerk en professioneel netwerk

Het sociale en professionele netwerk van cliënten is door de activiteitenbegeleiders volledig en zeer zorgvuldig in kaart gebracht en geregistreerd in de elektronische cliëntendossiers. Het is voor de begeleiders van de dagbesteding mogelijk om de integrale voortgang van cliënten te volgen via de voortgangsrapportages. Indien nodig kunnen de activiteitenbegeleiders gemakkelijk opschalen naar de casemanagers. De activiteitenbegeleiders hebben maandelijks telefonisch contact met de mantelzorgers (bij alle cliënten is dit als doel opgenomen). Deze werkwijze wordt door de mantelzorgers erg gewaardeerd. Bij één cliënt, wordt op verzoek van de mantelzorger, gebruik gemaakt van een "communicatieschrift". Volgens de mantelzorger is dit een goede manier om elkaar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen (bijvoorbeeld over de gezondheidstoestand) van cliënt. Daarnaast maakt Lelie zorggroep gebruik van het digitale platform "familienet", waarbij met toestemming van cliënten, foto's van cliënten met mantelzorgers en/of andere familieleden worden gedeeld.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het zeer positief dat het netwerk van cliënten zorgvuldig in kaart wordt gebracht, duidelijk is wie de regie heeft, regelmatig contact wordt opgenomen met de mantelzorgers en de afstemming tussen de begeleiders goed is geborgd.

3.3 Veiligheid

Eis: De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. Voor huiselijke geweld, ouderenmishandeling, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid voor ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Lelie zorggroep grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Risico-inventarisatie

De activiteitenbegeleiders van Lelie zorggroep hebben veel aandacht voor de cliënten op de dagbesteding. Ze leren de cliënten goed kennen, hebben regelmatig contact met de mantelzorgers en weten precies welke risico's er op cliëntniveau zijn. Maar de activiteitenbegeleiders beschikken niet over een instrument of vragenlijst om de risico's in kaart te brengen en hier acties aan te koppelen. Bij sommige cliënten zijn de risico's bij de intake besproken en hiervoor een doel geformuleerd in het zorgplan. Een voorbeeld hiervan is: *"Mw heeft diabetes Mellitus en ondervindt hier zo min mogelijk hinder van"*. Volgens de mantelzorgers kunnen de activiteitenbegeleiders meer aandacht hebben voor het eten en drinken (bijvoorbeeld sap met suiker) op de dagbesteding. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het belangrijk dat Lelie zorggroep de risico's van cliënten methodisch in kaart te brengt.

Medicatie

In het kader van medicatiegebruik volgt de Lelie zorggroep de richtlijn van "veilige principes in de medicatieketen". Deze richtlijn is verwerkt in de interne beleidsprocedures. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen twee protocollen: 1) Medicatiebeleid EMZ en 2) Beheer eigen medicatie. De activiteitenbegeleiders zijn op de hoogte van deze protocollen. Op de dagbesteding wordt het tweede protocol gevolgd omdat de cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor het medicatiegebruik. Wel worden de cliënten, bijvoorbeeld tussen de middag bij het eten, eraan herinnerd om hun medicijnen in te nemen. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel goed geborgd op de dagbesteding.

Meldcode

Het signaleren van huiselijk geweld en ouderenmishandeling is in voldoende mate bekend bij de activiteitenbegeleiders. Ze weten welke stappen gevolgd moeten worden als er twijfels zijn (ook in de thuissituatie) over de veiligheid van cliënten. Hiervoor gebruiken ze het stappenplan “signaleren en handelen bij huiselijk geweld en ouderenmishandeling” van Lelie zorggroep. In dit plan is stapsgewijs de procedure beschreven. Het stappenplan maakt onderdeel uit van het interne beleid “meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling”. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de meldcode huiselijk geweld goed geborgd op de dagbesteding Tiendhove. Het onderdeel “stappenplan ontspoorde mantelzorg” van de meldcode is niet opgenomen in het beleid. Het advies van het Toezicht Wmo is om het stappenplan ontspoorde mantelzorgers in het beleid van Lelie zorggroep op te nemen.

Incidenten en calamiteiten

In 2019 zijn er geen incidenten voorgekomen op de dagbesteding. De werkwijze bij incidenten en/of calamiteiten is geborgd in het huidige beleid van de Lelie zorggroep. In de praktijk worden twee documenten gebruikt:

- 1) Proces melding en Prisma-onderzoek: beschrijving van de werkwijze bij een calamiteit en wie verantwoordelijk is en op welke manier er gemeld moet worden.
- 2) Melden calamiteiten Wmo: in geval van calamiteiten in de Wmo is in dit document beschreven bij welke Toezichthouder Wmo deze calamiteit gemeld dient te worden.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel goed geborgd op de dagbesteding.

De activiteitenbegeleiders weten hoe te handelen bij incidenten en/of calamiteiten op de dagbesteding van Tiendhove. Ze beschikken over een stroomschema waaruit duidelijk wordt welke functie binnen Lelie zorggroep waarvoor en wanneer verantwoordelijk is en op welke manier opgeschaald moet worden.

Fysieke veiligheid

De fysieke veiligheid van twee ruimtes van de dagbesteding maakt onderdeel uit van het veiligheidsplan van het verpleeghuis Tiendhove. De fysieke veiligheid van het gebouw wordt jaarlijks geëvalueerd en gemonitord door een extern bureau. Het Toezicht Wmo heeft de laatste twee evaluaties (uit 2018 en 2019) ingezien. Uit deze evaluaties zijn een aantal aandachtspunten en acties voor Lelie zorggroep naar voren gekomen. Deze punten zijn opgepakt. Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Lelie zorggroep in voldoende mate aandacht voor de fysieke veiligheid van de ruimtes van de dagbesteding.

3.4 De beroepskracht

Eis: De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Lelie zorggroep grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Vakbekwaamheid

Het team van Tiendhove bestaat uit drie activiteitenbegeleiders waarvan één een coördinerende rol heeft. Dit team wordt aangestuurd door een teamleider die eindverantwoordelijk is voor meerdere dagbestedinglocaties in de regio. Naast activiteitenbegeleidsters maakt Lelie zorggroep gebruik van meerdere vrijwilligers en stagiaires.

Tijdens de meeloopdag van het Toezicht Wmo waren er zeven cliënten, één activiteitenbegeleider, één vrijwilliger en één stagiaire aanwezig op de dagbesteding. De activiteitenbegeleider had de regie over de uitvoering van de activiteiten. De vrijwilliger en stagiaire deden ondersteunende activiteiten met de cliënten. De activiteitenbegeleider is in het bezit van een mbo-niveau 3 diploma (IG verzorgende) en heeft de mogelijkheid om via Lelie zorggroep aanvullende scholing te volgen. De stagiaire volgt een opleiding voor verzorgende mbo-niveau 3. Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de onderzochte beroepskrachten en stagiaire in voldoende mate vakbekwaam.

Vog

Uit het uitgevoerde dossieronderzoek is gebleken dat de stagiaire en vrijwilliger in het bezit zijn van een Vog, de activiteitenbegeleider is niet in het bezit van een Vog. Deze begeleider is voor 2012 in dienst gekomen en toen was er geen verplichting om een Vog te overleggen.

In 2012 heeft Lelie zorggroep het beleid aangepast en sindsdien zijn alle beroepskrachten, stagiaires en vrijwilligers in het bezit van een Vog.

Ten tijde van het onderzoek is binnen Lelie zorggroep besloten om voor alle beroepskrachten een Vog verplicht te stellen en aan te vragen. Om verantwoorde ondersteuning te leveren is het naar oordeel van het Toezicht Wmo van belang dat alle beroepskrachten een Vog hebben.

3.5 Respect en rechten

Eis: De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en de cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De cliënttevredenheid wordt gemonitord en bijgestuurd.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Lelie zorggroep aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Bejegening

Alle geïnterviewde cliënten en mantelzorgers zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de dagbesteding op Tiendhove. De mantelzorgers vinden het fijn dat cliënten dagbesteding krijgen in een kleine groep. De cliënten voelen zich op hun gemak en krijgen voldoende persoonlijke aandacht van de activiteitenbegeleiders. Ook vinden cliënten het erg fijn dat er rekening wordt gehouden met hun christelijke identiteit. Gedurende de dagbesteding krijgen cliënten meerdere keren te drinken. Indien wenselijk kan er tussen de middag warm gegeten worden. Het gezamenlijk eten met leeftijdsgenoten en de mogelijkheid om verschillende onderwerpen te kunnen bespreken vinden de cliënten erg fijn en waardevol. Dit was voor het Toezicht Wmo ook zichtbaar tijdens de meeloopdag. Alle cliënten waren zichtbaar blij en maakten een positieve indruk op het Toezicht Wmo.

Cliënttevredenheid

Op de dagbesteding wordt de tevredenheid van cliënten niet op een methodische manier (met vragenlijsten en scores) gemeten. Dit wordt gedaan door maandelijks telefonisch contact op te nemen met de mantelzorgers om de voortgang en tevredenheid te bespreken. Dit is ook als doel in de zorgplannen opgenomen. Tijdens deze contactmomenten hebben de begeleiders ook aandacht voor de thuissituatie van cliënten. Het advies van het Toezicht Wmo is om de cliënttevredenheid op een methodische manier te meten en indien nodig hierop te handelen.

Klachten

Lelie zorggroep beschikt over een klachtenreglement. Geen van geïnterviewde cliënten en/of mantelzorgers hebben tot op heden een klacht ingediend. Het contact met de activiteitenbegeleiders is volgens de mantelzorgers erg laagdrempelig. Als er iets is wordt de begeleider hierover geïnformeerd en wordt het volgens de mantelzorgers adequaat opgepakt. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel goed geborgd.

Bijlage 1: kwaliteitseisen Wmo

De Wmo 2015 stelt de volgende eisen aan de kwaliteit van uitvoering:

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo);
2. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo);
3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo);
4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid sub c, Wmo);
5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Bijlage 2: Toetsingscriteria: Kwaliteitseisen dagbesteding aan ouderen

Deze eisen betreffen een selectie van de toetsingscriteria uit het toezichtskader Wmo Rotterdam-Rijnmond vastgesteld d.d. 5 september 2019.

| 1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo) | |
|--|---|
| <u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u> | |
| In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden. De ondersteuning wordt regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren. | |
| Criteria | Uitwerking |
| <u>Ondersteuning</u> | |
| 1.1 Er zijn (schriftelijke/ digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen. | Uit dit plan blijkt o.a.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ wat de situatie is van cliënt (persoonlijke omstandigheden en zorgachtergrond); ▪ in welke mate de cliënt zelfredzaam is; ▪ wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is; |
| 1.2 De ondersteuning wordt verleend zoals afgesproken. | Indien in de ondersteuning wordt afgeweken van het plan, is dit besproken met de cliënt (en indien van toepassing met zijn/haar sociale netwerk) en is dit geregistreerd. Waaruit bestaat de dagbesteding? Is er een afwisselend programma? |
| 1.3 Er is voldoende continuïteit in de verleende ondersteuning. | Wat betekent de term 'stimuleren van zelfredzaamheid' bij deze vorm van ondersteuning. Sluit dit aan bij de vraag of dagbesteding bijdraagt aan behouden zinvolle contacten, langer thuis wonen en tegengaan van eenzaamheid? |

| 2. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo) | |
|--|--|
| <u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u> | |
| De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning. | |
| Criteria | Uitwerking |
| <u>Interne afstemming</u> | |
| 2.1 Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de | Indien meerdere beroepskrachten zijn betrokken, zijn zij op de hoogte van de situatie en ontwikkeling van de cliënt. Essentiële informatie wordt gelogd. |

| | |
|--|---|
| cliënt en de te leveren ondersteuning | In welke gevallen/situaties wordt er informatie gedeeld/opgeschaald? |
| <u>Externe afstemming</u> 2.2 Het professioneel netwerk van de cliënt is bekend | Namen en contactgegevens en aard van betrokkenheid van het professioneel netwerk zijn in het dossier opgenomen. Ook vindt afstemming plaats indien noodzakelijk Speciale aandacht voor vervoer. Hoe verloopt dit, wat wordt gedaan als vervoer niet goed verloopt/ te laat is. |
| 2.3 Het sociaal netwerk van de cliënt is bekend | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Namen, contactgegevens en aard van betrokkenheid van het sociaal netwerk zijn in het dossier opgenomen en kunnen worden aangeduid door de individueel begeleider. |
| 2.4 Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met de mantelzorger | <ul style="list-style-type: none"> ▪ De wijze van afstemming kan mondeling worden toegelicht ▪ Afspraken zijn opgenomen in de rapportages/logs |

3. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. Voor huiselijk geweld, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

| Criteria | Uitwerking |
|--|---|
| <u>Risico's</u> 3.1 Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten | <ul style="list-style-type: none"> ▪ De veiligheidsrisico's van cliënt zijn in kaart gebracht ▪ Bij veiligheidsrisico's wordt ook het sociaal netwerk waar mogelijk betrokken |
| <u>Incidentmanagement</u> 3.2 De aanbieder heeft passend beleid/richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake | Dit beleid omvat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten ▪ Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt ▪ Het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo) ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten |

| | |
|---|---|
| <p>incidenten en calamiteiten.</p> | |
| <p>3.3 De aanbieder heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.</p> | <p>Dit zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het in kaart brengen van signalen (kindcheck en melding in Sisa of toepassing ‘Stappenplan Handelen bij ontspoorde mantelzorg’) • collegiale consultatie • in gesprek • weging van geweld • melden en hulpverlening |
| <p><u>Indien ondersteuning bij gebruik medicatie:</u></p> <p>3.4 Er is beleid met betrekking tot het stimuleren, ondersteunen bij en/of toezien op gebruik van medicatie die door derden aan cliënten is voorgeschreven</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers zijn bekend met hun bevoegdheden en de voorwaarden m.b.t. medicatie die aan cliënten is voorgeschreven |
| <p>3.5 Indien hierover afspraken zijn geformuleerd, geven medewerkers ondersteuning bij het gebruiken van voorgeschreven medicatie.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers vragen actief of medicatie is gebruikt en of er knelpunten zijn |
| <p>In het geval van <u>intramurale ondersteuning en dagbesteding</u></p> <p>3.6 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.</p> | <p>Dit betekent onder meer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De woonvoorziening is voorzien van brand(preventie)middelen ▪ Cliënten kunnen zelf de voorziening te allen tijde verlaten ▪ Bedrijfshulpverlening / EHBO is in de voorziening geborgd ▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt |

4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs

| Criteria | Uitwerking |
|--|--|
| 4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ De beroepskracht is passend opgeleid (middels erkend diploma/certificaat) en actueel bijgeschoold (denk o.a. aan medicatieverstrekking) ▪ De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, die past bij diens bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt |
| 4.2 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger en/ of stagiair) beschikt over een passende Verklaring omtrent het gedrag (Vog). | De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs |

5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De cliënttevredenheid wordt gemonitord en bijgestuurd.

| Criteria | Uitwerking |
|--|---|
| 5.1 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliënten worden vriendelijk en professioneel bejegend ▪ Normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van de cliënt worden gerespecteerd |
| 5.2 De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid | |

| | |
|--|--|
| van de cliënt (en diens netwerk). | |
| <p><i>Indien intramuraal of dagbesteding:</i></p> <p>5.3 De cliënt voelt zich op zijn / haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ De plaats van de voorziening is leefbaar en prettig ▪ De cliënt spreekt uit in hoeverre hij/zij zich prettig voelt op de plaats van de voorziening |
| <p>5.4 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> | <p>Dit betreft;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ passend gedrag jegens cliënten (obv een gedragscode); ▪ het indienen van klachten door cliënten (obv een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden) ▪ de tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (obv een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie) ▪ de cliënttevredenheid wordt gemonitord, bijv. door cliënttevredenheidsonderzoeken, die indien nodig een vervolg krijgen in verbetertrajecten |

Bijlage 3: Verantwoording

Het Toezicht Wmo heeft proactief toezicht op de kwaliteit van de dagbesteding aan ouderen uitgevoerd. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondigingsbrief van het onderzoek bij Lelie zorggroep.
- 2) Inleidend gesprek met de teamleider van Lelie zorggroep over de uitvoering van het onderzoek.
- 3) Selectie van cliënten en analyse van acht cliëntdossiers van de gemeente Krimpen aan den IJssel.
- 4) Onderzoek van vijf cliëntdossiers.
- 5) Onderzoek van één medewerkersdossiers.
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten van Lelie zorggroep.
- 7) Interviews met vier mantelzorgers (indien mogelijk in combinatie met cliënten).
- 8) Interviews met twee beroepskrachten.
- 9) Verzending van onderzoeksrapport met bevindingen aan Lelie zorggroep voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging voor voorgenomen openbaarmaking.
- 10) Afsluitend gesprek met de manager en adviseur innovatie van Lelie zorggroep.
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar Lelie zorggroep en de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel.

Bijlage 4: Werkwijze Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksewaard.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal toezichtskader.

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden.

Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen: www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo

Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl