

UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS MULTIZORG GORKUM

Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht

1. Inleiding

Het Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) voert namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond het toezicht uit door het onderzoeken van de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo. Basis voor de uitvoering van het toezicht is het Toezichtskader van het Toezicht Wmo.¹ Zoals beschreven in dit toezichtskader, maakt het Toezicht Wmo onderscheid in vier soorten toezicht: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Proactief toezicht is het beoordelen van de kwaliteit van (onderdelen van) ondersteuning door zorgaanbieders aan de hand van een vastgesteld thema. Eén van de thema's dit jaar is ondersteuning op basis van persoonsgebonden budgetten (pgb). Dit onderzoek is uitgevoerd bij pgb-aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond, die in meer dan één gemeente ondersteuning leveren aan de hand van een pgb.²

Het Toezicht Wmo heeft in mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij Multizorg Gorkum in de vorm van een administratieve kwaliteitstoets voor wat betreft de volgende kwaliteitseisen in het kader van de Wmo: veiligheid³, beroepsbekwaamheid⁴ en de bejegening van cliënten.⁵ Deze toets is aangevuld met een interview met de aanbieder.

2. Onderzoek

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo bij Multizorg Gorkum documentatie en gegevens opgevraagd. Op 20 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en de directeur en zorg coördinator (hierna management) van Multizorg Gorkum.

Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting hierop die Multizorg Gorkum tijdens het interview heeft gegeven.

Aan de hand van het gesprek heeft het Toezicht Wmo verder getoetst in hoeverre de aanbieder kennis heeft van aspecten met betrekking tot de andere kwaliteitseisen binnen de Wmo en in hoeverre de aanbieder kan aangeven hoe hieraan uitvoering wordt gegeven: de levering van doelmatige, doeltreffende en cliëntgerichte ondersteuning⁶ en de aandacht die de aanbieder heeft voor afstemming van de ondersteuning⁷.

De informatie over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning in de praktijk is vanwege de scope van dit onderzoek niet getoetst door interviews met cliënten, familieleden en medewerkers en kan daardoor aan de hand van dit onderzoek niet in de volle breedte worden vastgesteld.

1 <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

2 Ook als een zorgaanbieder binnen de regio Wmo-ondersteuning levert op basis van een pgb en tegelijkertijd een contract heeft met een of meer van de gemeenten, kan een aanbieder zijn geselecteerd voor dit onderzoek.

3 De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, 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 voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

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

7 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)

3. Bevindingen

De bevindingen van het Toezicht Wmo zijn als volgt:

Algemeen

Multizorg Gorkum is een zorgaanbieder met een kantoor op de Dokter Schoyerstraat 52 in Gorinchem (KvK-nummer 70584907).

Als rechtsvorm is Multizorg Gorkum een eenmanszaak opgericht op 1 januari 2018. Ten tijde van het onderzoek had Multizorg Gorkum (hierna aanbieder) twee WMO-cliënten in de gemeente Rotterdam. Daarnaast had Multizorg Gorkum ten tijde van het onderzoek 28 WMO-cliënten en acht cliënten in het kader van de Wet langdurige zorg in de gemeente Gorinchem. Ondersteuning richt zich met name op huishoudelijke hulp en persoonlijke begeleiding en wordt uitgevoerd door zes medewerkers.

Documenten

De aanbieder heeft de invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de gevraagde documenten en overzicht aangeleverd.

De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn door de aanbieder geleverd:

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, afhandelen en registreren van calamiteiten

De aanbieder heeft het melden van incidenten en calamiteiten opgenomen in een kwaliteitshandboek⁸. Deze was in eerste instantie onvoldoende gespecificeerd tussen verschillende zorgwetten. Naar aanleiding van het interview met het management is deze aangepast en toegezonden aan het Toezicht Wmo. In het kwaliteitshandboek wordt onderscheid gemaakt tussen (bijna) incidenten en calamiteiten. Daarnaast is procesmatig beschreven welke stappen medewerkers moeten doorlopen bij het melden van incidenten en calamiteiten. Ook is in het kwaliteitshandboek opgenomen bij welke inspectie calamiteiten gemeld moeten worden. Tijdens het interview, heeft het management aangegeven de aangepaste procesomschrijving in het werkoverleg te bespreken met de medewerkers.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de aanbieder voldoende de procedure voor het melden van incidenten en calamiteiten conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

De aanbieder heeft het omgaan met agressie en geweld door cliënten opgenomen in een protocol, onderdeel van het kwaliteitshandboek. In dit reglement is aandacht voor verschillende soorten agressie, hoe te handelen bij agressie door medewerkers en cliënten, welke vaardigheden van belang zijn om agressie te verminderen en de gevolgen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de aanbieder de procedure van agressie en geweld conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

⁸ Multizorg Gorkum werkt met een kwaliteitssysteem waarvan het kwaliteitshandboek een onderdeel is. Iedere werknemer die in dienst is van deze zorgverlener krijgt deze uitgereikt. Tevens verleent de zorgverlener hieromtrent een twee daagse workshop aan de nieuwe medewerker van de zorgverlener zodat deze kennis zal dragen van de inhoud van het kwaliteitshandboek. Tevens wordt schriftelijk vastgelegd in de aanstelling van de nieuwe medewerker.

Richtlijnen gedrag medewerkers

De aanbieder heeft richtlijnen met betrekking tot het gedrag van medewerkers uitgebreid opgenomen in de vorm van een gedragscode in een kwaliteitshandboek. Deze gedragscode bestaat uit concrete gedragsregels die bijdragen aan een uitnodigende, inspirerende en veilige werkomgeving waarin ongewenst en onverantwoord gedrag wordt bestreden en voorkomen. Speerpunten zijn collegialiteit, respect en hoe met elkaar om te gaan.

De zorgaanbieder geeft desgevraagd tijdens het interview aan dat dit onderwerp actief tijdens werkoverleggen en beoordelingsgesprekken met medewerkers besproken wordt. Onderwerpen zoals social media, het aannemen van presentjes maar ook kledingvoorschriften en communicatie met cliënten komen regelmatig aan bod.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de aanbieder de richtlijnen voor het gedrag van medewerkers voldoende beschreven.

Interne richtlijnen met betrekking tot (mogelijk) huiselijk geweld / kindermishandeling en / of oudermishandeling

De aanbieder heeft het omgaan met huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen in een reglement als onderdeel van het kwaliteitshandboek van de aanbieder. In de handreiking wordt uitleg gegeven over huiselijk geweld en kindermishandeling en wordt beschreven dat medewerkers van de aanbieder verplicht zijn om deze handreiking te hanteren in de uitvoering van het werk. Daarbij wordt in de handreiking onderscheid gemaakt tussen verschillende rollen en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van de aanbieder. In vijf stappen wordt de procedure en de werkwijze van de verschillende personen binnen de organisatie beschreven.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de aanbieder de procedure van huiselijk geweld en kindermishandeling conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

VOG en diploma's

De aanbieder heeft in overeenstemming met de vraag van het Toezicht Wmo VOG's en diploma's overlegd van zes medewerkers. Hieruit blijkt dat deze medewerkers een geldige VOG hebben en de benodigde diploma's hebben om ondersteuning vanuit de Wmo te kunnen leveren.

De aanbieder geeft tijdens het interview aan dat het beleid binnen de organisatie is om iedere vijf jaar een nieuwe VOG op te laten vragen door de medewerker zonder dat daar een aanleiding voor hoeft te zijn. Het management geeft ook aan veel te investeren in bijscholing van zichzelf en de medewerkers. Voorbeelden van gevolgde trainingen zijn: melding incidenten, AVG en hoe ga je om met AVG en Wlz met profielen en Sociale kaart.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoen deze medewerkers aan de hiervoor geldende richtlijnen en zijn in het bezit van een geldige VOG.

Verslagen van team overleggen

Het Toezicht Wmo heeft notulen van werkoverleggen ontvangen. Iedere maand vindt er werkoverleg en intervisie casusoverleg plaats. De werkoverleggen zijn gericht op kwaliteitsverbetering, algemene zaken zoals corona, opleidingen en ophalen van input bij de medewerkers onderling. Intervisie wordt maandelijks ingezet voor casusoverleg.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo blijkt hieruit dat er tussen medewerkers en het management voldoende wordt afgestemd over praktische zaken als ook over bijzonderheden met betrekking tot cliënten.

Certificering Kwaliteitsmanagementsysteem

De aanbieder is in het bezit van een HKZ-certificaat voor een kwaliteitsmanagementsysteem, afgegeven door CGD BV. Dit certificaat is geldig van 21 augustus 2019 tot 21 augustus 2022.

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten

De aanbieder heeft het melden van klachten opgenomen in haar interne kwaliteitssysteem (kwaliteitshandboek M-5j Klachtenregeling). De cliënten kunnen per mail en/of schriftelijk een klacht indienen, maar in de praktijk komt dit nauwelijks voor.

Naast de interne klachtenprocedure hebben de cliënten ook de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris (via www.quasir.nl). Op de website van de aanbieder wordt hierover uitleg gegeven met een link naar het klachtenreglement van de aanbieder en Quasir.

Tijdens het interview met het management wordt er aangegeven dat cliënten een map met informatie ontvangen bij aanvang van zorg van de aanbieder. Bij het uitgeven van deze map wordt er ook uitleg gegeven over de onderwerpen die erin behandeld worden zoals klachten. Ook wordt er iedere twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek verricht onder de cliënten door een onafhankelijk bureau.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo blijkt voldoende dat de aanbieder de procedure voor het indienen van een klacht conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen heeft in beleid.

I.v.m. de levering van dagbesteding:

Huisregels en veiligheidsbeleid locatie

De aanbieder verzorgt ook dagbesteding aan haar cliënten. Het interview heeft digitaal plaatsgevonden waardoor het Toezicht Wmo niet de dagbestedingslocatie heeft bezocht. De aanbieder gaf aan dat bij aanwezigheid van cliënten er altijd een medewerker aanwezig is die in het bezit is van een EHBO-diploma.

Overzichten

De aanbieder heeft geen overzicht aangeleverd van calamiteiten met betrekking tot Wmo-cliënten in de periode september 2019 – heden omdat er geen calamiteiten hebben plaatsgevonden.

Overige bevindingen op basis van het Interview

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

De aanbieder is in Gorinchem de enige multiculturele zorgaanbieder. Daarom kiezen cliënten met een multiculturele achtergrond voor deze aanbieder. De aanbieder is een kleine organisatie en streeft naar laagdrempeligheid in de omgang met cliënten.

Cliënten komen door middel van doorverwijzingen van de Wmo-consulenten en sociale teams in aanraking met de aanbieder.

Nadat een cliënt zich heeft aangemeld voor Wmo-ondersteuning, volgt een intakegesprek om de hulpvragen in kaart te brengen.

In samenspraak met de cliënt wordt er een aanvraag indient bij de gemeente. Na afgifte van de beschikking maakt de zorgaanbieder binnen zes weken een ondersteuningsplan op. Zaken die aanbod komen zijn onder andere het in kaart brengen van het netwerk van cliënt, risico-inventarisatie, medicatie check. Maar ook zaken als het indienen van een klacht wordt besproken of de rol van een mantelzorger en/of naasten.

De ondersteuningsplannen worden altijd ondertekend door de cliënten.

Veiligheid

De aanbieder geeft aan, om de sociale en fysieke veiligheid van cliënten in kaart te brengen, altijd risico-inventarisatie op te maken om zo risico's te stabiliseren en daarna te kunnen minimaliseren.

Elke zes maanden wordt de risico-inventarisatie geëvalueerd en indien nodig, aangepast.

Mogelijke risico's worden met de cliënten besproken en opgenomen in het zorgplan.

Afstemming

De aanbieder werkt met verschillende organisaties samen zoals Wijkteams, Sociale teams, Fact teams en Humanitas. In 2019 heeft de aanbieder Stichting Mee een jaar lang ondersteund. In verband met de Corona-pandemie is deze ondersteuning daarna stopgezet.

Beroepsbekwaamheid

De kwaliteit van geleverde ondersteuning door medewerkers wordt door het management op verschillende manieren gemonitord.

Iedere maand vindt er een werkoverleg plaats waaraan deelname verplicht is. Verder wordt de beroepsbekwaamheid van medewerkers gemonitord door het voeren van jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Bij wijzigingen in wet- en regelgeving wordt dit plenair besproken in werkoverleggen. Maar ook wijzigingen in de reglementen van de aanbieder worden plenair besproken en vastgelegd.

Respect en rechten

Om de cliënttevredenheid te monitoren laat de aanbieder één keer per twee jaar een onderzoek uitvoeren door een onafhankelijk audit bureau.

De gedragscode wordt actief met de medewerkers besproken. Hierin zijn duidelijke richtlijnen opgenomen.

De doelgroep van de aanbieder kan snel prikkelbaar zijn en daarom is het voor de aanbieder belangrijk dat medewerkers volgens deze gedragscode werken. Onderwerpen hierin zijn omgangsvormen, kledingvoorschriften en aanpassingsvermogen van de medewerkers.

4. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die de aanbieder heeft geleverd en de toelichting die de aanbieder daarop heeft gegeven voldoet⁹ aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo.

Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft het Toezicht Wmo een positief beeld gekregen van de aanbieder. Het management is maatschappelijk betrokken. Hierbij is het doel van de aanbieder om zorg en ondersteuning laagdrempelig vanuit de behoefte van cliënten te organiseren. Het is positief dat de hulpvragen en risico's van cliënten methodisch in kaart worden gebracht en de geboden ondersteuning jaarlijks wordt geëvalueerd. Het management staat open voor samenwerking met andere zorgaanbieders en heeft aandacht voor de bejegening en rechten van cliënten.

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande op dit moment geen verbetermaatregelen van de aanbieder.

⁹ 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.

BIJLAGE 1: Toegepaste eisen uit het Toezichtskader t.b.v. de documentanalyse

Gevraagde documenten (indien beschikbaar)	Eis uit toezichtskader
Interne richtlijnen (bijvoorbeeld protocol of procesbeschrijving) met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van calamiteiten.	<p>3.1 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, zie verder in dit document onder paragraaf 4.4); ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten
Overzicht calamiteiten m.b.t. cliënten Wmo sinds september 2019 – heden.	Idem
Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten.	<p>3.2 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten;
Interne richtlijnen met betrekking tot situaties waarbij sprake is van (mogelijk) huiselijk geweld en / of kindermishandeling en / of oudermishandeling.	<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>De 5 stappen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg) 2. collegiale consultatie 3. in gesprek treden 4. weging van geweld 5. melden en hulpverlening
VOG Medewerkers (6x) aanwezig?	<p>4.1 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder beschikt over de VOG's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.
Diploma's opleidingen (6x) aanwezig en passend?	<p>4.2 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam</p>

	<ul style="list-style-type: none"> De beroepskracht is passend opgeleid (middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken) en actueel bijgeschoold;
<p>Verslagen van teamoverleggen / intervisies van medewerkers Wmo in de periode 01-01-2021 t/m 31-03-2021.</p>	<p>4.5 Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden of knelpunten te reflecteren of te escaleren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Binnen de organisatie zijn aantoonbaar voldoende mogelijkheden om af te stemmen, zoals in overleggen of intervisiemomenten.
<p>Indien u gecertificeerd bent: bewijs van certificering.</p>	<p>4.6 De zorgaanbieder verzamelt, registreert en toetst systematisch gegevens over de kwaliteit van ondersteuning om na te gaan in hoeverre verantwoorde ondersteuning wordt verleend</p> <ul style="list-style-type: none"> De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is voorzien van een in de branche vigerend certificaat of kwaliteitskeurmerk, of: <ul style="list-style-type: none"> toont aan dat hij een werkend systeem heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.
<p>Gedragscodes / richtlijnen voor medewerkers.</p>	<p>5.1 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 (o.b.v. een gedragscode); <p><i>(als aanbieder ook richtlijnen toestuurt m.b.t. de privacy van cliënten is dat helemaal mooi)</i></p>
<p>Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten.</p>	<p>5.2 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> <p>(..)</p> <ul style="list-style-type: none"> het indienen van klachten door cliënten (o.b.v. een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden); de tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (o.b.v. een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie);
<p>Een overzicht van klachten van Wmo-clients en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>idem</p>
<p>Gevraagde documenten, indien beschermd wonen en/of dagbesteding</p>	
<p>Huisregels m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.4 Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt maatregelen genomen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten.
<p>Veiligheidsbeleid m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.5 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.</p> <p>Dit betekent onder meer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (..) ▪ Bedrijfshulpverlening / EHBO is in de voorziening geborgd; ▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt. <p>In het geval van <u>intramurale ondersteuning en overbruggingszorg</u>: Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zie Wmo2015, Memorie van toelichting: <i>"(...)Voor het bieden van beschermd wonen kan aanleiding bestaan indien iemand er niet in slaagt om zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 24 uur per dag toezicht of ondersteuning.(...)"</i>