

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek
Naam: Essentie Coaching & Begeleiding
Adres: Tolhuis 34-36
Postcode en woonplaats: 6537 NW Nijmegen
KvK nummer: 51593866

Zorgvorm: Begeleiding

Datum inspectie: 18 december 2023
In opdracht van: Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland en gemeente Arnhem

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Aanleiding en doelstelling	3
Toetsingskader en rapportage	4
Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep	5
Onderzoek	5
Conclusie en advies	6
Advies aan de gemeente	6
Bevindingen	8
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	8
2. Melden van calamiteiten	9
Schriftelijke reactie	10
Bronoverzicht	11
Gegevensoverzicht	12

INLEIDING

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteit van voorzieningen die verstrekt worden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

11 Gemeenten in de regio Centraal Gelderland hebben deze taak ondergebracht bij Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland, te weten Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

De Wmo 2015 regelt in artikel 6.1. dat gemeenten een toezichthoudende ambtenaar aanwijzen. De colleges van B&W van deze 11 gemeenten hebben de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichthoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichthoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

De Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden heeft een onderzoek uitgevoerd bij Essentie Coaching & Begeleiding. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (hierna te noemen MGR SDCG), waarbij de gemeente Arnhem als opdrachtgevende gemeente optreedt.

In dit onderzoek zijn de eisen getoetst die betrekking hebben op het melden van incidenten en calamiteiten.

Uitgangspunt voor het toezicht zijn de kwaliteitscriteria uit de Wmo 2015 aangevuld met alle eisen en voorwaarden waaronder de aanbieder gecontracteerd is binnen Inkoop 2020.

Zorgaanbieders die Wmo ondersteuning bieden, leveren vaak ook langdurige zorg (Wlz). Op de langdurige zorg wordt toezicht gehouden door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Gegevens en bevindingen in dit rapport beperken zich tot Wmo verstrekkingen.

De rapporten van Wmo kwaliteitstoezicht uitgevoerd door de toezichthouders van de GGD Gelderland – Midden worden gepubliceerd op de website www.ggdgm.nl

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Essentie Coaching & Begeleiding kan worden ingediend bij de gemeente Arnhem.

Aanleiding en doelstelling

Uit uitgevoerde quickscans door GGD Gelderland-Midden bij alle gecontracteerde Wmo- aanbieders en het rapport 'Wmo-toezicht 2021' van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd blijkt dat het aantal calamiteitenmeldingen en -onderzoeken laag is. De veronderstelling van zowel de IGJ als de GGD is dat de prevalentie van calamiteiten hoger is dan het huidige beeld laat zien.

Om deze reden voert de GGD Gelderland-Midden in 2023 en 2024 risicogestuurd toezicht uit. Hiervoor zijn middels een steekproef aanbieders geselecteerd voor een kwaliteitsonderzoek. In dit onderzoek wordt getoetst of de aanbieder voldoet aan de eisen ten aanzien van het melden van incidenten en het melden van calamiteiten. De toezichthouder maakt hierbij gebruik van de relevante wetgeving en daarop gebaseerde regionale contracteisen en voorwaarden.

Dit toezicht heeft twee belangrijke doelstellingen:

- Meer inzicht krijgen in hoeverre aanbieders het calamiteitenbeleid in hun organisatie hebben geïntegreerd;

- Bijdragen aan het verhogen van het aantal calamiteitenmeldingen.

Toetsingskader en rapportage

De toezichthouder heeft voor dit onderzoek een toezichtskader ontwikkeld waarin is vastgelegd welke thema's aan de orde komen en welke normen daarbij worden gehanteerd.

Over het risicogestuurd toezicht worden door de GGD per aanbieder de resultaten in een onderzoeksrapport beschreven. Daarnaast schrijft de GGD een algemene eindrapportage ter afsluiting van het risicogestuurd toezicht, waarin de resultaten en conclusies zijn beschreven die volgen uit alle inspectiebezoeken.

Zie de volgende link voor de algemene eindrapportage: <https://professionals.ggdgm.nl/voor-professionals/wmo/algemene-eindrapportage-wmo-toezicht>

Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep

Essentie Coaching & Begeleiding met rechtsvorm eenmanszaak verleent sinds 2010 ondersteuning en begeleiding binnen de zorgvorm begeleiding. De ondersteuning vindt plaats op basis van Wmo financiering (Zorg in Natura) in de regio Arnhem, Nijmegen en Cuijk. Momenteel wordt aan 10 cliënten begeleiding geboden waarvan 5 cliënten met een Wmo indicatie van de gemeente Arnhem voor begeleiding basis en/of begeleiding specialistisch. In het ingemeen betreft het volwassenen met psychische, psychosociale, of psychiatrische problematiek.

De ondersteuning wordt geboden vanuit de volgende missie en visie:

“Essentie Coaching & Begeleiding is een kleinschalige zorginstelling die zich ten doel stelt (jong) volwassenen met een (complexe) hulpvraag te begeleiden om zich maximaal te ontplooiën en volwaardig deel te nemen aan de maatschappij. Essentie coaching & begeleiding richt zich op alle facetten van het dagelijks leven.

Er wordt altijd in de eigen omgeving van de cliënt gewerkt, dit kan thuis zijn, maar ook op school en werk indien dit nodig is. De zorg is op maat en flexibel en gericht op het ontwikkelen en/of behouden van de zelfredzaamheid op alle levensgebieden, zoals o.a.; financiën, communicatie, sociale contacten, werk, scholing, dagbesteding, familie, woonomgeving, etc”.

De begeleiding wordt volledig geboden door de eigenaar. Deze heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met een andere zelfstandige hulpverlener om elkaar te kunnen vervangen bij vakantie en ziekte en om te kunnen overleggen bij complexe situaties en incidenten/calamiteiten.

De aanbieder werkt niet met of als onderaannemer.

De aanbieder is HKZ gecertificeerd.

Onderzoek

Op 18 december 2023 heeft de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden een aangekondigd onderzoek uitgevoerd bij Essentie Coaching & Begeleiding te Nijmegen. Dit onderzoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht. Het inspectiebezoek vond plaats op de locatie van de GGD Gelderland-Midden, omdat de aanbieder zelf geen kantoor heeft.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG waarbij de gemeente Arnhem als opdrachtgevende gemeente optreedt. Bij dit onderzoek zijn geen andere gemeenten betrokken.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de eigenaar (tevens enige begeleider) van Essentie Coaching & Begeleiding.

Het gesprek verliep in een open en professionele sfeer.

Ten behoeve van het onderzoek is verder beleid ten aanzien van het melden van calamiteiten en incidenten, het meldingsformulier en het verbeterregister ingezien.

Conclusie en advies

De kwaliteitscriteria ten aanzien van het melden van incidenten en calamiteiten uit de Wmo 2015 aangevuld met aanvullende regionale contracteisen en -voorwaarden zijn door de toezichthouder beoordeeld.

Uit het onderzoek blijkt dat bij Essentie Coaching & Begeleiding wordt voldaan aan het merendeel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en regionale contracteisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De aanbieder heeft incidenten- en calamiteitenbeleid opgesteld.

In het incidentenbeleid is opgenomen dat incidenten gemeld worden middels een formulier. Hierop vindt analyse plaats door de aanbieder en een andere zelfstandige hulpverlener.

In het formulier wordt de analyse vastgelegd, evenals of melding moet plaatsvinden bij een toezichthouder. Ook wordt hierin vastgelegd of verbetermaatregelen getroffen dienen te worden. Als verbetermaatregelen getroffen moeten worden, worden deze vastgelegd in een verbeterregister.

Ten aanzien van calamiteiten is in beleid opgenomen dat calamiteiten en geweld bij de verstrekking van de voorziening gemeld dienen te worden bij de IGJ of Wmo toezichthouder.

Hiervoor is per regio vastgelegd wat de afspraken voor die regio zijn.

In het beleid voor de gemeente Arnhem is nu niet vastgelegd dat naast calamiteiten en geweld bij de verstrekking van de voorziening ook gebeurtenissen met mogelijk impact/onrust gemeld dienen te worden.

De aanbieder is in gesprek op de hoogte van gemaakte afspraken ten aanzien van het melden van incidenten en calamiteiten.

Incidenten en calamiteiten hebben zich tot op heden binnen de organisatie niet voorgedaan.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Het beleid ten aanzien van melden van calamiteiten. Hierin is het melden van gebeurtenissen met impact of onrust nu niet opgenomen.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem te handhaven (conform handhavingsbeleid).

Toelichting handhaving

De toezichthouder geeft aan de gemeente het advies om wel of niet te handhaven
Handhaving is een verzamelnaam voor activiteiten die zijn gericht op het bewerkstelligen van een goede naleving of een goede kwaliteit". (Bron: Rijksoverheid)

Er zijn verschillende vormen van handhaving, enkele voorbeelden:

een (normoverdragend) gesprek voeren, een schriftelijke waarschuwing geven, last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, het opleggen van een cliëntenstop, contractontbinding, etc.

Afhankelijk van o.a. de ernst en/of hoeveelheid van de overtreding(en), of sprake is van een recidive en de bereidheid van de aanbieder om de overtreding te beëindigen, besluit de gemeente, op basis van het gemeentelijk handhavingsbeleid, welke vorm van handhaving wordt ingezet.

Bevindingen

1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).

Eis 11 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen: Er is een intern meldings-/registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd. Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals.

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan. De aanbieder heeft incidentenbeleid opgesteld. Incidenten worden gemeld, geanalyseerd en geregistreerd. Indien van toepassing worden verbetermaatregelen opgesteld en vastgelegd in een verbeterregister.

Beschrijving:

De aanbieder heeft incidentenbeleid opgesteld. Indien een incident zich voordoet wordt deze vastgelegd in een meldingsformulier. In dit formulier wordt ook de analyse vastgelegd op de gebeurtenis, evenals of de melding besproken is in een overleg, of melding van de gebeurtenis is gedaan bij een toezichthouder en of verbetermaatregelen zijn opgenomen in een verbeterregister.

Na melding wordt de gebeurtenis besproken met een collega zelfstandige hulpverlener waarmee de aanbieder samenwerkingsafspraken heeft. Zij vervangen elkaar bij vakantie of ziekte, maar hebben ook wekelijks overleg over (complexe) casuïstiek en indien van toepassing over incidenten.

Gezamenlijk wordt besproken of verbetermaatregelen getroffen dienen te worden. Indien wordt vastgesteld dat deze getroffen moeten worden, worden deze opgenomen in een verbeterregister.

Tot op heden hebben zich geen incidenten voorgedaan binnen de ondersteuning. De aanbieder blijkt in gesprek bekend met incidenten vanuit werkzaamheden bij vorige werkgevers en hierop alert te zijn.

2. Melden van calamiteiten

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).

Eis 10 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen: Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen binnen drie werkdagen aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar waar de calamiteit zich voordoet.

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt grotendeels voldaan. De aanbieder heeft beleid opgesteld omtrent het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van de voorziening. In beleid is per regio uitgewerkt wat waar gemeld dient te worden. Het melden van gebeurtenissen met impact of onrust is in het beleid echter niet opgenomen.

Beschrijving:

De aanbieder heeft beleid opgesteld omtrent het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van de voorziening. In beleid is uitgewerkt welke gebeurtenissen gemeld dienen te worden en bij welke toezichthouder, zoals IGJ, Wmo toezichthouder en arbeidsinspectie.

Per regio is tevens voor de Wmo uitgewerkt wat waar gemeld dient te worden.

In de uitwerking voor de regio Arnhem ontbreekt het melden van gebeurtenissen met impact of onrust. In gesprek was de aanbieder wel bekend met deze meldplicht.

Tot op heden hebben zich bij de aanbieder geen calamiteiten, geweld bij de verstrekking van de voorziening of gebeurtenissen met impact of onrust voorgedaan.

Indien een gebeurtenis zich zou voordoen zou de aanbieder contact met de toezichthouder opnemen, deze voorziet hierin geen drempels.

Schriftelijke reactie Essentie Coaching & Begeleiding

Schriftelijke reactie Essentie Coaching & Begeleiding

19-01-2024

Het beleid ten aanzien van melden van calamiteiten. Hierin is het melden van gebeurtenissen met impact of onrust nu niet opgenomen.

Dit punt is inmiddels per direct (19-01-2024) in het protocol hersteld door een aanvulling te doen in het protocol bij het melden van calamiteiten, met als punt C. Andere gebeurtenissen.

Onder "andere gebeurtenissen" wordt onder andere verstaan:

Gebeurtenissen met:

- (potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening;
- (potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust, waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen.

Dit toezicht heeft twee belangrijke doelstellingen:

- *Meer inzicht krijgen in hoeverre aanbieders het calamiteitenbeleid in hun organisatie hebben geïntegreerd;*
- *Bijdragen aan het verhogen van het aantal calamiteitenmeldingen.*

Punt van aandacht voor de regio/ gemeente Arnhem; op de website van de gemeente Arnhem staat onder het kopje "informatie voor professionals" het oude pdf bestand, waarin het melden van gebeurtenissen met impact of onrust niet is opgenomen. Ook staat er geen datum of versienummer, wat het lastig maakt voor zorgaanbieders om goed te kunnen vaststellen wat de laatste en juiste versie is. Voor verspreiding van de juiste informatie lijkt het mij wel belangrijk om dit mee te nemen tijdens dit onderzoek.

Voor nu heeft Essentie Coaching & Begeleiding de informatie van de website van de GGD Gelderland-Midden gevolgd.

De toezichthouder ziet in de zienswijze geen aanleiding om haar beoordeling te wijzigen.

Bronoverzicht

1. Interviews
 - Interview met eigenaar

2. Ontvangen documenten:
 - Procedure melden incidenten en calamiteiten (versie 2.0, 03-03-2021)
 - Kwaliteitshandboek Essentie Coaching en begeleiding (versie 5.0, 08-02-2023)

3. Inzage in:
 - Meldingsformulier incidenten
 - Verbeterregister

4. Raadpleging website

Gegevensoverzicht

Gegevens aanbieder

Naam : Essentie Coaching & Begeleiding
Adres : Tolhuis 34-36
Postcode en woonplaats : 6537 NW Nijmegen
Telefoonnummer : 0643894564
Website aanbieder : www.essentie-coaching.com
Email aanbieder : info@essentie-coaching.com
Aantal medewerkers : 1
Rechtsvorm : Eenmanszaak
HKZ/ISO gecertificeerd : HKZ

Gegevens toezicht

Naam GGD : GGD Gelderland-Midden
Adres : Postbus 5364
Postcode en woonplaats : 6802EJ ARNHEM
Telefoonnummer : 0800-8446000

Gegevens opdrachtgever

Naam : Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland
Adres : Dorpsplein 1
Postcode en woonplaats : 6931 CZ Westervoort

Gegevens gemeente voor bezwaar tegen openbaarmaking

Naam : Gemeente Arnhem
Adres : Koningstraat 38
Postcode en woonplaats : 6811 DG Arnhem

Planning

Datum inspectie : 18 december 2023
Opstellen concept inspectierapport : 22 december 2023
Hoor/wederhoor : 12 januari 2024
Zienswijze ontvangen : 19 januari 2024
Vaststelling inspectierapport : 22 januari 2024
Verzending inspectierapport : 22 januari 2024

GGD Gelderland-Midden

is onderdeel van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden



GGD Gelderland-Midden

Postbus 5364

6802 EJ ARNHEM

T 0800 8446 000

E ggd@vggm.nl

I www.ggdgm.nl



Gelderland-Midden