

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: Stichting Elver, locatie het Pleijwerk

Adres: Vlamoven 22-24

Postcode en woonplaats: 6826 TN Arnhem

KvK nummer: 59649518

Zorgvorm: Groepsbegeleiding

Datum inspectie: 9 april 2024

In opdracht van: Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland en gemeente Zevenaar

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	7
Advies aan de gemeente	8
Bevindingen	9
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	9
2. Melden van calamiteiten	10
Schriftelijke reactie Stichting Elver	11
Bronoverzicht	11
Gegevensoverzicht	13

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 (hierna: MGR SDCG), 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 toezichhoudende ambtenaar aanwijzen. De colleges van B&W van deze 11 gemeenten hebben de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichhoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichhoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

De Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden heeft een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Stichting Elver, locatie het Pleijwerk te Arnhem. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG, waarbij de gemeente Zevenaar 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 Stichting Elver kan worden ingediend bij de gemeente Zevenaar.

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

Stichting Elver biedt in de regio Achterhoek, Arnhem en Laag-Soeren wonen, begeleiding, dagbesteding en behandeling aan mensen met een zeer lichte tot ernstige verstandelijke beperking vanuit de volgende visie:

“We willen voor iedere cliënt een zo goed mogelijk leven creëren. ‘Elk verhaal telt’ en het verhaal van ieder mens is uniek. Wat is belangrijk voor een cliënt? Hoe zorgen we er met elkaar voor dat iemand zoveel mogelijk de regie houdt over zijn of haar leven? Zinvol de dag invult? Samen gaan we op zoek, ook wanneer iemand zich moeilijk kan uitdrukken. De verwanten en het netwerk van onze cliënten beschouwen we hierbij als natuurlijke partners.

In de zorg voor onze cliënten willen wij hen de vrijheid bieden om te komen tot de grootst mogelijke zelfontplooiing die voor hen mogelijk is. De naam Elver staat voor ‘Elk verhaal telt’. Het gaat daarbij om verhalen van cliënten en hun verwanten, maar ook om de verhalen van medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen. We luisteren met aandacht en begrip naar elkaar en naar datgene wat belangrijk is om bij te dragen aan een gelukkig bestaan voor cliënten van Elver”.

In totaal wordt aan ongeveer 700 mensen ondersteuning geboden.

De zorg vindt voornamelijk plaats op basis van Wlz-financiering. De aanbieder biedt daarnaast vanuit de Wmo ondersteuning aan een klein aantal cliënten. In de regio MGR SDCG is de aanbieder gecontracteerd voor het bieden van activerend werk, groepsbegeleiding en begeleiding. Activerend werk wordt momenteel aan vier cliënten geboden, groepsbegeleiding aan één cliënt en begeleiding aan drie cliënten.

Groepsbegeleiding en activerend werk worden geboden op de locatie het Pleijwerk in Arnhem, hier bevindt zich onder andere een kantine, weverij en een timmerwerkplaats. Op de locatie wordt door een team van 22 medewerkers ondersteuning geboden aan ongeveer 70 cliënten per dag. Het team wordt aangestuurd door een manager dagbesteding en wonen.

Het bestuur is eindverantwoordelijk.

De aanbieder heeft geen kwaliteitscertificaat, in het verleden was de aanbieder ISO, HKZ en Planetree gecertificeerd. De aanbieder werkt nu vanuit het kwaliteitskompas gehandicaptenzorg, een landelijk kompas dat onder andere is erkend door Zorginstituut Nederland, voor het leveren van goede zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking.

Onderzoek

Op 9 april 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Stichting Elver, locatie het Pleijwerk te Arnhem. Dit bezoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht en richtte zich op de groepsbegeleiding die door de aanbieder geboden wordt.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de bestuurderssecretaris, de manager dagbesteding en wonen en een jobcoach van Stichting Elver.

Tevens zijn gesprekken gevoerd met twee medewerkers, waarvan één een coördinerende functie heeft binnen de locatie. De leidinggevende was bij de gesprekken met medewerkers niet aanwezig.

Alle personen die zijn gesproken ten behoeve van het onderzoek stelden zich coöperatief op. De gesprekken verliepen in een open en professionele sfeer. Ten behoeve van het onderzoek is verder beleid ten aanzien van het melden van calamiteiten en incidenten ingezien en is een incidentmelding (Wiz) in het ECD 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 Stichting Elver locatie het Pleijwerk ten tijde van het inspectiebezoek grotendeels wordt voldaan aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en regionale contracteisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De aanbieder heeft oog voor het leren van incidenten en heeft beleid omtrent het melden en analyseren vastgelegd in 'melden verbeteractie', omdat deze de aandacht wil leggen op het verbeteren na incidenten.

Incidenten worden gemeld, geanalyseerd en geregistreerd conform interne afspraken. Afspraken over wat en hoe gemeld moet worden zijn voor medewerkers in een overzichtelijk schema opgenomen en zijn bij hen bekend.

Incidenten worden door de betreffende medewerker geanalyseerd en vastgelegd in een meldformulier in het dossier van de cliënt, waarna de orthopedagoog hiervan op de hoogte wordt gesteld. Zo nodig vindt hierop met de orthopedagoog of met andere teamleden verdere analyse plaats.

Incidenten bij Wmo cliënten hebben zich tot op heden niet voorgedaan, wel bij cliënten met andere indicaties. De aanbieder heeft aangetoond het melden, analyseren en registreren geborgd te hebben. Medewerkers ervaren een open meldcultuur, waarbij aandacht is voor de impact van incidenten op medewerkers met bijvoorbeeld de inzet van nazorg.

De aanbieder heeft voor medewerkers in de afspraken bij incidenten opgenomen dat bij ernstige gevolgen melding bij de manager plaats dient te vinden.

De aanbieder heeft daarnaast beleid opgesteld omtrent het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. De aanbieder heeft in dit beleid het doen van een melding bij de IGJ vastgelegd, evenals dat op verzoek van een manager en op verzoek van de IGJ een onderzoek gestart kan worden. Aangezien de aanbieder zich voornamelijk richt op Wlz is beleid toegeschreven op het doen van melding bij de IGJ. Het doen van melding bij de Wmo toezichthouder is in dit beleid niet opgenomen. De aanbieder geeft aan zich hiervan wel bewust te zijn, te weten van gemaakte afspraken en indien van toepassing de gemaakte afspraken voor de Wmo te zullen volgen.

De regionale aanvulling, dat meldingen met impact of onrust gemeld dienen te worden is in beleid niet opgenomen, melden hiervan is onvoldoende geborgd. Calamiteiten, geweldsincidenten of gebeurtenissen met impact of onrust hebben zich tot op heden niet voorgedaan bij Wmo cliënten.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Het melden van calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke impact of onrust aan de Wmo toezichthouder.

Gedurende het inspectiebezoek is door de aanbieder direct beleid aangepast naar aanleiding van hetgeen besproken is. In beleid is nu opgenomen dat melding gedaan dient te worden bij de Wmo toezichthouder, evenals de regionale aanvulling dat gebeurtenissen met impact en onrust gemeld dienen te worden.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Zevenaar om niet te handhaven.

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 wel voldaan. Incidenten worden gemeld, geanalyseerd en geregistreerd conform gemaakte afspraken. Hierin is veel aandacht voor het leren van incidenten en voor nazorg aan medewerkers na een incident. Incidenten komen voor op de locatie, maar tot op heden hebben incidenten zich niet voorgedaan bij cliënten met een Wmo indicatie.

Beschrijving:

De aanbieder heeft beleid opgesteld ten aanzien van het melden van incidenten. Omdat de aanbieder het positief wil benoemen en focus wil leggen op leren en niet op melden is het genoemd 'melden verbeteractie'. In een overzichtelijk schema heeft de aanbieder vastgelegd wat van medewerkers verwacht wordt bij een incident. Opgenomen is wanneer gemeld mag worden en wanneer gemeld moet worden. Ook is opgenomen welke route gevolgd dient te worden en wie geïnformeerd moeten worden bij ernstige gevolgen of bij infectiegevaar.

Incidenten dienen gemeld te worden met een meldformulier in het cliëntdossier en vanuit het dossier toegestuurd te worden aan de orthopedagoog die verbonden is aan de locatie. In het meldformulier wordt uitvraag gedaan op wat gebeurd is, maar ook op eventuele oorzaken en verbetermaatregelen. Daarnaast is in het meldformulier aandacht voor eventuele impact op de medewerker.

De aanbieder wil dat medewerkers in het team analyseren. De medewerker besluit hoe en met wie de gebeurtenis binnen het team besproken moet worden voor analyse en reflectie.

Op de locatie komt momenteel zo'n tweemaal per maand een incident voor. Dit betreft voornamelijk incidenten ten aanzien van gedrag van cliënten.

Tot op heden hebben incidenten enkel plaatsgevonden bij Wlz cliënten. Er hebben tot op heden geen incidenten plaatsgevonden bij cliënten met een Wmo indicatie.

Gesproken medewerkers zijn bekend met de gemaakte afspraken en ervaren een open meldcultuur. Tevens geven zij aan veel aandacht te ervaren voor nazorg na een incident.

Zo nodig wordt het COT (opvangteam) ingezet of vanuit het team aandacht besteed aan nazorg.

Aanvullend op het beleid ontvangt de manager maandelijks een uitdraai van de meldingen per locatie om hierop te kunnen sturen en anticiperen.

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 deels voldaan. De aanbieder heeft beleid opgesteld waarin het melden van calamiteiten en geweldsincidenten is opgenomen. Het beleid en de dagelijkse praktijk zijn voornamelijk gericht op de Wlz, omdat cliënten op de locatie voornamelijk een Wlz indicatie hebben. Het melden bij de Wmo toezichthouder is bekend bij de aanbieder, maar niet geborgd in beleid. De regionale aanvulling dat gebeurtenissen met impact en onrust gemeld dienen te worden ontbreekt in beleid. De aanbieder heeft ten tijde van het inspectiebezoek beleid hierop direct aangepast.

Beschrijving:

De aanbieder geeft aan binnen de organisatie veel aandacht te hebben voor het analyseren van calamiteiten en geweldsincidenten. De aanbieder heeft hiervoor beleid opgesteld waarin is opgenomen dat calamiteiten en geweldsincidenten gemeld dienen te worden. Beleid richt zich voornamelijk op cliënten met een Wlz indicatie, omdat bijna alle cliënten die in zorg zijn een Wlz indicatie hebben. In beleid is dan ook enkel het melden aan de IGJ opgenomen. Melden bij de Wmo toezichthouder is in dit beleid niet opgenomen. De aanbieder geeft aan dat afspraken omtrent de melding bij Wmo cliënten wel bekend zijn bij de bestuurder, bestuurssecretaris en manager.

Daarnaast is in het beleid de regionale aanvulling, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact of onrust gemeld dienen te worden, niet opgenomen. Deze aanvulling is inhoudelijk besproken tijdens het inspectiebezoek.

De aanbieder heeft veel aandacht voor het leren van gebeurtenissen en heeft enkele medewerkers geschoold in de Prisma methodiek, zodat indien van toepassing, onderzoek verricht kan worden. Tot op heden heeft de aanbieder onderzoek naar gebeurtenissen uitgevoerd in opdracht van de IGJ of naar aanleiding van een verzoek van een manager van Stichting Elver.

Tot op heden hebben zich geen calamiteiten, geweld of gebeurtenissen met impact of onrust voorgedaan binnen de Wmo. De aanbieder heeft wel melding bij de IGJ gedaan bij gebeurtenissen ten aanzien van Wlz cliënten en geeft aan bij bijzonderheden ten aanzien van Wmo cliënten contact met de Wmo toezichthouder op te zullen nemen en hierin geen drempels te voorzien.

Tijdens het inspectiebezoek en naar aanleiding van het gevoerde gesprek is het beleid aangepast en toegestuurd aan de Wmo toezichthouder, waarmee het melden bij de Wmo toezichthouder en het melden van gebeurtenissen met impact en onrust nu geborgd is

Schriftelijke reactie Stichting Elver

Verstuurd door de manager dagbesteding en wonen op 15 mei 2024:

"Het conceptrapport is zo akkoord voor ons, en mag definitief gemaakt worden."

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

Bronoverzicht

1. Interviews met:

- Bestuurssecretaris;
- Manager dagbesteding en wonen;
- Jobcoach;
- Twee begeleiders het Pleijwerk, waarvan één met coördinerende taken.

2. Inzage in:

- Melden Verbeter Actie (MVA), versie juni 2023;
- Afspraken Melding IGJ en Prisma-onderzoek, versie 20 november 2023;
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Wijziging(en) op nader te bepalen datum(s); laatste bekendgemaakt in 2015. Zie het. Geraadpleegd op 02-04-2024. Geldend van 05-10-2023 t/m heden;
- Een melding van een Wlz client in het ECD met meldformulier en rapportage;
- Afspraken Melding IGJ, toezichthouder WMO of gemeente en Prisma-onderzoek, versie 9 april 2024.

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam	: Stichting Elver, locatie het Pleijwerk
Adres	: Vlamoven 22-24
Postcode en woonplaats	: 6826 TN Arnhem
Telefoonnummer	: 0314-696911
Website aanbieder	: www.elver.nl
Email aanbieder	: info@elver.nl
Aantal medewerkers	: 22
Rechtsvorm	: Stichting
HKZ/ISO gecertificeerd	: Nee

Gegevens toezicht

Naam GGD	: GGD Gelderland-Midden
Adres	: Postbus 5364
Postcode en woonplaats	: 6802EJ ARNHEM
Telefoonnummer	: 0800-8446000
Onderzoek uitgevoerd door	: Wmo toezichthouder

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 Zevenaar
Adres	: Postbus 10
Postcode en woonplaats	: 6900 AA Zevenaar

Planning

Datum inspectie	: 9 april 2024
Opstellen concept inspectierapport	: 18 april 2024
Hoor/wederhoor	: 25 april 2024
Zienswijze ontvangen	: 15 mei 2024
Vaststelling inspectierapport	: 16 mei 2024
Verzending inspectierapport	: 16 mei 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