

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: PaardenKracht
Adres: Huissensedijk 28
Postcode en woonplaats: 6836 AA Arnhem
KvK nummer: 09184861

Locatie: De Aandacht, Markt 1 Arnhem

Zorgvorm: Groepsbegeleiding

Datum inspectie: 25 april 2024
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 PaardenKracht	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 (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 PaardenKracht, locatie 'de Aandacht' te Arnhem.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van 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 toezichhouders 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 PaardenKracht 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 risicogestuurde 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

PaardenKracht met rechtsvorm Eenmanszaak levert sinds 2008 ondersteuning binnen de zorgvormen groepsbegeleiding en activerend werk op twee locaties in Arnhem.

De aanbieder biedt op dit moment ondersteuning aan ongeveer 100 cliënten. Aan ongeveer de helft wordt ondersteuning geboden op basis van Wmo financiering, deze cliënten hebben een beschikking voor groepsbegeleiding (stabiel of ontwikkeling) of activerend werk. De andere helft ontvangt ondersteuning op basis van Wlz financiering. De Wlz ondersteuning wordt als onderaannemer of op basis van een PGB geboden.

De ondersteuning vanuit de Wmo vindt plaats op basis van Zorg in Natura.

PaardenKracht is gevestigd op een manege in Arnhem-Zuid. Op dinsdag, woensdag en vrijdag worden hier dagbestedingsactiviteiten aangeboden in de vorm van boerderijwerkzaamheden (bijvoorbeeld paardrijles en verzorging van paarden) en creatieve werkzaamheden.

De locatie 'de Aandacht' op de Markt in Arnhem is van maandag tot en met vrijdag geopend. Hier worden onder andere creatieve activiteiten, sport en spel, yoga en naailes georganiseerd.

Op de locatie 'de Aandacht' is dagelijks plek voor maximaal 25 personen, op de manege dagelijks voor maximaal 10-15 personen.

Deelnemers hebben diverse problematiek, zoals psychische problemen, psychiatrische problemen, LVB- en ouderenproblematiek. De leeftijden liggen tussen de 18 en 80 jaar.

De ondersteuning op de twee locaties wordt geboden door de eigenaar, drie senior medewerkers (deels aansturende taken), drie medewerkers, vier vrijwilligers en drie stagiaires.

Besluitvorming ligt bij de eigenaar, die tevens eindverantwoordelijk is voor de ondersteuning.

De aanbieder is ISO 9001 gecertificeerd.

Onderzoek

Op 25 april 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan PaardenKracht, locatie 'de Aandacht' te Arnhem. Dit bezoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG waarbij de gemeente Arnhem als opdrachtgevende gemeente optreedt.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de eigenaar van PaardenKracht. Tevens zijn gesprekken gevoerd met twee medewerkers. De leidinggevende was bij de gesprekken met medewerkers niet aanwezig. Alle personen 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 het intranet van de aanbieder 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 PaardenKracht niet wordt voldaan aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en regionale contracteisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

Incidenten vinden een enkele keer plaats op de voorziening. Dit betreft dan bijvoorbeeld een valincident. De aanbieder heeft beleid opgesteld ten aanzien van het melden van incidenten. Hierin is opgenomen wat gemeld dient te worden en hoe. In dit beleid is niet opgenomen hoe analyse, registratie en terugkoppeling aan de melder plaatsvindt.

In de praktijk blijkt beleid niet gevolgd te worden. Bij incidenten of andere afwijkingen wordt veelal telefonisch contact opgenomen door medewerkers met de eigenaar en wordt de situatie besproken. Dit betreft een beperkte analyse op het incident. Zo nodig worden hierop dan maatregelen getroffen. Melding met een meldformulier, conform opgesteld beleid, vindt in de praktijk niet plaats. Meldingen worden beperkt geanalyseerd, niet geregistreerd en verbetermaatregelen worden niet vastgelegd en geborgd.

Ten aanzien van het melden van calamiteiten heeft de aanbieder beleid opgesteld waarin enkel het melden van calamiteiten is opgenomen. De definitie die in beleid is opgenomen is niet de definitie zoals gesteld in de Wmo 2015. Het melden van geweldsincidenten of gebeurtenissen met maatschappelijke impact of onrust ontbreekt verder in het beleid. De aanbieder heeft in dit beleid opgenomen dat melding gedaan dient te worden bij de autoriteiten, afhankelijk van Wmo of Wlz. De aanbieder heeft op het intranet aanvullend een protocol voor de Wmo opgenomen. Dit betreft een verouderde richtlijn voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van de voorziening. In deze richtlijn zijn verouderde contactgegevens van de GGD opgenomen.

De toezichthouder heeft een factsheet met actuele afspraken en contactgegevens aan de aanbieder toegestuurd.

De aanbieder heeft tot op heden geen calamiteitenmelding gedaan bij de Wmo toezichthouder. Tijdens het inspectiebezoek is een situatie besproken waarover afstemming en mogelijk ook melding bij de toezichthouder had moeten plaatsvinden.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Het hebben van een operationeel intern meldings- en registratiesysteem voor incidenten;
- Het melden van calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust bij de Wmo toezichthouder.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan 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 niet voldaan. De aanbieder beschikt over incidentenbeleid. Incidenten worden echter niet conform opgesteld incidentenbeleid gemeld met een meldformulier, maar worden door medewerkers telefonisch besproken met de eigenaar. Analyse op incidenten vindt slechts in beperkte mate plaats en registratie van meldingen en van verbetermaatregelen vindt niet plaats.

Beschrijving:

Incidenten vinden een enkele keer plaats. Dit betreft dan bijvoorbeeld een valincident of insulten bij cliënten met epilepsie. De aanbieder heeft beleid opgesteld ten aanzien van het melden van incidenten. Hierin is opgenomen wat gemeld dient te worden en hoe, namelijk met een meldformulier. In beleid is niet opgenomen hoe analyse, registratie en terugkoppeling aan de melder plaatsvindt.

In de praktijk blijkt beleid niet gevolgd te worden. Gesproken medewerkers geven aan bij incidenten of andere afwijkingen telefonisch contact op te nemen met de eigenaar en de situatie dan te bespreken. Melding middels een meldformulier wordt niet gedaan.

Tijdens het telefonische contact wordt een beperkte analyse uitgevoerd op het incident. Zo nodig worden hierop dan maatregelen getroffen.

Indien incidenten zich voordoen worden deze tevens besproken in het teamoverleg.

Meldingen worden niet geregistreerd en verbetermaatregelen worden niet vastgelegd en geborgd. De aanbieder geeft aan zelf al geconstateerd te hebben in afstemming met de kwaliteitsadviseur dat op dit moment geen sprake is van een plan-do-check-act cyclus.

Medewerkers ervaren een veilige meldcultuur en aandacht voor nazorg.

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 niet voldaan. De aanbieder heeft calamiteitenbeleid opgesteld dat niet volledig is. De definitie van een calamiteit is niet conform de definitie uit de Wmo 2015, het melden van geweldsincidenten ontbreekt in het beleid en de aanbieder is onbekend met de regionale aanvulling dat ook gebeurtenissen met maatschappelijk onrust en impact gemeld dienen te worden. Een aanvullend document waarin de procedure voor Wmo cliënten is toegelicht bevat verouderde informatie.

Beschrijving:

Ten aanzien van het melden van calamiteiten heeft de aanbieder beleid opgesteld waarin enkel het melden van calamiteiten is opgenomen met een definitie die afwijkt van de definitie uit de Wmo 2015. Het melden van geweldsincidenten ontbreekt evenals de regionale aanvulling dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact of onrust gemeld dienen te worden.

De aanbieder heeft in het beleid opgenomen dat melding gedaan dient te worden bij de autoriteiten, afhankelijk van Wmo of Wlz.

De aanbieder heeft op het intranet aanvullend een protocol voor de Wmo opgenomen. Dit betreft een verouderde richtlijn voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van de voorziening. Hierin zijn oude contactgegevens van de GGD opgenomen. De toezichthouder heeft een factsheet met actuele afspraken ten aanzien van het melden aan de aanbieder toegestuurd.

Tot op heden heeft de aanbieder geen calamiteitenmelding gedaan bij de Wmo toezichthouder. Wel is tijdens het inspectiebezoek een situatie besproken van een val van een cliënt buiten de locatie. Hierover had afstemming en mogelijk ook melding met de toezichthouder moeten plaatsvinden.

Schriftelijke reactie PaardenKracht

Ontvangen op 26 mei 2024:

Ik heb het rapport besproken met onze externe kwaliteitsadviseur (spec. tbv ISO)

We hebben een aantal aanpassingen en verbeteringen doorgevoerd in beleid en procedures specifiek waar het gaat om de bevindingen zoals gesteld in het rapport.

We gaan ervanuit hiermee te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

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

Bronoverzicht

1. **Interviews met:**
 - Eigenaar;
 - Twee medewerkers.
2. Inzage in calamiteitenprotocol
3. Inzage in incidentenbeleid
4. Inzage in protocollen op intranet

Gegevensoverzicht

Gegevens aanbieder

Naam : PaardenKracht
Adres : Huissensedijk 28
Postcode en woonplaats : 6836 AA Arnhem
Telefoonnummer : 06-41859414
Website aanbieder : www.boerderijpaardenkracht.nl
Email aanbieder : martin.abbing@upcmail.nl
Aantal medewerkers : 7
Rechtsvorm : Eenmanszaak
HKZ/ISO gecertificeerd : ISO 9001

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

Planning

Datum inspectie : 25 april 2024
Opstellen concept inspectierapport : 26 april 2024
Hoor/wederhoor : 13 mei 2024
Zienswijze ontvangen : 26 mei 2024
Vaststelling inspectierapport : 28 mei 2024
Verzending inspectierapport : 28 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