

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: Thuiszorg Groot Gelre B.V.

Adres: Rosendaalseweg 485

Postcode en woonplaats: 6824 KK Arnhem

KvK nummer: 09149860

Zorgvorm: Huishoudelijke ondersteuning

Datum inspectie: 1 maart 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	7
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	7
2. Melden van calamiteiten	8
Schriftelijke reactie aanbieder	9
Bronoverzicht	10
Gegevensoverzicht	11

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 Thuiszorg Groot Gelre B.V. te Arnhem. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de 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 Thuiszorg Groot Gelre B.V. 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: [Algemene rapportage risicogestuurd kwaliteitstoezicht 2023-2024 definitief.pdf \(vggm.nl\)](#)

Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep

Thuiszorg Groot Gelre B.V. (hierna: de aanbieder) verleent, als dochteronderneming van de DrieGasthuizenGroep, in de regio Gelderland Midden verzorging, verpleging, huishoudelijke ondersteuning, specialistische zorg en combi-ondersteuning. De doelgroep betreft ouderen met lichamelijke en/of psychische problematiek. Hierover schrijft de aanbieder het volgende op haar website:

“Wij werken elke dag voor en met mensen met een zorgvraag. Van thuiszorg tot specialistische ouderenzorg. Van een tijdelijk verblijf tot zorgvriendelijk wonen op een van onze woonlocaties. Wat ons kenmerkt? We zijn professioneel. We doen alles met passie, zorgzaamheid en respect. Zorg is voor ons zien, aanvoelen en uitgaan van eigen kracht. We vinden het belangrijk dat onze cliënten en bewoners zo zelfstandig mogelijk wonen en leven. Met onze persoonlijke benadering maken we het hen zo comfortabel mogelijk”.

Vanuit de Wmo ontvangen momenteel 3500 cliënten huishoudelijke ondersteuning 01H01, 01H02 of 01H03. Daarnaast wordt ondersteuning vanuit de Wlz geleverd. De ondersteuning vindt plaats op basis van PGB, Zorg in Natura of particuliere financiering.

Huishoudelijke ondersteuning wordt geleverd door 550 medewerkers. Zij worden aangestuurd door 11 coördinatoren, verdeeld over de regio. De 11 coördinatoren worden ondersteund door drie 'ondersteuners' bij praktische zaken als telefonie en dossiervoering.

Aan de coördinatoren zijn cliënten en medewerkers gekoppeld, waar zij aanspreekpunt voor zijn. De coördinatoren worden aangestuurd door een manager.

De aanbieder werkt niet met of als onderaannemer.

De aanbieder is HKZ gecertificeerd.

Onderzoek

Op 1 maart 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Thuiszorg Groot Gelre B.V. te Arnhem. Dit bezoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de manager (ondersteuning thuis, thuisbegeleiding en groepsbegeleiding) en een medewerker kwaliteit. Ook zijn gesprekken gevoerd met twee medewerkers en één coördinator. De coördinator was bij de gesprekken met medewerkers aanwezig.

Personen stelden zich coöperatief op. De gesprekken verliepen in een open en professionele sfeer. Ten behoeve van het onderzoek is verder o.a. beleid ten aanzien van het melden van calamiteiten en incidenten ingezien en is de incidentregistratie 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 Thuiszorg Groot Gelre B.V. wordt voldaan aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en regionale contracteisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. Het incidentenbeleid van de aanbieder bevat o.a. een uitgebreid stappenplan met een toebedeling van taken. Ook zijn hierin afspraken over het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen van de melder bij incidenten opgenomen. Daarnaast bevat het incidentenbeleid informatie over de meldplicht bij calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke onrust of impact bij de Wmo toezichthouder.

Het afgelopen jaar zijn 29 incidentmeldingen gedaan betreffende Wmo cliënten. De aard van deze incidenten betroffen bijvoorbeeld grensoverschrijdend gedrag, diefstal of valincidenten. Tot op heden zijn geen calamiteiten voorgevallen bij cliënten met een Wmo beschikking.

Uit alle door de toezichthouder gevoerde gesprekken blijkt dat gemaakte afspraken worden nageleefd binnen de organisatie. Gesproken medewerkers zijn bekend met het incidentenbeleid en geven aan dat binnen de organisatie veel aandacht wordt besteed aan het adequaat signaleren en melden van afwijkend gedrag.

Ook blijkt uit diverse registratiesystemen dat de gemelde incidenten adequaat, en conform gestelde eisen en interne afspraken, zijn opgepakt.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem 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. De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten en heeft hierover heldere afspraken in beleid vastgelegd. Uit alle door de toezichthouder gevoerde gesprekken en inzage in diverse registratiesystemen blijkt dat incidenten conform eigen beleid worden opgepakt en adequaat worden afgehandeld.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. In beleid is de werkwijze bij een incident vastgelegd in een stappenplan en is opgenomen wat de aanbieder verstaat onder een incident. Ook beschikt het stappenplan over een heldere toedeling van taken en zijn afspraken over het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder bij incidenten vastgelegd.

De coördinator is verantwoordelijk voor de praktische afhandeling van incidenten en de afdeling kwaliteit voert ieder kwartaal een analyse uit op incidenten, waarna hierover een rapport wordt geschreven.

Uit alle door de toezichthouder gevoerde gesprekken blijkt dat gemaakte afspraken in beleid worden nageleefd binnen de organisatie. Gesproken medewerkers zijn bekend met incidentenbeleid en geven aan dat binnen de organisatie veel aandacht wordt besteed aan het adequaat signaleren en melden van afwijkend gedrag.

Het afgelopen jaar zijn 29 incidentmeldingen gedaan betreffende Wmo cliënten. De aard van deze incidenten betroffen bijvoorbeeld grensoverschrijdend gedrag, diefstal of valincidenten.

Uit inzage in diverse registratiesystemen blijkt dat de gemelde incidenten adequaat en conform gemaakte afspraken zijn opgepakt binnen de organisatie.

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 wel voldaan. De aanbieder is bekend met de meldplicht bij calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke onrust of impact bij de Wmo toezichthouder en heeft hierover heldere afspraken vastgelegd in beleid.

Beschrijving:

De aanbieder heeft in beleid de meldplicht bij calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke onrust of impact bij de Wmo toezichthouder opgenomen. Bij het doen van een incidentmelding dient de coördinator het incident een niveau toe te wijzen, betreffende de ernst en kans op herhaling. Bij een score vanaf niveau drie wordt het incident tevens gecommuniceerd met de manager en de afdeling kwaliteit. De afdeling kwaliteit beoordeelt vervolgens of de gebeurtenis extern gemeld moet worden.

De aanbieder heeft in het verleden bij de IGJ calamiteiten gemeld. Bij de Wmo toezichthouder is hier geen sprake van geweest, omdat er geen calamiteiten zijn voorgevallen met Wmo cliënten. De aanbieder geeft aan geen drempels te ervaren in het melden van calamiteiten.

Schriftelijke reactie aanbieder

Dag [REDACTED],

We hebben geen opmerkingen/aanvullingen meer op de rapportage.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

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

Bronoverzicht

1. Interviews met:

- Eén manager ondersteuning thuis, thuisbegeleiding en groepsbegeleiding);
- Eén medewerker kwaliteit;
- Twee medewerkers;
- Eén coördinator.

2. Inzage in:

- Werkinstructie voor het melden van (bijna) incidenten en calamiteiten, december 2023;
- Kwaliteit informatiesysteem;
- Incidentregistratiesysteem;
- Cliëntregistratiesysteem;
- Incidentenrapportage Q4 2023;
- Twee ingevulde meldingsformulieren.

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam : Thuiszorg Groot Gelre B.V.
Adres : Rosendaalseweg 485
Postcode en woonplaats : 6824 KK Arnhem
Telefoonnummer : 026-3639223
Website aanbieder : www.driegasthuizengroep.nl
Email aanbieder : info@thuiszorggrootgelre.nl
Aantal medewerkers : 550
Rechtsvorm : B.V.
HKZ/ISO gecertificeerd : HKZ

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 : 6811 DG Arnhem

Planning

Datum inspectie : 1 maart 2024
Opstellen concept inspectierapport : 7 maart 2024
Hoor/wederhoor : 14 maart 2024
Zienswijze ontvangen : 21 maart 2024
Vaststelling inspectierapport : 21 maart 2024
Verzending inspectierapport : 22 maart 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