

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: Stichting Zozijn Zorg

Adres: Molenallee 50

Postcode en woonplaats: 7384 AN Wilp

KvK nummer: 08113086

Zorgvorm: Begeleiding

Datum inspectie: 25 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	6
Advies aan de gemeente	7
Bevindingen	8
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	8
2. Melden van calamiteiten	9
Schriftelijke reactie aanbieder	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 Stichting Zozijn Zorg. 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 Zozijn Zorg 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 Zozijn Zorg (hierna: de aanbieder) levert wonen, dagbesteding, behandeling en ambulante begeleiding, veelal aan VG (verstandelijk gehandicapten) cliënten en cliënten met NAH (niet aangeboren hersenletsel) problematiek. Hierover schrijft de aanbieder het volgende op haar website:

“Gezien en geaccepteerd worden zoals je bent. Open en oprecht met elkaar in contact zijn en je verwachtingen en oordelen zoveel mogelijk opzij zetten. Zoeken naar de beweegredenen achter iemands handelingen. Dat is de houding die wij ons meer en meer eigen maken, in dialoog met elkaar.

Het maakt daarbij niet uit wat voor werk iemand doet. Ondersteuner, vrijwilliger, manager, stafmedewerker, directeur en bestuurder: allemaal willen we werken vanuit deze houding. Zo maken we het mogelijk dat cliënten liefdevolle en vakkundige zorg en ondersteuning krijgen en tot bloei kunnen komen”.

In de regio van MGR SDCG ontvangen momenteel +/- 250 cliënten begeleiding met een Wmo beschikking van de gemeente Arnhem, Doesburg, Rheden, Zevenaar of Duiven.

De begeleiding wordt geleverd vanuit Zorg in Natura financiering en incidenteel vanuit een PGB. Daarnaast levert de aanbieder ondersteuning vanuit de jeugdwet en Wlz.

De begeleiding wordt geleverd door in totaal 19 medewerkers, verdeeld over drie teams. Zij worden aangestuurd door een manager ambulante dienstverlening. In ieder team is tevens een planner aangewezen, die onder andere verantwoordelijk is voor het afhandelen van incidentmeldingen. De directie is eindverantwoordelijk.

De aanbieder is HKZ gecertificeerd.

De aanbieder werkt niet met of als onderaannemer.

Onderzoek

Op 25 april 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan een regiokantoor van Stichting Zozijn Zorg te Doetinchem. Dit bezoek vond plaats in het kader van risicogestuurd toezicht.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met een manager ambulante dienstverlening van Stichting Zozijn Zorg. Ook is gesproken met twee medewerkers, waarvan één gedurende het inspectiebezoek en één telefonisch. 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 registratiesysteem 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 Zozijn Zorg wordt voldaan aan een deel van 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 dat operationeel is. In beleid heeft de aanbieder afspraken vastgelegd over het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder bij incidenten. Medewerkers zijn met deze afspraken bekend en ervaren een laagdrempelige en veilige meldcultuur.

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat medewerkers bij afwijkingen, signalen en incidenten telefonisch contact leggen met de manager ambulante dienstverlening. In geval van een incident dient het incident ook middels een MICA formulier te worden gemeld in het registratiesysteem en vervolgens tijdens een teamoverleg te worden besproken en geanalyseerd.

Alle gemelde incidenten worden door een kwaliteitsadviseur verzameld, waarna op organisatieniveau analyse plaatsvindt. Uitkomsten hiervan worden opgenomen in kwaliteitsrapportages. Incidenten zijn tevens onderwerp van gesprek tijdens directie overleggen.

Daarnaast heeft de aanbieder in beleid afspraken over het melden van calamiteiten en geweldsincidenten vastgelegd. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling van de MGR SDCG dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust bij de Wmo toezichthouder gemeld moeten worden, waardoor het melden hiervan onvoldoende is geborgd. De toezichthouder adviseert de aanbieder beleid hiermee aan te vullen.

Het afgelopen jaar hebben zich geen incidenten of calamiteiten voorgedaan met cliënten met een Wmo beschikking voor begeleiding in de regio MGR SDCG.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Het melden van gebeurtenissen met maatschappelijke impact of onrust bij de Wmo toezichthouder.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Zevenaar wel te handhaven op gestelde tekortkoming (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 wel voldaan. De aanbieder heeft heldere afspraken vastgelegd over het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder bij incidenten. Deze afspraken zijn bekend bij medewerkers. Uit de gevoerde gesprekken blijkt sprake van een laagdrempelige meldcultuur, waarin afwijkingen, signalen en incidenten worden besproken.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten dat operationeel is. In beleid heeft de aanbieder afspraken vastgelegd over het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder bij incidenten. Medewerkers zijn met deze afspraken bekend en ervaren een laagdrempelige en veilige meldcultuur.

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat medewerkers bij afwijkingen, signalen en incidenten hierover telefonisch contact leggen met de manager ambulante dienstverlening. In geval van een incident dient deze ook middels een MICA formulier te worden gemeld in het registratiesysteem.

Incidenten komen vervolgens binnen bij de manager ambulante dienstverlening en een (in ieder team aangewezen) planner, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van incidentmeldingen. In het MICA formulier wordt o.a. het risico op herhaling en mate van ernst van het incident bepaald. Bij een laag risico handelt de planner het incident verder af in het team. Als sprake is van een hoog risico wordt de manager ambulante dienstverlening bij de afhandeling betrokken.

Incidenten worden tijdens het eerstvolgende teamoverleg besproken en geanalyseerd. Daarnaast worden alle gemelde incidenten door een kwaliteitsadviseur verzameld, waarna op organisatieniveau analyse op incidenten plaatsvindt. Uitkomsten hiervan worden opgenomen in kwaliteitsrapportages. Ook zijn incidenten onderwerp van gesprek gedurende directie overleggen.

Het afgelopen jaar hebben zich geen incidenten voorgedaan met cliënten met een Wmo beschikking voor begeleiding in de regio MGR SDCG.

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 is bekend met de meldplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten bij de Wmo toezichthouder. Afspraken over het melden van calamiteiten en geweldsincidenten zijn vastgelegd in beleid. Hierin ontbreekt het melden van gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust bij de Wmo toezichthouder, waardoor het melden hiervan onvoldoende is geborgd. De toezichthouder adviseert de aanbieder beleid hiermee aan te vullen.

Beschrijving:

In het beleid 'melden en onderzoeken van calamiteiten in de cliëntenzorg', heeft de aanbieder de definitie van een calamiteit en bijbehorende meldplicht bij de Wmo toezichthouder opgenomen. De aanbieder maakt hierin onderscheid in de meldplicht bij de IGJ en de meldplicht bij de Wmo toezichthouder en heeft ook het melden van geweldsincidenten opgenomen in beleid. In beleid ontbreekt echter ontbreekt een regionale aanvulling van de MGR SDCG, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust gemeld moeten worden, waardoor het melden hiervan onvoldoende is geborgd. Uit gesprekken blijkt de aanbieder niet bekend met deze regionale aanvulling.

Er zijn tot op heden geen calamiteiten voorgevallen bij Wmo cliënten. De aanbieder geeft aan op voorhand geen drempels te ervaren in het extern melden van calamiteiten.

Schriftelijke reactie aanbieder

Zoals besproken hebben we aandacht voor de geconstateerde tekortkoming en zullen we dit meenemen in onze beleidscyclus. Waarbij ik op wil merken, zoals ook telefonisch toegelicht, dat de uitdaging ligt in het integreren van een specifieke regionale werkwijze (welke in verschillende regio's anders is) in het algemene Zozijn beleid.

Het lijkt ons goed om dit onderwerp nader te bespreken in de inkoopgesprekken met de betreffende gemeenten.

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

Bronoverzicht

1. Interviews met:

- Manager ambulante dienstverlening;
- Twee medewerkers.

2. Inzage in:

- Melden incidenten cliëntenzorg en arbeidsongevallen, september 2023;
- Melden en onderzoeken van calamiteiten in de cliëntenzorg, september 2020;
- Registratiesysteem.

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam : Stichting Zozijn Zorg
Adres : Molenallee 50
Postcode en woonplaats : 7384 AN Wilp
Telefoonnummer : 088-5753000
Website aanbieder : www.zozijn.nl
Email aanbieder : info@zozijn.nl
Aantal medewerkers : 19
Rechtsvorm : Stichting
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 Zevenaar
Adres : Kerkstraat 27
Postcode en woonplaats : 6901 AA Zevenaar

Planning

Datum inspectie : 25 april 2024
Opstellen concept inspectierapport : 1 mei 2024
Hoor/wederhoor : 14 mei 2024
Zienswijze ontvangen : 22 mei 2024
Vaststelling inspectierapport : 22 mei 2024
Verzending inspectierapport : 22 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