

DE KWALITEIT VAN DAGBESTEDING AAN OUDEREN
door de Hervormde Stichting Bejaardenzorg de Vijverhof

op locatie Plaza

onderdeel van 'de Ontmoeting' van de Vijverhof

in Capelle aan den IJssel

Onderdeel van proactief toezicht en uitgevoerd door
Toezicht Wmo Rotterdam Rijnmond

Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

13 februari 2020

Status: definitief

INHOUDSOPGAVE

EINDOORDEEL	2
INLEIDING	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Afbakening onderzoek: dagbesteding aan ouderen.....	4
1.3 Selectie zorgaanbieders	5
1.4 Selectie cliënten	5
1.5 Kwaliteitseisen	5
1.6 Procedure rapportage en openbaarmaking.....	5
2. De Vijverhof	6
2.1 Dagbesteding ‘de Ontmoeting’ van de Vijverhof op locatie Plaza	6
3. KWALITEIT VAN ONDERSTEUNING	7
3.1 Zorgovereenkomst.....	7
3.2 Afstemming.....	9
3.3 Veiligheid	10
3.4 De beroepskracht	12
3.5 Respect en rechten	13
BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO	15
BIJLAGE 2 TOETSINGSCRITERIA dagbesteding aan ouderen	16
BIJLAGE 3 VERANTWOORDING	20
BIJLAGE 4 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	21

EINDOORDEEL

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) heeft in het kader van proactief toezicht een serie onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van dagbesteding aan ouderen in de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

Eén van de zorgaanbieders waar het Toezicht Wmo onderzoek naar heeft uitgevoerd betreft zorgaanbieder de Hervormde Stichting Bejaardenzorg de Vijverhof (hierna de Vijverhof). Het Toezicht Wmo heeft bij deze aanbieder het toezicht uitgevoerd in november 2019 en de geboden ondersteuning getoetst aan de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (hierna ondersteuning).

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning grotendeels voldoet¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen. Toezicht Wmo is van oordeel dat de uitvoering van dagbesteding in praktijk kwalitatief van hoog niveau is. Het is doelgericht en wordt conform de behoeften van cliënten ingezet. Het enthousiasme en betrokkenheid van het team vallen in positieve zin op. Het was voor het Toezicht Wmo zichtbaar dat alle cliënten uitermate tevreden waren over de geboden ondersteuning. Wat positief opvalt is het groot aantal activiteiten die wekelijks georganiseerd worden.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo ziet een aantal verbetermogelijkheden:

1. Zorg ervoor dat in het zorgplan de doelen en de acties concreet zijn verwoord. Zorg er daarnaast voor dat de acties betrekking hebben op deze doelen (§ 3.1).
2. Leg de evaluaties duidelijk herkenbaar vast in het digitale cliëntdossier en zorg ervoor dat evaluaties alle doelen en acties bevatten (§ 3.1).
3. Leg het netwerk van de client vast in het digitale cliëntdossier (§ 3.2).
4. Leg de risico's van cliënten vast in het digitale cliëntdossier zodat er vanuit deze risico's acties gekoppeld kunnen worden (§ 3.3).
5. Zorg ervoor dat de plicht tot melden van calamiteiten conform de Wmo 2015 in de incidentenprocedure is opgenomen (§ 3.3).
6. Zorg ervoor dat alle beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires die contact hebben met cliënten over een geldige VOG beschikken (§ 3.4).

Het Toezicht Wmo verwacht vóór 1 april 2020 een terugkoppeling op welke manier deze verbeteringen geïmplementeerd en geborgd gaan worden. Het Toezicht Wmo verwacht dat

¹ Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

deze maatregelen uiterlijk op 1 oktober 2020 zijn geïmplementeerd en geborgd in beleid. De Vijverhof wordt verzocht om het Toezicht Wmo hierover uiterlijk op 15 oktober 2020 te informeren.

Advies

In aanvulling op de verbetermaatregelen heeft het Toezicht Wmo de volgende adviezen:

1. Het Toezicht Wmo adviseert om de doelstellingen die de gemeente stelt helder te krijgen vóór aanvang van de ondersteuning (§ 3.1).
2. Voeg het 'Stappenplan ontspoorde mantelzorger' toe aan de protocollen rondom Veilig thuis en de Meldcode (§ 3.3).

INLEIDING

Het Toezicht Wmo voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief. Proactief toezicht² houdt in dat er jaarlijks op basis van risico's thema's worden vastgesteld. Aan de hand van deze thema's wordt onderzoek uitgevoerd om de kwaliteit van Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) door aanbieders aan cliënten te beoordelen.

Dit rapport is onderdeel van een serie onderzoeken naar de kwaliteit van ondersteuning aan oudere cliënten, die een indicatie hebben voor dagbesteding van de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

1.1 Aanleiding

Langer thuis bij ouderen, bestrijden van eenzaamheid en behouden kwaliteit van leven zijn onderwerpen die veel aandacht hebben en verdienen bij ondersteuning aan ouderen. Het aantal mensen dat in een verzorgings- of verpleeghuis woont, daalt al jaren. Van de senioren boven de 65 jaar woont nog 94% zelfstandig, tussen de 85 en 89 jaar woont 75% zelfstandig en in de leeftijd van 90 tot 95 jaar woont maar liefst 60% zelfstandig³. Dit betekent ook langere perioden dat mensen thuis wonen maar niet meer zo gezond zijn en met meerdere problemen tegelijk geconfronteerd worden op het gebied van geestelijke en lichamelijke gezondheid. Ouderen worden geconfronteerd met verliezen van hun contacten en zij hebben moeite om nieuwe contacten op te bouwen. Gevoelens van uitgerangeerd zijn, onzekerheid en eenzaamheid zijn onder ouderen – helaas – bekende thema's. Ouderen geven aan dat zij behoefte hebben aan aandacht en 'onder de mensen' willen blijven. Ouderen die vrijwilligerswerk doen voelen zich prettiger. Daarbij geldt ook dat als alle risico's voor ouderen weggenomen worden, zij daar niet gelukkig van worden. Het is aan cliënten en zorgverleners samen om in dit laatste punt een goede balans te vinden.

1.2 Afbakening onderzoek: dagbesteding aan ouderen

De focus van dit onderzoek is inzicht in de kwaliteit van dagbesteding in het kader van de Wmo aan ouderen te krijgen. Het onderzoek richt zich niet op de volledig geleverde kwaliteit van ondersteuning door de zorgaanbieder maar is afgebakend tot de kwaliteit van de onderzochte dagbesteding. Daarbij is nadrukkelijk oog voor de veiligheid van cliënten, betrokkenheid van en afstemming met het sociale netwerk en de mate waarin cliënten en hun sociale netwerk de ondersteuning ervaren. Het begrip 'ouderen' kent vele definities. Voor dit onderzoek bedoelen wij met 'ouderen' personen van 60 jaar en ouder.

² Risicogestuurd toezicht

³ Bron; <https://hetccv.nl/onderwerpen/senioren-en-veiligheid/> en monitor zorg voor ouderen van het Nza https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_234967_22/1/ https://www.rivm.nl/bibliotheek/digitaaldepot/factsheet_vroegopsporing_ouderen.pdf

1.3 Selectie zorgaanbieders

Voor dit proactief toezicht is een selectie gemaakt onder de zorgaanbieders die dagbesteding verlenen aan ouderen in de betreffende gemeenten. Deze selectie is tot stand gekomen op basis van het aantal cliënten waaraan een zorgaanbieder de ondersteuning verleent, of vanwege het unieke karakter van de zorgaanbieder.

1.4 Selectie cliënten

In de voorbereiding van het onderzoek zijn meerdere indicatierapporten bij de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel opgevraagd en geanalyseerd. Het Toezicht Wmo heeft per zorgaanbieder een selectie gemaakt van cliënten met een indicatie voor dagbesteding.

1.5 Kwaliteitseisen

Het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo, artikel 3.1. Deze kwaliteitseisen zijn opgenomen in bijlage 1. Naast deze wettelijke kwaliteitseisen neemt het Toezicht Wmo de toetsingscriteria in het Toezichtskader Wmo als uitgangspunt. Uit deze toetsingscriteria is gekozen voor een specifiek aantal elementen die antwoord moeten geven op de onderzoeksvragen. Zaken die meer de (algemene) organisatie van de betrokken zorgaanbieders betreffen, zijn buiten dit onderzoek gehouden. Deze toetsingscriteria zijn opgenomen in bijlage 2.

1.6 Procedure rapportage en openbaarmaking

Naar aanleiding van elk onderzoek maakt Toezicht Wmo een rapport op. De Vijverhof heeft op 20-1-2020 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. De Vijverhof heeft geen van deze gelegenheid gebruikgemaakt.

Daarbij heeft de Vijverhof ook de mogelijkheid gekregen om haar zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. De Vijverhof heeft geen bezwaar kenbaar gemaakt.

Daarnaast heeft De Vijverhof de mogelijkheid gekregen om een zienswijze in te dienen op de inhoud van het rapport. De Vijverhof heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan De Vijverhof en de gemeente Capelle aan den IJssel.

2. De Vijverhof

De Vijverhof is een combinatie van een zorg- en een vastgoedorganisatie. In de regio Rotterdam Rijnmond levert de Vijverhof zorg en ondersteuning in het kader van de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dit betreft persoonlijke verzorging, verpleging, hulp bij huishouden, ondersteunende begeleiding, behandeling en verblijf.

Een dorp in de stad. Deze benaming gaf een oud-burgemeester aan het woonzorgcentrum.

Een plek, zoals op de website van de Vijverhof te lezen valt, 'waar we elkaar kennen en steunen; een vertrouwde en veilige omgeving waar iedereen zich lekker thuis voelt. De gemeenschap is gehuisvest in een groot aantal gebouwen en telt zo'n 120 inwoners. Er zijn 450 seniorenappartementen en circa 600 huurders. Deze worden omringd en gesteund door 280 betrokken medewerkers, 200 enthousiaste vrijwilligers en vele familieleden en mantelzorgers. Bij elkaar wel 2.000 mensen'.

2.1 Dagbesteding 'de Ontmoeting' van de Vijverhof op locatie Plaza

Op dit moment zijn er 31 oudere cliënten die met een Wmo-indicatie van de gemeente Capelle aan den IJssel gebruik maken van dagbesteding. De Vijverhof biedt ontmoetingsmogelijkheden met en zonder Wmo-indicatie en kent hier een drietal locaties voor. Locatie de Brug, locatie Merel en locatie de Ontmoeting. Op locatie de Brug komen cliënten met een indicatie die baat hebben bij een rustiger en kleinschaligere setting. Locatie Merel is ook kleinschalig en in het bijzonder voor cliënten met en Zvw- of Wlz-indicatie. Tot slot locatie de Ontmoeting. Hier heeft het onderzoek plaatsgevonden. Op deze locatie kunnen burgers met en zonder indicatie terecht. De Ontmoeting is de grootste voorziening van de Vijverhof voor wat betreft de dagbesteding. Gemiddeld nemen hier dagelijks 20 mensen deel aan de dagbesteding.

De dagbesteding is georganiseerd onder de vlag van team Welzijn en bestaat uit een teammanager, 11 vaste begeleiders, stagiaires en vrijwilligers. Daarnaast is er de samenwerking met Pameijer en werken mensen met een licht verstandelijke beperking in de brasserie en helpen zij met het verzorgen van de lunch.

3. KWALITEIT VAN ONDERSTEUNING

3.1 Zorgovereenkomst

Eis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid a, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden. De ondersteuning wordt regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Vijverhof grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

De praktijk van de dagbesteding

Kenmerkend voor de locatie de Ontmoeting is dat er ontmoetingsmogelijkheden zijn met en zonder indicatie. Daardoor staat de dagbesteding ook open voor inloop vanuit de buurt. Door deze mix is de totale bezetting vooraf niet helemaal in te schatten. Desondanks heeft de organisatie van de dagbesteding een professioneel karakter.

Team Welzijn start de dag in de ochtend gezamenlijk voordat de cliënten arriveren.

Bijzonderheden over cliënten worden uitgewisseld, er wordt de laatste hand gelegd aan de voorbereiding van de verschillende activiteiten en de lijst met het oog op het taxi-vervoer wordt doorgenomen. Op dat moment komen ook de vrijwilligers binnen en starten zij met hun bezigheden, zoals bijvoorbeeld koffie klaarzetten. Het enthousiasme en betrokkenheid van het team vallen in positieve zin op. Het was voor het Toezicht Wmo zichtbaar dat alle cliënten uitermate tevreden waren over de geboden ondersteuning. Wat ook positief opvalt is het groot aantal activiteiten die wekelijks georganiseerd worden. Een deel van deze activiteiten vindt plaats op reguliere tijden van de dagbesteding (lees overdag), maar ook zijn er in de avond activiteiten als klaverjassen en stijldansen. Ook op deze activiteiten in de avond worden begeleiders ingezet wanneer dit nodig is.

Toezicht Wmo is van oordeel dat de uitvoering van dagbesteding kwalitatief van hoog niveau is. Het is doelgericht en wordt conform de behoeften van cliënten ingezet.

De dagbesteding richt zich niet alleen op het verdrijven van eenzaamheid of gewoon het 'gezellig-samen-zijn'. Er vinden daadwerkelijk activiteiten plaats gericht om de achteruitgang bij ouderen zowel op fysiek als geestelijk vlak te voorkomen of verder te beperken. Cliënten worden gestimuleerd om te bewegen, hun motorische vaardigheden terug te krijgen of verder te ontwikkelen en om hun geheugen en cognitieve vermogen te blijven trainen. Voorbeelden

hiervan zijn Gerofitness en Geheugentraining. De activiteiten sluiten aan op de voorkeuren die cliënten zelf aangeven.

Cliëntdossiers

Bij de aanmelding ontvangen cliënten een formulier 'Participatie'. Op dit formulier kunnen cliënten hun persoonlijke informatie en achtergrond en hun interesses aangeven. Het formulier wordt vastgelegd in het cliëntdossier en samen met het intakegesprek gebruikt om het zorgplan en de doelen voor de dagbesteding vast te stellen. Uit onderzoek is gebleken dat de Vijverhof niet of niet volledig op de hoogte is van de doelstellingen van de begeleiding zoals deze door de gemeente in de beschikking aan de cliënt zijn opgenomen. Hierdoor zijn specifieke doelstellingen van de gemeente niet altijd opgenomen in het doel van de Vijverhof. Het zorgplan wordt vastgelegd in het digitale cliëntdossier. Het zorgplan kent veelal een termijn van een jaar. De plannen zijn ondertekend door de cliënt. In het zorgplan is het doel en actie opgenomen. In de meeste onderzochte dossiers was de omschrijving van het doel gelijk: *"Het hebben van een daginvulling bestaande uit arbeidsmatige, recreatieve en huishoudelijke activiteiten. Structuur bieden in de dag", een enkele keer aangevuld met 'ontlasting van de mantelzorger'*. Als 'actie' is de uitwerking van het doel opgenomen. Deze uitwerking varieert en is niet altijd gekoppeld aan het doel. De uitwerking is dan gericht op persoonlijke informatie; *'mw. rookt af en toe een sigaretje, mw. komt met taxi'*; omschrijving van een risico; *'loopt moeizaam achter rollator en erom denken dat mw. haar medicatie van 12 uur inneemt'*, tot soms een opsomming wat cliënt graag doet op de dagbesteding; *'Mw. vindt het fijn om contacten aan te gaan met mede cliënten en zit graag bij haar vriendinnen'*. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is er te weinig samenhang tussen het doel en de uitwerking in acties. Ook is de uitwerking van de acties niet altijd voldoende concreet geformuleerd en lijkt er informatie genoteerd te worden die niet met het doel of de uitwerking te maken heeft. Het Toezicht Wmo adviseert de Vijverhof daarnaast om de doelstellingen die de gemeente stelt helder te hebben bij aanvang van de ondersteuning.

Zelfredzaamheid

De zelfredzaamheid wordt weloverwogen niet gemeten of vastgelegd in het cliëntdossier. Reden hiervoor is, zo blijkt uit onderzoek, dat de Vijverhof stelt vanuit de dagbesteding geen regie-functie te hebben op het totale functioneren van een cliënt. Zo richt dagbesteding zich met name op de aanwezigheid en activiteiten op de dagbestedingslocatie, en niet op de algehele situatie van een cliënt. Het meten van de zelfredzaamheid wordt daardoor bewust niet uitgevraagd. Het Toezicht Wmo kan zich hierin vinden.

Evaluaties

Intern beleid van de Vijverhof gaat uit van een halfjaarlijkse evaluatie. De evaluaties worden volgens informatie uit de interviews vastgelegd in de reguliere voortgangsrapportages. Na een evaluatie wordt een nieuw zorgplan opgemaakt. Uit dossieronderzoek is gebleken dat uit de reguliere voortgangsrapportages niet is op te maken of deze gericht zijn op een evaluatie. In de voortgangsrapportages zijn daarnaast niet op alle acties uit het zorgplan rapportages terug te vinden. Tot slot reflecteren de voortgangsrapportages niet op de doelen, met andere woorden, ze kennen geen was/wordt situatie. Hierdoor is het lastig de ontwikkeling te volgen van een cliënt. Het is daarnaast opvallend dat bij een aantal onderzochte dossiers in de zorgplannen de doelen met de jaren onveranderd blijven. Daardoor is het naar oordeel van het Toezicht Wmo niet mogelijk om uit de digitale dossiers de ontwikkeling van een cliënt op te merken.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de evaluaties duidelijk herkenbaar vastgelegd moeten worden in het digitale cliëntdossier en dat de evaluaties alle doelen en acties moeten bevatten.

3.2 Afstemming

Eis: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Vijverhof grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Interne afstemming

Het team Welzijn start iedere dag gezamenlijk op. Bij de start worden bijzonderheden over cliënten uitgewisseld, de laatste hand gelegd aan de voorbereiding van de verschillende activiteiten en de lijst met het oog op het taxi-vervoer doorgenomen. Daarnaast is er iedere dinsdag een overleg met de cliëntenadministratie. Iedere maand is er een formeel teamoverleg onder leiding van de teammanager.

Het Toezicht Wmo acht dat dit onderdeel voldoende is geborgd.

Rapporteren

De begeleiders vullen de voortgangsrapportages in als er iets bijzonders valt op te merken. Volgens de interviews wordt er volgens interne afspraak 2-wekelijks gerapporteerd. Uit het onderzoek blijkt dat dit varieert. In een dossier werd 3 maal per maand de voortgang gerapporteerd en in een ander dossier 1 keer per maand.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit voldoende, maar vraagt aandacht voor de frequentie van de rapportages omdat deze afwijkt van de interne afspraken hierover.

Sociaal netwerk en professioneel netwerk

Het sociale netwerk is bij de begeleiders bekend en er is goed contact over en weer.

Mantelzorgers spreken uit dat zij goed op de hoogte worden gehouden door de begeleiders en dat contact makkelijk en laagdrempelig is. Dit wordt door hen gewaardeerd.

In drie van de vier dossiers was het sociaal netwerk en/of de mantelzorger opgenomen in het digitale dossier. In één dossier ontbraken deze gegevens.

Het professionele netwerk is in de onderzochte dossiers deels opgenomen. De huisarts en de apotheek werd in een dossier niet vermeld. Verder viel op dat de naam van de casemanager niet is opgenomen in de onderzochte dossiers. Uit de interviews kwam wel naar voren dat bij de begeleiders wel bekend was wie de casemanager was, en dat er indien dit gewenst is, er ook goede contacten zijn tussen de begeleiders en de casemanager.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat het netwerk van cliënten bekend is bij de begeleiders en dat er goed contact is met de mantelzorgers en het professionele netwerk. De borging in de digitale dossiers dient naar oordeel van het Toezicht Wmo verbeterd te worden.

3.3 Veiligheid

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

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij signaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.

Voor huiselijk geweld, ouderenmishandeling, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet grotendeels de Vijverhof aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Risico-inventarisatie

De begeleiders van de Vijverhof hebben veel aandacht en oog voor de cliënten op de dagbesteding. Ze leren de cliënten goed kennen, hebben regelmatig contact met de mantelzorgers en weten precies welke risico's er op cliëntniveau zijn. Maar de begeleiders beschikken niet over een instrument of vragenlijst om de risico's in kaart te brengen en hier acties aan te koppelen. Risico's worden daarnaast niet specifiek vastgelegd in het digitale cliëntdossier. Risico's komen bij de intake wel aan bod en cliënten kunnen deze ook vermelden in het formulier 'Participatie'. Sommige risico's worden vermeld in het Zorgplan onder 'Acties'. Een voorbeeld hiervan is: *"Mw., loopt moeizaam achter rollator"*. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het belangrijk dat de Vijverhof de risico's van cliënten methodisch in kaart brengt en vastlegt.

Mantelzorgers en cliënten zelf vinden dat medewerkers goed op de hoogte zijn van hun gezondheid. Mantelzorgers vertrouwen er verder op dat zij door de begeleiders op de hoogte worden gebracht van bijzonderheden.

Toezicht Wmo is van oordeel dat de praktijk van de dagbesteding bij de Vijverhof erop gericht is om risico's te voorkomen. Zo wordt met alle activiteiten voorkomen of beperkt dat mensen fysiek achteruitgaan en beschikt de Vijverhof daarnaast ook over specifieke activiteiten zoals Gerofitness en zitdansen die hierop speciaal inspelen. Daarnaast zorgen activiteiten zoals Geheugentraining ervoor dat de cognitie bevorderd wordt.

Medicatie

In het kader van medicatiegebruik beschikt de Vijverhof over een specifiek protocol medicijngebruik voor de Ontmoeting. De begeleiders zijn op de hoogte van dit protocol. Uit onderzoek is verder gebleken dat zowel begeleiders als cliënten handelen naar het protocol. Dat wil zeggen dat begeleiders geen medicijnen verstrekken, dat cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor medicijngebruik en dat zij een actuele medicijnlijst bij zich hebben. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel goed geborgd op de dagbesteding.

Meldcode

De Vijverhof heeft een protocol over de meldcode huiselijk geweld, met daarin een afwegingskader. Het stappenplan heeft een duidelijke focus op een veilige omgeving voor ouderen. Medewerkers zijn zich er van bewust dat bij signalen over mishandeling van ouderen thuis dit gemeld moet worden. Het valt het Toezicht Wmo op dat het 'Stappenplan Ontspoorde Mantelzorg' niet is beschreven in het protocol. Dit Stappenplan is bedoeld als

handreiking voor medewerkers wanneer zij constateren dat mantelzorgers niet in het belang van cliënten handelen zonder dat daarbij sprake is van opzet.

Fysieke veiligheid

De ruimte van de Ontmoeting is veilig. Brandwerende middelen als brandblussers zijn op orde. Er zijn voldoende mogelijkheden om in geval van nood het gebouw tijdig te verlaten. Bij calamiteiten treedt het protocol van de bedrijfshulpverlening van de Vijverhof in werking. Dit protocol is actueel (2019). Voldoende (vaste) medewerkers beschikken over een diploma bedrijfshulpverlening. De fysieke veiligheid van de locatie wordt jaarlijks geëvalueerd en gemonitord door een extern bureau. Het Toezicht Wmo heeft de laatste evaluaties (2018) ingezien. Uit de evaluaties zijn een aantal aandachtspunten en acties naar voren gekomen. Deze punten zijn opgepakt. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel in voldoende mate geborgd op de dagbesteding.

Calamiteiten en incidenten

De activiteitenbegeleiders weten hoe te handelen bij incidenten en/of calamiteiten op de dagbesteding. In 2019 zijn er geen incidenten voorgekomen op de dagbesteding. De werkwijze bij incidenten en of calamiteiten is geborgd in het huidige beleid van de Vijverhof. De procedure staat omschreven in het document MIC procedure. Dit document verwijst voor calamiteiten naar de Inspectie, maar heeft het Toezicht Wmo nog niet opgenomen. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel voldoende geborgd in de dagelijkse praktijk, wel dient het document MIC procedure aangevuld te worden met een verwijzing naar het Toezicht Wmo.

3.4 De beroepskracht

Eis: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid sub c, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Vijverhof grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Vakbekwaam

De dagbesteding van de Vijverhof wordt uitgevoerd door elf begeleiders en het team wordt aangestuurd door een teamleider. Naast begeleiders maakt de Vijverhof gebruik van meerdere vrijwilligers en stagiaires.

Tijdens de meeloop-dag van het Toezicht Wmo waren er tientallen cliënten aanwezig die gebruik konden maken van verschillende activiteiten. Er waren ongeveer 10 begeleiders, vrijwilligers en stagiaires aanwezig bij de dagstart. Na de dagstart gingen de begeleiders verschillende activiteiten uitvoeren met de geïnteresseerde cliënten. Het Toezicht Wmo heeft van vier begeleiders de vakbekwaamheid getoetst. Alle begeleiders zijn in het bezit van een mbo-diploma variërend van niveau 3 en 4. Eén van deze begeleiders is bezig met een Hbo opleiding "Social Work in de praktijk". Daarnaast biedt de Vijverhof door het jaar heen verschillende trainingen aan. Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de onderzochte beroepskrachten in voldoende mate vakbekwaam om dagbesteding te bieden aan cliënten.

VOG

Uit het onderzoek is gebleken dat vier medewerkers niet in het bezit zijn van een Vog en één medewerker wel. Volgens de Vijverhof is het interne beleid gewijzigd en wordt met ingang van 2018 van nieuwe medewerkers een Vog verwacht. Er is besloten om geen Vog uitvraag te doen bij medewerkers die vóór 2018 in dienst waren. Om verantwoorde ondersteuning te leveren is het naar oordeel van het Toezicht Wmo van belang dat alle begeleiders een Vog kunnen overleggen.

3.5 Respect en rechten

Eis: De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De cliënttevredenheid wordt gemonitord en bijgestuurd.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Vijverhof aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Bejegening

Bij de Vijverhof staan de cliënten centraal bij de geboden ondersteuning. Dit wordt ook bevestigd door de mantelzorgers. De medewerkers zijn betrokken en kennen alle cliënten bij naam. Er wordt in voldoende mate rekening gehouden met de persoonlijke situatie van cliënten. Alle geïnterviewde cliënten zijn van mening dat ze goede ondersteuning krijgen. Gedurende de dagbesteding krijgen cliënten in voldoende mate te drinken en tussen de middag wordt gezamenlijk gegeten. Voor de Molukse-Indische gemeenschap in Capelle aan den IJssel heeft de Vijverhof een aparte dagbesteding als project opgezet. Dit wordt door de cliënten en mantelzorgers zeer positief ervaren. Er wordt maatwerk aangeboden en zoveel mogelijk gericht op de situatie van cliënten. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel in voldoende mate geborgd in de organisatie.

Cliënttevredenheid

Over de kwaliteit van de dagbesteding wordt tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het Toezicht Wmo heeft de uitgevoerde onderzoeken in 2017 en 2019 ingezien. Hierop zijn geen bijzondere situaties aangetroffen. Alle cliënten zijn zeer tevreden over de geboden ondersteuning. De mogelijkheid om o.a. verschillende activiteiten te kunnen doen is voor veel cliënten een positief onderdeel van de dagbesteding. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de methodische uitvoering van de cliënttevredenheidsonderzoek goed geborgd bij de Vijverhof.

Klachten

De Vijverhof heeft het klachtenbeleid ondergebracht bij een onafhankelijke commissie, genaamd Klachtencommissie Rijnmond. Het Toezicht Wmo heeft de overeenkomst tussen de Vijverhof en klachtencommissie Rijnmond ingezien. Daarnaast heeft de klachtencommissie een brochure met nadere toelichting cliënten en een klachtenformulier.

Gedragscode

De Vijverhof heeft de gedragscode geborgd in beleid. De begeleiders zijn bekend met de richtlijn en onderschrijven de beschreven visie waarbij cliënten, inwoners en de omgeving op een respectvolle manier benaderd worden. In de gedragscode staat ook concreet beschreven wat er van de begeleiders wordt verwacht. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit onderdeel in voldoende mate geborgd in de organisatie.

BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO

De Wmo 2015 stelt de volgende eisen aan de kwaliteit van uitvoering:

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo);
2. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo);
3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo);
4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid sub c, Wmo);
5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

BIJLAGE 2 Toetsingscriteria: Kwaliteitseisen dagbesteding aan ouderen

Deze toetsingscriteria betreffen een selectie van de toetsingscriteria uit het Toezichtskader Wmo Rotterdam-Rijnmond vastgesteld d.d. 5 september 2019.

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)	
<u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u>	
In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden. De ondersteuning wordt regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.	
Criteria	Uitwerking
<u>Ondersteuning</u> 1.1 Er zijn (schriftelijke/ digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen. 1.2 De ondersteuning wordt verleend zoals afgesproken. 1.3 Er is voldoende continuïteit in de verleende ondersteuning.	Uit dit plan blijkt o.a.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ wat de situatie is van cliënt (persoonlijke omstandigheden en zorgachtergrond); ▪ in welke mate de cliënt zelfredzaam is; ▪ wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is. Indien in de ondersteuning wordt afgeweken van het plan, is dit besproken met de cliënt (en indien van toepassing met zijn/haar sociale netwerk) en is dit geregistreerd. Waaruit bestaat de dagbesteding? Is er een afwisselend programma? Wat betekent de term 'stimuleren van zelfredzaamheid' bij deze vorm van ondersteuning? Sluit dit aan bij de vraag of dagbesteding bijdraagt aan behouden zinvolle contacten, langer thuis wonen en tegen gaan van eenzaamheid?

2. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)	
<u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u>	
De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.	
Criteria	Uitwerking
<u>Interne afstemming</u> 2.1 Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning.	Indien meerdere beroepskrachten zijn betrokken, zijn zij op de hoogte van de situatie en ontwikkeling van de cliënt. Essentiële informatie wordt gelogd. In welke gevallen/situaties wordt er informatie gedeeld/opgeschaald?

<p><u>Externe afstemming</u></p> <p>2.2 Het professioneel netwerk van de cliënt is bekend.</p>	<p>Namen en contactgegevens en aard van betrokkenheid van het professioneel netwerk zijn in het dossier opgenomen. Ook vindt afstemming plaats indien noodzakelijk.</p> <p>Speciale aandacht voor VERVOER. Hoe verloopt dit, wat wordt gedaan als vervoer niet goed verloopt/ te laat is?</p>
<p>2.3 Het sociaal netwerk van de cliënt is bekend.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Namen, contactgegevens en aard van betrokkenheid van het sociaal netwerk zijn in het dossier opgenomen en kunnen worden aangeduid door de individueel begeleider.
<p>2.4 Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met de mantelzorger.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De wijze van afstemming kan mondeling worden toegelicht. ▪ Afspraken zijn opgenomen in de rapportages/logs.

3. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)	
<p><u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u></p> <p>In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk. Voor huiselijk geweld, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.</p>	
Criteria	Uitwerking
<p><u>Risico's</u></p> <p>3.1 Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De veiligheidsrisico's van cliënt zijn in kaart gebracht ▪ Bij veiligheidsrisico's wordt ook het sociaal netwerk waar mogelijk betrokken.
<p><u>Incidentmanagement</u></p> <p>3.2 De aanbieder heeft passend beleid/richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake incidenten en calamiteiten.</p>	<p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten ▪ Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt ▪ Het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo) ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten

<p>3.3 De aanbieder heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.</p>	<p>Dit zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg) • collegiale consultatie • in gesprek • weging van geweld • melden en hulpverlening
<p><u>Indien ondersteuning bij gebruik medicatie:</u> 3.4 Er is beleid met betrekking tot het stimuleren, ondersteunen bij en/of toezien op gebruik van medicatie die door derden aan cliënten is voorgeschreven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers zijn bekend met hun bevoegdheden en de voorwaarden m.b.t. medicatie die aan cliënten is voorgeschreven.
<p>3.5 Indien hierover afspraken zijn geformuleerd, geven medewerkers ondersteuning bij het gebruiken van voorgeschreven medicatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers vragen actief of medicatie is gebruikt en of er knelpunten zijn.
<p>In het geval van <u>intramurale ondersteuning en dagbesteding</u> 3.6 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.</p>	<p>Dit betekent onder meer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De woonvoorziening is voorzien van brand(preventie)middelen. ▪ Cliënten kunnen zelf de voorziening te allen tijde verlaten. ▪ Bedrijfshulpverlening / EHBO is in de voorziening geborgd. ▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt.

<p>4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)</p>	
<p><u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u> De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.</p>	
<p>Criteria</p>	<p>Uitwerking</p>
<p>4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beroepskracht is passend opgeleid (middels erkend diploma/certificaat) en actueel bijgeschoold (denk oa aan medicatieverstrekking); ▪ De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, die past bij diens bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
<p>4.2 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger en/ of stagiair)</p>	<p>De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.</p>

beschikt over een passende Verklaring omtrent het gedrag (Vog).	
---	--

5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	
<i>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</i>	
De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De cliënttevredenheid wordt gemonitord en bijgestuurd.	
Criteria	Uitwerking
5.1 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliënten worden vriendelijk en professioneel bejegend; ▪ Normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van de cliënt worden gerespecteerd.
5.2 De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (en diens netwerk).	
<i>Indien intramuraal of dagbesteding:</i> 5.3 De cliënt voelt zich op zijn / haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De plaats van de voorziening is leefbaar en prettig. ▪ De cliënt spreekt uit in hoeverre hij/zij zich prettig voelt in de plaats van de voorziening.
5.4 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt.	
	Dit betreft: <ul style="list-style-type: none"> ▪ passend gedrag jegens cliënten (obv een gedragscode); ▪ het indienen van klachten door cliënten (obv een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden); ▪ de tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (obv een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie); ▪ de cliënttevredenheid wordt gemonitord, bijv. door cliënttevredenheidsonderzoeken, die indien nodig een vervolg krijgen in verbetertrajecten.

BIJLAGE 3 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft proactief toezicht uitgevoerd bij de Vijverhof. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging per brief van het onderzoek bij de aanbieder
- 2) Inleidend gesprek met de aanbieder over de uitvoering van het onderzoek
- 3) Selectie van cliënten en vooranalyse van tien cliëntdossiers van de gemeente Capelle / Krimpen a/d IJssel
- 4) Onderzoek van vijf cliëntdossiers
- 5) Onderzoek van dossiers van vijf beroepskrachten op scholing, bijscholing en de aanwezigheid van een Vog.
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten
- 7) Interviews met vier cliënten met hun mantelzorger(s)
- 8) Interviews met drie beroepskrachten
- 9) Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor-en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging voor voorgenomen openbaarmaking.
- 10) Afsluitend gesprek met de teammanager
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de Vijverhof en de gemeente Capelle aan den IJssel.

BIJLAGE 4 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoekse Waard.

Taken toezichthouders Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal Toezichtskader.

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden.

Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen: www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo

Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl