

**UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS
THUISZORGZEKER**

Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht

1. Inleiding

Het Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) voert namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond het toezicht uit door het onderzoeken van de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo. Basis voor de uitvoering van het toezicht is het Toezichtskader van het Toezicht Wmo.¹ Zoals beschreven in dit toezichtskader, maakt Toezicht Wmo onderscheid in vier soorten toezicht: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht.

Proactief toezicht is het beoordelen van de kwaliteit van (onderdelen van) ondersteuning door zorgaanbieders aan de hand van een vastgesteld thema. Een van de thema's dit jaar is ondersteuning op basis van persoonsgebonden budgetten (pgb). Dit onderzoek is uitgevoerd bij pgb-aanbieders in deze regio, die in meer dan één gemeente ondersteuning leveren aan de hand van een pgb.²

Het Toezicht Wmo heeft in mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij ThuisZorgzeker in de vorm van een administratieve kwaliteitstoets voor wat betreft de volgende kwaliteitseisen in het kader van de Wmo: veiligheid³, beroepsbekwaamheid⁴ en de bejegening van cliënten.⁵ Deze toets is aangevuld met een interview met de bestuurder en manager bedrijfsvoering (hierna het management).

2. Onderzoek

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo bij ThuisZorgzeker documentatie en gegevens opgevraagd. Op 17 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en ThuisZorgzeker. Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting die ThuisZorgzeker hierop tijdens het interview heeft gegeven.

Aan de hand van het gesprek heeft Toezicht Wmo verder getoetst in hoeverre de aanbieder kennis heeft van aspecten met betrekking tot de andere kwaliteitseisen binnen de Wmo en in hoeverre de aanbieder kan aangeven hoe hieraan uitvoering wordt gegeven: de levering van doelmatige, doeltreffende en cliëntgerichte ondersteuning⁶ en de aandacht die de aanbieder heeft voor afstemming van de ondersteuning.⁷

De informatie over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning in praktijk is vanwege de scope van dit onderzoek niet getoetst door interviews met cliënten, familieleden en medewerkers en kan daardoor aan de hand van dit onderzoek niet volledig worden vastgesteld.

1 <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

2 Ook als een zorgaanbieder binnen de regio Wmo-ondersteuning levert op basis van een pgb en tegelijkertijd een contract heeft met een of meer van de gemeenten, kan een aanbieder zijn geselecteerd voor dit onderzoek.

3 De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, 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 voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

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

7 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)

3. Bevindingen Toezicht Wmo

Algemeen

ThuisZorgzeker (kvk nummer 59853123) is een zorgaanbieder met een kantoor op de Weipoort 9 in Rotterdam. Als rechtsvorm is ThuisZorgzeker een besloten vennootschap en sinds 29-1-2014 onderdeel van K&L Holding. Ten tijde van het onderzoek had ThuisZorgzeker 151 Wmo cliënten en 7 Zvw⁸ cliënten in de gemeenten Rotterdam, Capelle aan den IJssel, Schiedam, Nissewaard, Barendrecht, Ridderkerk en Albrandswaard. Zorg en ondersteuning richt zich met name op huishoudelijke hulp en persoonlijke begeleiding en wordt uitgevoerd door 28 medewerkers.

Documenten

Het management heeft de invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de gevraagde documenten en overzicht aangeleverd.

De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn door de aanbieder geleverd:

Interne richtlijn met betrekking tot het melden, afhandelen en registreren van calamiteiten

ThuisZorgzeker heeft het melden van incidenten en calamiteiten opgenomen in een handreiking. In de handreiking wordt onderscheid gemaakt tussen (bijna) incidenten en calamiteiten. Daarnaast is procesmatig beschreven welke stappen medewerkers moeten doorlopen bij het melden van incidenten en calamiteiten. Bij welke inspectie de calamiteiten gemeld moeten worden is ook opgenomen in het beleid.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft ThuisZorgzeker de procedure het melden van incidenten en calamiteiten conform de hiervoor geldende criteria opgenomen in beleid.

Interne richtlijn met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

ThuisZorgzeker heeft het omgaan met agressie en geweld door cliënten opgenomen in een handreiking. In de handreiking is aandacht voor preventie, hoe te handelen bij agressie door medewerkers en welke vaardigheden van belang zijn om agressie te verminderen. Indien wenselijk kunnen medewerkers dan ook een (online) training volgen om vaardigheden hierin te ontwikkelen. Tevens is de procedure bij agressie stapsgewijs opgenomen in de handreiking.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft ThuisZorgzeker de procedure van agressie en geweld conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

Interne richtlijn met betrekking tot (mogelijk) huiselijk geweld/ kindermishandeling en/ of oudermishandeling

ThuisZorgzeker heeft het omgaan met huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen in een handreiking. In de handreiking wordt uitleg gegeven over huiselijk geweld en kindermishandeling en beschreven dat medewerkers van ThuisZorgzeker verplicht zijn om deze handreiking te hanteren in de uitvoering van het werk. Daarbij wordt in de handreiking onderscheid gemaakt tussen verschillende rollen en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van ThuisZorgzeker. In zeven stappen wordt de procedure en de werkwijze van

⁸ Zorgverzekeringswet

verschillende personen binnen de organisatie beschreven. De handreiking wordt afgesloten met evalueren, leren en de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft ThuisZorgzeker de procedure van huiselijk geweld en kindermishandeling conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

Diploma's en VOG's van medewerkers

ThuisZorgzeker heeft in overeenstemming met de vraag van het Toezicht Wmo VOG's en diploma's overlegd van zes medewerkers. Hieruit blijkt dat deze medewerkers zowel een geldige VOG's als diploma's hebben om ondersteuning vanuit de Wmo te kunnen leveren.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoen deze medewerkers van ThuisZorgzeker aan de hiervoor geldende criteria en zijn in het bezit van een geldige VOG.

Verslagen van teamoverleggen

ThuisZorgzeker heeft verschillende vormen van overleggen om intern af te stemmen.

De overleggen zijn ingericht op basis van de functie en vorm van ondersteuning. Eén keer per kwartaal komt het management met het hele team bij elkaar om bedrijfsmatige en zorginhoudelijke punten te bespreken. De notulen van het werkoverleg op 7 april 2021 is aangeleverd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is deze werkwijze voldoende voor interne afstemming.

Certificering

ThuisZorgzeker is in het bezit van een certificaat voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Het certificaat heeft betrekking op "HKZ Norm verpleeghuizen & Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties 2015 ". Dit certificaat is geldig van 11 maart 2020 tot 10 maart 2023.

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten

ThuisZorgzeker heeft het melden van klachten opgenomen in een handreiking. In de handreiking wordt onderscheid gemaakt tussen klachten van klanten, organisaties en medewerkers. De cliënten kunnen per mail en/of schriftelijk een klacht indienen, maar in de praktijk komt dit nauwelijks voor.

In de dienstverlening is ThuisZorgzeker laagdrempelig en wil zoveel mogelijk onvrede bij cliënten wegnemen. Het kan voorkomen dat cliënten weleens bellen om aan te geven dat een medewerker 5 minuten te laat is gekomen. In dit soort gevallen gaat de zorgcoördinator eerst in gesprek en probeert de kern van het probleem te achterhalen. Structurele problemen kunnen besproken worden in het overleg met het management en de medewerkers, maar dit is nog niet voorgekomen.

Naast de interne klachtenprocedure hebben de cliënten ook de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris (www.zorggeschil.nl). Op de website van ThuisZorgzeker wordt hierover uitleg gegeven en naar een directie link naar de website van de onafhankelijke klachtenfunctionaris verwezen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft ThuisZorgzeker de procedure voor het indienen klachten conform de hiervoor geldende criteria opgenomen in beleid.

Overzichten klachten en calamiteiten

Het management heeft geen overzicht aangeleverd van klachten en calamiteiten met betrekking tot Wmo-cliënten in de periode september 2019 – heden. Volgens het management hebben zich in de opgevraagde periode geen calamiteiten en klachten voorgedaan. Het management weet hoe te handelen bij een incident, calamiteit en een klacht en stelt zich constructief op om hiervan te leren en de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren.

Overige bevindingen op basis van het Interview

Tijdens het interview tussen het management en het Toezicht Wmo zijn de onderstaande bevindingen opgedaan.

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

Na de aanmelding volgt een intakegesprek met cliënten om de hulpvragen in kaart te brengen. Dit wordt methodisch uitgevoerd aan de hand van vier leefdomeinen (woonomgeving, geestelijk welzijn, participatie en lichamelijk welbevinden). Aanvullend hieraan wordt de zelfredzaamheidsmatrix ingezet. Op basis van alle opgehaalde informatie wordt binnen zes weken een zorgplan met doelen opgemaakt. Vervolgens worden cliënten gekoppeld aan begeleiders met de juiste vaardigheden. Volgens het management werkt dit erg goed, de cliënten krijgen voldoende aandacht en hierdoor is de geboden ondersteuning cliëntgericht. De geboden ondersteuning wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd en indien nodig worden de doelen bijgesteld.

Veiligheid

Om de sociale en fysieke veiligheid van cliënten in kaart te brengen maakt ThuisZorgzeker gebruik van een risico-inventarisatie. Mogelijke risico's worden met de cliënten besproken en opgenomen in het zorgplan. Tevens is ThuisZorgzeker 24/7 telefonisch bereikbaar voor noodgevallen. De cliënten worden hierover actief voorgelicht en geadviseerd om in noodsituaties rechtstreeks contact op te nemen met 112. De veiligheid van de medewerkers wordt in kaart gebracht met een Arbo-Checklist. Het doel hiervan is om de risico's voor de medewerkers in de woonomgeving van cliënten inzichtelijk te krijgen en indien nodig hiervoor maatregelen te treffen.

Afstemming

ThuisZorgzeker heeft over het algemeen contact met externe begeleiders van diverse ggz-aanbieders. Die verwijzen ook cliënten door naar ThuisZorgzeker. Indien wenselijk sluit ThuisZorgzeker aan bij een multidisciplinair overleg. In sommige situaties wordt het behandelplan met ThuisZorgzeker gedeeld. Het kan voorkomen dat een behandeling door een behandelaar stagneert. In dit soort situaties wordt aan ThuisZorgzeker gevraagd om hier vanuit de Wmo aan te werken. De afstemming met wijkteams verloopt soms moeizaam omdat er grote verschillen tussen de wijkteams zijn. Volgens het management werkt vooral één wijkteam van de gemeente Rotterdam niet vanuit het belang van cliënten en houdt de deur systematisch dicht voor ThuisZorgzeker. Het management zegt dit onder de aandacht gebracht bij de directie van de gemeente Rotterdam maar ziet vooralsnog geen verschil in de uitvoering.

Beroepsbekwaamheid

De kwaliteit van geleverde ondersteuning door medewerkers wordt door het management op verschillende manieren gemonitord. Er wordt jaarlijks door een extern bureau een audit uitgevoerd. Indien nodig wordt het strategisch meerjarenplan en scholingsplan bijgesteld op nieuwe wet- en regelgeving en mogelijke risico's. Op basis van het scholingsplan krijgen medewerkers bijscholing aangeboden. Indien nodig kunnen medewerkers ook op maat scholing krijgen. Daarnaast wordt één keer per kwartaal in de vorm van intervisie een interne training aangeboden, voorbeelden hiervan zijn: dementie, omgaan met agressie, doelmatig rapporteren en hoe herken je ouderen mishandeling. Verder wordt de beroepsbekwaamheid van medewerkers gemonitord door het voeren van jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Respect en rechten

Om de cliënttevredenheid te monitoren laat ThuisZorgzeker één keer per twee jaar een onderzoek uitvoeren door een onafhankelijk bureau. Volgens het management scoorde ThuisZorgzeker in het laatste onderzoek een 8,3. Volgens het management laat dit zien dat cliënten erg tevreden zijn over de geboden zorg en ondersteuning.

4. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die ThuisZorgzeker heeft geleverd en de toelichting die het management hierop heeft gegeven voldoet⁹ aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond.

Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft Toezicht Wmo een positief beeld gekregen van de kennis die bij het management aanwezig is. Het management is maatschappelijk betrokken en kiest er bewust voor om een kleine organisatie te blijven. Hierbij is het doel van ThuisZorgzeker om zorg en ondersteuning laagdrempelig vanuit de behoefte van cliënten te organiseren. Het is positief dat de hulpvragen en risico's van cliënten methodisch in kaart worden gebracht en de geboden ondersteuning jaarlijks wordt geëvalueerd. Het management staat open voor samenwerking met andere zorgaanbieders en begeleiders van ThuisZorgzeker mogen deelnemen aan multidisciplinaire overleggen. De zorgcoördinatoren kennen alle cliënten. Cliënten die ergens tegen aanlopen of extra hulp nodig hebben mogen altijd bellen naar kantoor. Er wordt actief geluisterd en doorgevraagd, waardoor cliënten zich serieus genomen voelen. Bedrijfsmatig is er ook aandacht om processen continu te optimaliseren. Het is positief dat ontwikkeling van een begeleider hierin voldoende aandacht heeft.

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande op dit moment geen verbetermaatregelen van ThuisZorgzeker.

⁹ 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.

BIJLAGE 1: Toegepaste eisen uit het Toezichtskader t.b.v. de documentanalyse

Gevraagde documenten (indien beschikbaar)	Eis uit toezichtskader
Interne richtlijnen (bijvoorbeeld protocol of procesbeschrijving) met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van calamiteiten.	<p>3.1 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, zie verder in dit document onder paragraaf 4.4); ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten
Overzicht calamiteiten m.b.t. cliënten Wmo sinds september 2019 – heden.	Idem
Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten.	<p>3.2 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor 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;
Interne richtlijnen met betrekking tot situaties waarbij sprake is van (mogelijk) huiselijk geweld en / of kindermishandeling en / of oudermishandeling.	<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>De 5 stappen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg) 2. collegiale consultatie 3. in gesprek treden 4. weging van geweld 5. melden en hulpverlening
VOG Medewerkers (6x) aanwezig?	<p>4.1 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder beschikt over de VOG's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.
Diploma's opleidingen (6x) aanwezig en passend?	<p>4.2 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 of certificaat en conform brancheafspraken) en actueel bijgeschoold;

<p>Verslagen van teamoverleggen / intervisies van medewerkers Wmo in de periode 01-01-2021 t/m 31-03-2021.</p>	<p>4.5 Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden of knelpunten te reflecteren of te escaleren.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Binnen de organisatie zijn aantoonbaar voldoende mogelijkheden om af te stemmen, zoals in overleggen of intervisiemomenten.
<p>Indien u gecertificeerd bent: bewijs van certificering.</p>	<p>4.6 De zorgaanbieder verzamelt, registreert en toetst systematisch gegevens over de kwaliteit van ondersteuning om na te gaan in hoeverre verantwoorde ondersteuning wordt verleend</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is voorzien van een in de branche vigerend certificaat of kwaliteitskeurmerk, <p>of:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ toont aan dat hij een werkend systeem heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.
<p>Gedragscodes / richtlijnen voor medewerkers.</p>	<p>5.1 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ passend gedrag jegens cliënten (o.b.v. een gedragscode); <p><i>(als aanbieder ook richtlijnen toestuurt m.b.t. de privacy van cliënten is dat helemaal mooi)</i></p>
<p>Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten.</p>	<p>5.2 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <p>(..)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het indienen van klachten door cliënten (o.b.v. een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden); ▪ de tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (o.b.v. een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie);
<p>Een overzicht van klachten van Wmo-cliënten en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>idem</p>