

DE KWALITEIT VAN DAGBESTEDING AAN OUDEREN
in ontmoetingscentrum De Tuyter
DOOR DE ZELLINGE

Onderdeel van proactief toezicht in het kader van de Wmo 2015

Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

2 maart 2020

Status: Definitief

INHOUDSOPGAVE

EINDOORDEEL	2
1. 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 ZELLINGEN	6
2.1 Dagbesteding.....	6
2.2 De Tuyter.....	6
3. KWALITEIT VAN ONDERSTEUNING	8
3.1 Zorgovereenkomst.....	8
3.2 Afstemming.....	11
3.3 Veiligheid.....	13
3.4 De beroepskracht.....	15
3.5 Respect en rechten.....	16
3.6 Overige bevindingen.....	18
BIJLAGEN	
BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO.....	19
BIJLAGE 2 TOETSINGSCRITERIA dagbesteding aan ouderen.....	20
BIJLAGE 3 VERANTWOORDING.....	24
BIJLAGE 4 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND.....	25

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 een onderzoek heeft uitgevoerd, betreft de Zellingen. Het Toezicht Wmo heeft bij deze aanbieder in oktober 2019 het toezicht op de kwaliteit van de dagbesteding uitgevoerd in ontmoetingscentrum de Tuyter. Hierbij is de geboden dagbesteding getoetst aan de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (hierna Wmo).

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning grotendeels¹ voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat de Zellingen in praktijk een doelgerichte en zinvolle dagbesteding biedt aan cliënten. Medewerkers zijn betrokken, professioneel en vriendelijk richting cliënten en mantelzorgers. Cliënten én mantelzorgers hebben aantoonbaar baat bij de wijze waarop de Zellingen deze vorm van ondersteuning biedt. Cliënten en mantelzorgers geven zelf ook aan tevreden te zijn over de dagbesteding.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo ziet een aantal verbetermogelijkheden:

1. Zorg dat elke cliënt tijdig een ondersteuningsplan heeft waarin doelen zijn verwoord en indien nodig, hierin prioritering in de uitvoering van de doelen is gemaakt (§ 3.1).
2. Leg de evaluaties separaat vast in de digitale cliëntdossiers en zorg ervoor dat ook tijdelijke medewerkers deze kunnen inzien (§ 3.1).
3. Zorg ervoor dat alle risico's op een separate plek in de ondersteuningsplannen en/of cliëntdossiers worden beschreven en beter bekend zijn bij alle beroepskrachten en stagiaires (§ 3.3).
4. Zorg voor een eenduidige en heldere incidentenprocedure en zorg ervoor dat deze voldoende bekend is bij medewerkers. Zorg ervoor dat de wettelijke definitie van een calamiteit en de plicht tot melden van calamiteiten conform de Wmo 2015 in deze incidentenprocedure is opgenomen (§ 3.3).

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.

5. Zorg ervoor dat van alle beroepskrachten en alle vrijwilligers in de personeelsdossiers een Verklaring omtrent het gedrag (Vog) is opgenomen (§ 3.4).
6. Zorg ervoor dat alle beroepskrachten die in de toekomst worden aangenomen, voldoende geschoold zijn (§ 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 deze maatregelen uiterlijk op 1 oktober 2020 zijn geïmplementeerd en geborgd in beleid. De Zellingen wordt verzocht om het Toezicht Wmo hierover uiterlijk op 15 oktober 2020 te informeren.

Adviezen

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

- Voor wat betreft het hanteren van papieren cliëntdossiers naast de elektronische cliëntdossiers: borg dat incongruenties tussen de dossiers worden voorkomen (§ 3.1).
- Door de naam van de zorgcoördinator te vermelden in de cliëntdossiers kan in één oogopslag duidelijk zijn wie dat is, zonder dat daarvoor de overzichtslijst erop nageslagen moet worden (§ 3.1).
- Voeg het 'Stappenplan ontspoorde mantelzorger' toe aan het beleid en de protocollen (§ 3.3).

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Proactief toezicht 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 door aanbieders aan cliënten te beoordelen.

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

1.1 Aanleiding

Langer thuis, bestrijden 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% zelfstandig². 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 volledige geleverde kwaliteit van ondersteuning van 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 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 Zellingen heeft op 20 januari 2020 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. De Zellingen heeft wel van deze gelegenheid gebruikgemaakt en op 31 januari 2020 een reactie gegeven.

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

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

Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan de Zellingen en de gemeente Krimpen aan den IJssel.

2. DE ZELLINGEN

De Zellingen is een zorgorganisatie die ondersteuning, verzorging en verpleging biedt aan mensen met psychogeriatrische en / of somatische problematiek, mensen met niet aangeboren hersenletsel en mensen die moeten herstellen en revalideren. Doel is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven. De Zellingen levert de zorg bij mensen thuis, maar heeft ook voorzieningen in de vorm van verpleeg- en/of verzorgingstehuizen, een hersenletsel- en afasiecentrum, woonzorgcentra en dagbestedingslocaties. De zorg wordt aangeboden in het kader van de Zvw, Wlz en Wmo in Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Nieuwerkerk aan den IJssel. De Zellingen heeft hiervoor bijna 1.300 medewerkers en werkt met 500 vrijwilligers.

2.1 Dagbesteding

In Capelle aan den IJssel en in Krimpen aan den IJssel levert de Zellingen dagbesteding aan mensen die ouder zijn dan 60 jaar. In Krimpen aan den IJssel zijn hiervoor twee locaties:

- In een ruimte in het ontmoetingscentrum 'de Tuyter' wordt dagbesteding geleverd aan ouderen die cognitieve achteruitgang kennen vanwege dementie.
- In 'de Zandrak' kunnen zowel mensen met somatische beperkingen als ouderen met ernstige cognitieve beperkingen terecht.

Toezicht Wmo heeft de kwaliteit van dagbesteding onderzocht in ontmoetingscentrum de Tuyter. Daar waar in het rapport gesproken wordt over de Zellingen, wordt steeds specifiek gerefereerd aan de dagbesteding aan ouderen door de Zellingen in de Tuyter.

2.2 De Tuyter

In ontmoetingscentrum de Tuyter wordt dagbesteding geleverd op maandag, dinsdag en vrijdag, waarvan de maandag bedoeld is voor ouderen die fysiek relatief nog veel kunnen, zoals staand gymnastiekoefeningen doen. Op een dag kunnen er maximaal twintig cliënten deelnemen. In praktijk doen 10-16 cliënten mee aan de dagbesteding. Er zijn dan gemiddeld drie medewerkers aanwezig: één vaste medewerker (die er alle dagen is), de meewerkend coördinator en / of de ergotherapeut en een stagiair of vrijwilliger. Stelling van de Zellingen is dat alle medewerkers alles doen wat bij de dagbesteding hoort: de dagbestedings-activiteiten samen met de cliënten uitvoeren, maar ook boodschappen doen en de lunch verzorgen.

Cliënten komen bij de Zellingen terecht via hun huisarts, praktijkondersteuner huisarts, casemanager dementie, thuishulp of doordat een familielid of mantelzorgers navraag heeft gedaan. In dit onderzoek bleek dat mantelzorgers en cliënten hiervoor niet altijd zelf een aanvraag voor een indicatie bij het gemeentelijk loket (de 'Krimpenerwijzer') hoefden in te

dienen, maar dat dit tussen de betrokken instanties zelf werd geregeld (huisarts, casemanager dementie, Krimpenerwijzer en de Zellingen).

Aanleiding voor een aanvraag is de cognitieve achteruitgang van de cliënten, al dan niet in combinatie met fysieke achteruitgang, eenzaamheid en verminderde dag- en nachtritme. Er is behoefte om deze achteruitgang verder te beperken. Ook ontlasting van de mantelzorger kan een reden zijn. Bovendien kunnen ouderen wennen aan een laagdrempelige vorm van dagbesteding, voordat zorg of dagbesteding elders noodzakelijk is.

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 Zellingen grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Start van de ondersteuning

Het is positief dat De Zellingen bij aanmelding van een cliënt voor dagbesteding onderzoekt op welke locatie betreffende cliënt het beste past en dat potentiële cliënten drie dagen op een locatie mee kunnen lopen om een indruk te krijgen.

Volgens het protocol stelt de zorgcoördinator binnen zes weken in afstemming met de familie van de cliënt het ondersteuningsplan op. De zorgcoördinator verzorgt indien nodig het contact met de gemeente voor de aanvraag of het ophogen van een indicatie.

De ondersteuningsplannen zijn vanuit de positie van de cliënt (in de 'ik-vorm') opgesteld en voorzien van een datum en de handtekeningen van de cliënt en de zorgcoördinator die het plan heeft opgesteld. Mantelzorgers bevestigen betrokken te zijn bij het opstellen van het plan. Het ondersteuningsplan behandelt op meerdere domeinen de mogelijkheden/bepalingen van cliënt, zoals beschikbare mantelzorg, ziekte en mogelijkheid tot zelfmanagement/plannen.

Cliëntdossiers

Per cliënt heeft de Zellingen de informatie opgenomen in het elektronisch cliëntdossier (ecd) en in papieren mappen. De mappen bevatten over het algemeen:

- een lijst met persoonlijke gegevens
- het aanvraagformulier voor de ondersteuning
- het ondersteuningsplan van de cliënt
- de zorgovereenkomst
- een invullijst waarop cliënt dagactiviteiten van voorkeur kan aankruisen

- een formulier met in kolommen de behoefte, doelen en afspraken weergegeven als samenvatting van het ecd.
- (indien van toepassing) een evaluatie.

In de dossiers is niet opgenomen wie de zorgcoördinator is; dit is elders vermeld.

De Zellingen werkt momenteel aan een kwaliteitsverbetering van de dossiers (dit wordt bevestigd door meerdere medewerkers), zodat doelgerichter gewerkt kan worden. In de ondersteuningsplannen worden in het vervolg alleen nog de activiteiten opgenomen, waar in eerste instantie de focus op komt te liggen. Voor cliënten en mantelzorgers wil de Zellingen het mogelijk maken om digitaal mee te lezen in het ondersteuningsplan³.

Toezicht Wmo is van oordeel dat de invulling en kwaliteit van de huidige dossiers relatief op orde is, maar dat er nog wel verschillen zijn in de hoeveelheid informatie in de dossiers. Bij één cliënt ontbrak in eerste instantie het ondersteuningsplan, terwijl deze cliënt al vier maanden ondersteuning ontving⁴. Wel was over deze cliënt de noodzakelijke informatie beschikbaar en werd over bijzonderheden over deze cliënt al gerapporteerd.

Daarnaast wijst Toezicht Wmo erop dat het bijhouden van twee vormen van dossiers een risico kan vormen voor de borging van informatie over cliënten. Omdat alleen vaste medewerkers in de elektronische cliëntdossiers kunnen (voor onder meer het totaalbeeld, de rapportages en de evaluaties), zijn tijdelijke medewerkers of stagiaires voor belangrijke informatie over cliënten afhankelijk van de schriftelijke dossiers en de mondelinge informatieoverdracht door de vaste medewerkers.

Zelfredzaamheid

Uit het formulier met behoefte, doelen en afspraken is duidelijk waar de uitdagingen van cliënten liggen voor wat betreft hun zelfredzaamheid. Bij de activiteiten die onderdeel vormen van de dagbesteding kan een zogenaamde GAS-score⁵ voor de mate van zelfredzaamheid worden opgenomen. Deze registratie kan naar oordeel van Toezicht Wmo beter: dit is nog niet bij alle cliënten gebeurd. Volgens de Zellingen maakt dit eveneens deel uit van de kwaliteitsverbetering die is ingezet.

³ De Zellingen geeft aan dat dit cliëntenportaal in 2020 actief wordt. Daarin zal dan ook de naam van de zorgcoördinator worden opgenomen.

⁴ Tijdens het 3^e onderzoeksmoment heeft Toezicht Wmo opnieuw dit dossier opgevraagd en geconstateerd dat dit ondersteuningsplan inmiddels wel is opgesteld. De Zellingen heeft aangegeven dat het plan samen met de cliënt en zijn mantelzorger wordt opgesteld en het daarom soms langer duurt, voordat het plan definitief is.

⁵ Goal Attainment Scaling, hierbij wordt aangegeven of een cliënt de activiteit helemaal niet kan uitvoeren, kan uitvoeren met hulp binnen de groep of individueel kan uitvoeren.

Evaluaties

Volgens de 'checklijst start en evaluatie van zorg' van de Zellingen wordt er tweejaarlijks een evaluatie van de ondersteuning aan cliënten uitgevoerd door de zorgcoördinator. Toezicht Wmo constateert dat de Zellingen deze evaluaties uitvoert en dat dit leidt tot aanpassing van de ondersteuningsplannen. Voor sommige cliënten heeft de Zellingen daarbij de GAS-score aangepast. In een specifiek evaluatieformulier wordt de tevredenheid van cliënten verwerkt (zie paragraaf 3.5).

De verslaglegging van de evaluaties wordt opgenomen in de reguliere (digitale) voortgangsrapportages/logs (zie 3.2). Naar oordeel van Toezicht Wmo kunnen de evaluaties beter worden geborgd (d.w.z. zichtbaarder worden gemaakt voor cliënten, mantelzorgers en medewerkers) door deze informatie in een apart invulveld of formulier te verwerken.

De praktijk van de dagbesteding

Toezicht Wmo is van oordeel dat de uitvoering van dagbesteding in de praktijk kwalitatief van hoog niveau is. Het is doelgericht en er wordt conform de behoeften van cliënten gewerkt. Naast het verdrijven van eenzaamheid van de ouderen wordt er aantoonbaar gerealiseerd dat de betreffende cliënten ondanks hun beperkingen of fysieke/ geestelijke achteruitgang zich thuis nog langer kunnen redden of dat de ene beperking van invloed is op de andere.

Conform de geformuleerde doelen worden cliënten aantoonbaar geprikkeld om te bewegen (door middel van gymnastiek), hun kleine motorische vaardigheden (bijvoorbeeld schrijven) terug te krijgen of verder te ontwikkelen en om hun geheugen en cognitieve vermogen te blijven trainen. De fysieke trainingen worden aangepast aan de mogelijkheden die cliënten hebben en worden begeleid door de ergotherapeut of een vrijwilliger, die dit doet met behulp van een ingesproken dvd. Kleinere motorische vaardigheden, zoals hand-en armbewegingen worden getraind door borduren, sjoelen, schilderen en schrijven. Daarmee worden tegelijkertijd de cognitieve vaardigheden getraind, zoals het tellen van punten tijdens het sjoelen.

Andere fysieke en cognitieve trainingen worden groepsgewijs gedaan door spellen, zoals 'Ik ga op reis en neem mee...'. Cliënten die willen, kunnen zelfs huiswerk meekrijgen, bijvoorbeeld om hun woordenschat op peil te houden. Verder is er een boekje met simpele vragen aan de hand waarvan cliënten hun 'levensverhaal' kunnen opschrijven. De Zellingen geeft aan dat er met cliënten ook wel eens buiten wordt gelopen, zoals een rondje langs de schilderijen of naar een voorstelling in ontmoetingscentrum, naar de markt of de bibliotheek.

Mantelzorgers merken aan het gedrag van de cliënten sinds de start op de dagbesteding op sommige zaken een vooruitgang of een vertraging van de achteruitgang. Eén cliënt kan bijvoorbeeld weer beter schrijven, een andere cliënt is minder somber. Bovendien vinden de cliënten het gezellig om in het ontmoetingscentrum samen met de andere cliënten en de medewerkers te zijn, een bezigheid te hebben en vrienden te maken.

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 Zellingen aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Interne afstemming

De interne kennisoverdracht en afstemming met betrekking tot individuele cliënten die dagbesteding ontvangen, is grotendeels geborgd. Medewerkers informeren elkaar mondeling over bijzonderheden omtrent cliënten en indien nodig stellen ze hiervan de vrijwilligers op de hoogte. Mondeling of per email kunnen zorgcoördinatoren over belangrijke zaken met betrekking tot een cliënt ingelicht worden. Voor ernstige zaken kunnen medewerkers ook bij hun manager terecht. Er zijn diverse overleggen: één keer in de twee maanden is er cliëntinterview tussen de teamleden van de Tuyter, zo nodig vaker. De zorgcoördinatoren en locatiecoördinatoren overleggen één keer per maand, zover mogelijk in aanwezigheid van de manager. En eens in de twee tot drie 3 maanden organiseert de Zellingen een overleg voor alle medewerkers dagbesteding in Krimpen aan de IJssel over meer bedrijfsmatige zaken, zoals de vakantieplanning.

Rapporteren over ontwikkeling in welzijn, gezondheid, cognitie en vaardigheden van cliënten kan in het elektronisch dossier (ecd). Zoals aangegeven in paragraaf 3.1 hebben alleen vaste medewerkers hiertoe toegang⁶. Op papier kunnen medewerkers, vrijwilligers en stagiaires noteren wat voor activiteit een cliënt heeft gedaan en beschrijven of het bijvoorbeeld gezellig was. In praktijk rapporteren de vaste medewerkers een aantal maal per maand in het ecd over

⁶ Dit is daarom meegewogen in het oordeel over de doelmatigheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de voorziening §3.1.

de ontwikkelingen en bijzonderheden met betrekking tot individuele cliënten. De frequentie en de inhoud van deze rapportages zijn wisselend, maar zijn voldoende voor deze voorziening. Eén medewerker is in principe vast aanwezig op de dagbesteding en geeft aan alle rapportages te lezen. Een medewerker die niet altijd tijd heeft voor het lezen van de rapportages en het deelnemen aan de ochtendbriefings, is sterk afhankelijk van collega's om voldoende op te hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen omtrent cliënten.

Sociaal netwerk

De gegevens van de contactpersonen van de cliënten zijn opgenomen in de elektronische dossiers. Ondanks dat hierbij het sociale netwerk van cliënten niet altijd volledig is omschreven, acht Toezicht Wmo dit voldoende voor het leveren van dagbesteding. Bovendien maakt het opmaken van het levensverhaal door cliënten zelf tegenwoordig onderdeel uit van de dagbesteding. Tevens blijkt uit onderzoek dat er in praktijk voldoende contact is tussen medewerkers en mantelzorgers van cliënten, met name wanneer er bijzonderheden zijn. Er is daarbij ook oog voor eventuele overbelasting van de mantelzorger(s).

Professioneel netwerk

In de meeste onderzochte dossiers zijn de gegevens van de huisarts opgenomen, soms ook van de apotheek en verzekeraar. In twee van de vijf gevallen is het professioneel netwerk nader beschreven. Eén cliënt heeft begeleiding bij een GGZ-aanbieder, maar die contactgegevens van de behandelaar zijn niet bekend bij de Zellingen.

Cliënten of hun mantelzorgers voeren over het algemeen zelf de regie. Wanneer nodig onderhouden de zorgcoördinatoren of de casemanager dementie contact met de gemeente / Krimpenerwijzer, de huisarts, thuiszorg en eventuele andere zorgaanbieders. In een overzichtslijst is per cliënt benoemd wie namens betrokken zorgverleners de eerste contactpersoon is, bijvoorbeeld de casemanager dementie, praktijkondersteuner huisarts (poh) of individueel begeleider. De casemanager dementie van de Zellingen zelf kan daarnaast meelesen in de cliëntdossiers.

Vervoer

Het is positief dat voor alle cliënten in de dossiers afspraken over het vervoer van de cliënt naar de dagbesteding zijn opgenomen. Cliënten zonder indicatie komen met de belbus (verzorgd door vrijwilligers) of worden door een mantelzorger gebracht. Cliënten met een indicatie hebben deze mogelijkheden ook en krijgen het vervoer door de Zellingen vergoed. Indien nodig kan de Zellingen rolstoelvervoer regelen.

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 gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.

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

Oordeel

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

Onderbouwing

Risico-inventarisatie

Toezicht Wmo is ook van oordeel dat de uitvoering van de dagbesteding erop gericht is om risico's te voorkomen. Zo wordt door bewegingsactiviteiten en training valpreventie voorkomen of beperkt dat mensen fysiek achteruitgaan en zorgt de cognitieve training ervoor dat de cognitie bevorderd wordt. Ook voor wat betreft vervoer is er aandacht voor risico's: de Zellingen raadt aan valgevaarlijke cliënten het gebruik van de belbus af. Mantelzorgers en cliënten zelf vinden dat medewerkers goed op de hoogte zijn van de gezondheid van de cliënten en dat hiermee tijdens de dagbesteding rekening wordt gehouden. Mantelzorgers vertrouwen verder op de signalen die medewerkers op de dagbesteding kunnen opvangen voor wat betreft de eventuele achteruitgang van cliënten.

Toezicht Wmo is desalniettemin ook van oordeel dat de risico's van cliënten beter geborgd kunnen worden in de dossiers en protocollen. In de ondersteuningsplannen zijn de mogelijkheden en beperkingen van cliënten wel dusdanig omschreven, zodat voldoende te herleiden is wat risico's zijn (bijvoorbeeld: beperkte mobiliteit) en wat dit betekent (cliënt heeft een rollator voor lange afstanden). In een aantal gevallen is hier ook een doel op geformuleerd (beter leren lopen met een wandelstok). Dit is echter niet altijd vermeld in het ecd of nader geconcretiseerd, zoals in het geval van een cliënt met psychische problematiek. De Zellingen kent echter geen aparte methodiek of registratiemiddel met het oog op het benoemen van risico's van cliënten. Er is wel een document ten behoeve van risico's aangaande medewerkers (arbeidsomstandigheden).

Medicatie

Omdat de dagbesteding een Wmo-voorziening is, wordt er geen medicatie verstrekt en is er daarom geen medicatiebeleid. Medewerkers kunnen wel de groep eraan herinneren dat medicijnen niet vergeten moeten worden of op verzoek van een cliënt ondersteunen, zoals bij het druppelen van ogen. Indien nodig, kan de thuiszorg op de dagbesteding langskomen om medicijnen aan een cliënt te verstrekken. Ook heeft één van de medewerkers de bevoegdheid om medicijnen uit te reiken.

Meldcode

De Zellingen heeft een document over de meldcode huiselijk geweld, met onder meer het stappenplan en een vermelding over ouderenmishandeling, kindcheck en SISA. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat signalen over mishandeling van ouderen thuis gemeld moeten 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. Vanwege het ontbreken van de juiste kennis of vaardigheden, kan goedbedoelde zorg van de mantelzorger onbewust en onbedoeld sluipenderwijs omslaan in verwaarlozing of verkeerde behandeling van de zorgvrager.

Fysieke veiligheid

Fysieke veiligheid is voldoende geborgd. De ruimte in het ontmoetingscentrum is veilig. Brandwerende middelen als brandblussers zijn op orde. Er zijn voldoende mogelijkheden om in geval van nood het gebouw tijdig te verlaten. Bij brand is volgens de Zellingen formeel de bedrijfshulpverlening van de Tuyter zelf verantwoordelijk. Medewerkers zorgen ervoor dat cliënten gedurende de dagbesteding niet kunnen vallen door spullen op de vloer of stoelen in de looproute. Voldoende (vaste) medewerkers beschikken over een diploma bedrijfshulpverlening.

Calamiteiten en incidenten

Er is voldoende aandacht voor incidenten. Zo vindt er registratie plaats van incidenten. In 2019 zijn nog geen incidenten in het ontmoetingscentrum geregistreerd; reden hiervoor is dat de bezoekers van het ontmoetingscentrum fysiek nog relatief in goede conditie zijn, waardoor er in praktijk nauwelijks valincidenten voorkomen. Indien er toch een incident plaatsvindt, wordt dit volgens de Zellingen intern gemeld en wordt dit met de mantelzorgers besproken.

Toezicht Wmo acht de procedures voor het melden en afhandelen van incidenten wel voor verbetering vatbaar, zodat er meer helderheid over is bij medewerkers. Er zijn nu twee documenten die het proces rond het melden, onderzoeken, analyseren van incidenten en het borgen en monitoren van de geleerde lessen beschrijven: het MIC-beleid en de MIC-

procedure. De overlap tussen deze documenten en de herhalingen in een van de documenten kan onduidelijkheid geven onder medewerkers. De definitie van een calamiteit volgens de Wmo en het melden van calamiteiten in het kader van de Wmo aan het Toezicht Wmo ontbreken in de documenten.

3.4 De beroepskracht

Eis: De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid 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 Zellingen grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Scholing

De meeste medewerkers zijn voldoende geschoold en er is voldoende aandacht voor bijscholing. Eén medewerker voldoet niet aan de wettelijke eis van beroepsbekwaamheid, aangezien deze medewerker geen zorggerelateerde opleiding heeft genoten. Toezicht Wmo is van oordeel dat alle beroepskrachten geschoold moeten zijn, maar ziet wel dat de bekwaamheid van betreffende medewerkers voor deze vorm van ondersteuning voldoende is aangetoond door de werkwijze gedurende het onderzoek, de gevolgde bijscholing en aangetoonde werkervaring op het gebied van dagbesteding. Bovendien acht Toezicht Wmo de kwaliteit geborgd door de samenwerking van deze medewerker met collega's ter plekke en de monitoring door de manager in de vorm van waarneming ter plekke, het lezen van de dossiers en deelname aan de intervisies. Jaarlijks heeft de manager een formeel gesprek met de medewerkers inzake het functioneren.

Binnen de Zellingen is het voor medewerkers mogelijk om bijscholing te volgen of zich door te ontwikkelen. De medewerkers hebben hier allen gebruik van gemaakt. De Zellingen heeft aangegeven medewerkers nader te trainen in het gebruik van de dossiers.

Verklaring omtrent het gedrag

De Zellingen beschikt niet over de Vog's van alle medewerkers en vrijwilligers. Van een relatief nieuwe medewerker en een vakantiekracht is er een Verklaring omtrent het Gedrag (Vog) opgenomen in het personeelsdossier. Dit geldt niet voor de medewerkers die vóór 2006 in dienst zijn gekomen bij de Zellingen. Er wordt vermoedt dat zij wel ooit een Vog hebben ingediend, maar in de loop der tijd niet in het huidige systeem is opgenomen. De Zellingen geeft aan dat medewerkers dit jaar een Vog moeten opvragen, omdat de gemeente Krimpen aan den IJssel bij de nieuwe aanbesteding in 2020 een Vog van maximaal 5 jaar oud eist.

Voor wat betreft de inzet van vrijwilligers maakt de Zellingen onderscheid tussen vrijwilligers op de dagbesteding die onder toezicht van een medewerker ondersteunende activiteiten verrichten (zoals koffiezetten, een bewegingsactiviteit begeleiden, helpen bij het knutselen) en vrijwilligers die individueel contact hebben met cliënten (dat zijn de vrijwilligers die cliënten vervoeren). Van alleen de laatste categorie vrijwilligers heeft de Zellingen een Vog opgevraagd, omdat deze vrijwilligers alleen kunnen zijn met een cliënt.

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 Zellingen aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Bejegening

Medewerkers en vrijwilligers zijn voldoende vriendelijk en respectvol richting cliënten. Cliënten geven zelf aan dat de begeleiders in de Tuyter prettig in de omgang zijn. Mantelzorgers vinden de ruimte prettig, vinden dat er goed naar cliënten wordt geluisterd en ze merken dat hun dierbaren blij worden van deelname aan de dagbesteding. Medewerkers geven zelf aan voldoende zorg en aandacht te kunnen geven aan cliënten, omdat de groep niet de maximum grootte heeft.

Cliënttevredenheid

Toezicht Wmo constateert dat er voldoende aandacht is voor de cliënttevredenheid. Tweemaal per jaar wordt bij de individuele cliënten de mate van tevredenheid gemeten. Dit gebeurt op aspecten als de mogelijkheid om mee te praten, de samenwerking van de dagbesteding met de zorgcoördinator, de deskundigheid van het team, de mogelijkheid om wensen in te brengen, de maaltijd en de aandacht voor de thuissituatie. Alle dossiers bevatten hiertoe het ingevulde formulier. De scores over de tevredenheid worden volgens de Zellingen gebruikt voor de jaarlijkse meting van de tevredenheid met oog op het jaarlijkse kwaliteitsplan.

De Zellingen zelf ervaart een hoge mate van cliënttevredenheid onder cliënten van het Ontmoetingscentrum, mede omdat de Zellingen zelf constateert dat het ontmoetingscentrum vanaf 2017 dezelfde cliënten (tenzij ze doorstromen naar de Zandrak) heeft en cliënten zelf na afloop van een dagbesteding aangeven blij te zijn. De Zellingen merkt zelfs dat sommige cliënten letterlijk weer meer zin in het leven hebben.

De cliënten geven ook zelf bij het Toezicht Wmo aan blij te zijn met de georganiseerde activiteiten. Ook de extra activiteiten worden gewaardeerd, zoals een jaarlijks kerstdiner en een barbecue voor cliënten en mantelzorgers. Eén cliënt geeft aan het leuk te vinden als er buiten het ontmoetingscentrum een zitje komt. Een mantelzorger zou groepsuitjes voor cliënten waarderen.

Gedragscode

Er is een gedragscode voor de medewerkers, cliënten en bezoekers van de Zellingen, die voldoende inzicht biedt in de verwachtingen van de organisatie. De Zellingen geeft aan dat dit onderdeel uitmaakt van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. De gedragscode wordt in praktijk toegepast.

Klachtenbeleid

De Zellingen heeft een klachtenreglement. Uit de gesprekken blijkt dat cliënten en mantelzorgers in de praktijk de medewerkers zelf of hun zorgcoördinator zullen aanspreken. Op de website van de Zellingen is informatie opgenomen over het kunnen indienen van klachten.

Locatie

De locatie voldoet: het is een ruime, schone, lichte en gezellige ruimte met geschikte stoelen voor de doelgroep. Het kan warm in de ruimte zijn, maar cliënten lijken er geen last van te hebben. Mensen krijgen bij ontvangst koffie en thee. Bij de lunch wordt er meestal brood met verse soep geserveerd. Cliënten mogen helpen bij de voorbereiding voor de lunch. Er zijn verschillende tafels waaraan cliënten naar keuze kunnen zitten. Cliënten hebben voldoende bewegingsruimte.

3.6 Overige bevindingen

Ondersteuning mantelzorg

Volgens een van de medewerkers maakt de Zellingen niet alleen een dagstructuur voor de momenten dat een cliënt op de locatie zit, maar ondersteunen ze mantelzorgers in het opzetten van een programma voor de andere dagen. De Zellingen geeft aan dat zij voor wat betreft mantelzorgers een signalerende functie vervullen. Zo kan de Zellingen gebruik maken van een vragenlijst om te toetsen of een mantelzorger overbelast is en kunnen zij hierover in gesprek gaan. Met mantelzorgers die een cliënt afzetten of ophalen, wordt meestal een praatje gemaakt. Ook kan de Zellingen mantelzorgers in beeld houden via activiteiten, zoals de eerder genoemde barbecue, het geven van trainingen aan mantelzorgers en door aan te sluiten bij de maandelijkse partnerbijeenkomsten van de Krimpenerwijzer.

Deze aandacht voor en wijze van ondersteuning aan mantelzorgers acht Toezicht Wmo van bijzonder toegevoegde waarde voor het welzijn van de cliënten én diens mantelzorgers.

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 afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo);
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 en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

BIJLAGE 2 TOETSINGSCRITEIA 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)

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.

Criteria	Uitwerking
<u>Ondersteuning</u>	
1.1 Er zijn (schriftelijke/ digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen.	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.
1.2 De ondersteuning wordt verleend zoals afgesproken.	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.
1.3 Er is voldoende continuïteit in de verleende ondersteuning.	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)

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

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. ▪ Bedrijfsbepaling / EHBO is in de voorziening geborgd. ▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt.

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)

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

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

Criteria	Uitwerking
<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)	
<u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u>	
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 op de kwaliteit van de dagbesteding uitgevoerd, zoals uitgevoerd door de Zellingen in het ontmoetingscentrum de Tuyter in Krimpen aan den IJssel. 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 10 cliëntdossiers van de gemeente Krimpen aan den IJssel.
- 4) Onderzoek van 5 cliëntdossiers, digitaal en op papier.
- 5) Onderzoek van dossiers van 4 beroepskrachten en een vakantiekracht op scholing, bijscholing en de aanwezigheid van een Vog. Check op de aanwezigheid van een Vog van vrijwilligers.
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 7) Interviews met mantelzorgers van 2 cliënten en 1 cliënt en diens twee mantelzorgers (samen en apart). Tijdens de dagbestedingsactiviteiten losse vragen aan enkele cliënten.
- 8) Interviews met 4 beroepskrachten: de manager, de locatiecoördinator (tevens zorgcoördinator), de vaste medewerker van de dagbesteding en de ergotherapeut.
- 9) Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging voor voorgenomen openbaarmaking.
- 10) Inleidend en afsluitend gesprek met de manager.
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeente Krimpen 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