

Heronderzoek naar de kwaliteit van Wmo-ondersteuning door zorgcentrum Sophora

naar aanleiding van het rapport van juli 2017
in het kader van proactief toezicht uitgevoerd door
het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

28 september 2018

SAMENVATTING

Het regionaal toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: toezicht Wmo) heeft in het kader van proactief toezicht medio 2017 een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning door zorgcentrum Sophora (hierna: Sophora) te Rotterdam. Op basis van dit onderzoek is destijds geconcludeerd dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning deels¹ voldeed aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Het toezicht Wmo heeft Sophora vier verbetermaatregelen opgelegd om de kwaliteit van ondersteuning aan cliënten te verbeteren. Aan Sophora werd bovendien gevraagd om voor 21 juli 2017 een verbeterplan aan de toezichthouder te overleggen. Hieraan heeft Sophora voldaan.

In navolging van het onderzoek heeft het toezicht Wmo in mei 2018 een heronderzoek gedaan naar de uitvoering van de verbetermaatregelen en daarmee opnieuw getoetst of de geboden ondersteuning voldoet aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Het heronderzoek laat zien dat Sophora in de afgelopen periode stappen heeft gezet om de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning te verbeteren. Op basis van de bevindingen tijdens het heronderzoek is het toezicht Wmo van oordeel dat alle voorgestelde verbetermaatregelen in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd zijn.

Het toezicht Wmo is van oordeel dat de geboden ondersteuning aan cliënten in de vernieuwde situatie voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het toezicht Wmo heeft twee aandachtspunten met betrekking tot de borging van de verbetermaatregelen gesignaleerd. Het toezicht Wmo zal hiernaar geen nader onderzoek verrichten en heeft er vertrouwen in dat het Sophora deze punten adequaat zal uitvoeren.

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.

1. INLEIDING

Het toezicht Wmo heeft in mei 2018 een heronderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning door Sophora. Het heronderzoek vond plaats op de Abtsweg te Rotterdam. Naast kantoorgelegenheid, is dit ook de locatie voor de dagbesteding. In dit rapport treft u de bevindingen en het eindoordeel van het toezicht Wmo.

1.2 Aanleiding

In juli 2017 heeft het toezicht Wmo in het kader van proactief toezicht onderzoek gedaan naar de kwaliteit van ondersteuning, zoals deze wordt gegeven door Sophora. Het toezicht Wmo heeft op basis van dit onderzoek geconcludeerd dat kwaliteit van de geboden ondersteuning door Sophora deels voldeed aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015. Aan Sophora werden vier verbetermaatregelen opgelegd:

1.3 Heronderzoek

Het toezicht Wmo heeft in mei 2018 het heronderzoek uitgevoerd op bij Sophora. Het toezicht Wmo heeft in dit heronderzoek de implementatie en borging van de opgelegde verbetermaatregelen getoetst.

1.4 Methode van heronderzoek

Her heronderzoek bij Sophora bestond uit de volgende onderdelen:

- Interviews met 2 medewerkers
- Interview kwaliteitsmedewerker
- Inzage in het digitale kwaliteitssysteem van Sophora
- Inzage in vijf cliëntdossiers.
- Inzage in alle medewerkersdossiers

1.5 Procedure rapportage Toezicht Wmo

Naar aanleiding van elk (her)onderzoek in het kader van toezicht maakt het toezicht Wmo een rapport op. Sophora heeft op 28 september 2018 een concept versie van dit rapport ontvangen voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Sophora heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 19 oktober 2018 laten weten geen feitelijke onjuistheden te hebben geconstateerd.

Daarbij heeft Sophora de mogelijkheid gekregen om bezwaar te maken tegen publicatie van het eerdere onderzoeksrapport en dit rapport naar aanleiding van het heronderzoek. Sophora heeft hiertegen geen bezwaar.

Toezicht Wmo stelt dit rapport derhalve definitief vast en verstuurd deze aan de zorgaanbieder en de inkopende gemeente.

2. BEVINDINGEN TOEZICHT WMO

Het toezicht Wmo geeft hieronder per verbetermaatregel een oordeel over de mate van implementatie en borging.

Verbetermaatregel 1.

PROTOCOLLEN EN WERKPROCESSEN. Implementeer de protocollen bij voorrang in de organisatie. Zorg dat deze toegankelijk worden voor alle medewerkers.

Oordeel

Deze maatregel is door Sophora in voldoende mate geïmplementeerd, maar nog onvoldoende geborgd.

Onderbouwing

Sophora heeft alle protocollen en werkprocessen, als ook de digitale cliëntdossiers opgenomen in een kwaliteitssysteem voor de zorg genaamd Vilans via Solopartners. Solopartners is een brancheorganisatie in de zorg. Dit kwaliteitssysteem is in oktober 2017 geïmplementeerd. De kwaliteitsmedewerker van Sophora is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van dit systeem en voor de vertaling hiervan naar de medewerkers. Op een teamdag in juli 2017 zijn de medewerkers op de hoogte gebracht van dit systeem. Daarnaast is Sophora voornemens zich te laten certificeren zodat zij voldoen de ISO 9001 voor de zorg. Dit stond oorspronkelijk gepland voor begin dit jaar, maar is verschoven naar de zomer van 2018.

Hoewel de protocollen en werkprocessen inmiddels zijn ingevoerd in het systeem en bekend zijn bij medewerkers, heeft het toezicht Wmo twee aandachtspunten:

1. Nog niet alle cliëntdossiers zijn in het systeem ingevoerd. Dit betekent dat voor een deel van de cliënten er nog papieren dossiers bestaan. Sophora verklaart dit door aan te geven dat men eerst voor alle cliënten met een Zvw indicatie de dossiers heeft overgezet. Men is nu bezig met de dossiers van de Wmo cliënten. Het toezicht Wmo is van oordeel dat het hanteren van twee aparte systemen waar cliëntgegevens in worden bijgehouden zo kort mogelijk moet worden gehouden met het oog op het maken van fouten.
2. De nut en noodzaak van protocollen en werkprocessen worden bij de manager en kwaliteitsmedewerkers van Sophora onderkent. Zij steken veel energie in het op orde brengen van het kwaliteitssysteem. Medewerkers hebben toegang tot dit kwaliteitssysteem, echter in de praktijk gebruiken zij het nog niet voor Wmo cliënten omdat deze dossiers nog moeten worden ingevoerd. Het toezicht Wmo vraagt daarom blijvende aandacht voor de borging van de protocollen en werkprocessen bij de medewerkers. Valkuil kan zijn dat de Wmo ondersteuning op papier goed is georganiseerd, maar dat het nut en noodzaak van protocollen en werkprocessen

teveel bij het management blijft hangen en onvoldoende de dagdagelijkse praktijk van de medewerkers bereikt.

Verbetermaatregel 2

EVALUATIES. Borg de evaluaties in protocollen en implementeer deze in de organisatie.

Oordeel

Deze maatregel is door Sophora in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Sophora heeft de driemaandelijke evaluaties in hun primaire kwaliteitssysteem vastgelegd. Daarnaast heeft de kwaliteitsmedewerker alle dossiers nagelopen en zijn daar waar evaluaties ontbraken, deze alsnog aangevuld. Tot slot houdt de kwaliteitsmedewerker sinds 2018 steekproeven op de dossiers waarbij zij onder andere de evaluaties bekijkt. Zowel op frequentie als op inhoud (kwaliteit). De vijf dossiers uit dit heronderzoek zijn op dit punt bekeken. Alle dossiers hadden driemaandelijke evaluaties, en alle evaluaties waren inhoudelijk goed van kwaliteit.

Verbetermaatregel 3.

RISICO-INVENTARISATIE. Implementeer een instrument voor risico-inventarisatie in de organisatie.

Oordeel

Deze maatregel is door Sophora in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Sophora heeft het verrichten van risico-inventarisaties vastgelegd in haar kwaliteitssysteem. Ieder dossier beschikt inmiddels over een ingevulde risico-inventarisatie. Deze zijn door de medewerkers in overleg met de cliënt opgemaakt. Cliënten hebben deze inventarisatie ook ondertekend. Medewerkers zijn bekend met de risico's die hun cliënten lopen en weten hoe te handelen. In een dossier was de risico-inventarisatie aanleiding om het begeleidingsplan aan te passen. Dit was per abuis niet gedaan en kwam aan het licht tijdens dit heronderzoek. De kwaliteitsmedewerker draagt er zorg voor dat dit alsnog gebeurt.

Verbetermaatregel 4.

Verklaring omtrent gedrag (Vog). **Zorg met voorrang dat de dossiers compleet zijn.**

Oordeel

Deze maatregelen is door Sophora in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Sophora heeft alle personeelsdossiers gecontroleerd op ontbrekende VOG's en daar waar noodzakelijk aangevuld. Alle personeelsdossiers beschikken nu over een VOG. Ook voor alle vrijwilligers zijn de VOG's aanwezig. Daarnaast wordt de aanwezigheid van de VOG's in personeelsdossiers voor zowel de medewerkers als de vrijwilligers structureel gecontroleerd door de manager of de kwaliteitsmedewerker bij aanname van nieuw personeel.

3 EINDOORDEEL EN VERVOLG

Het toezicht Wmo heeft in mei 2018 een heronderzoek uitgevoerd naar de implementatie en borging van de voorgestelde verbetermaatregelen bij Sophora. Op basis van de bevindingen uit het heronderzoek concludeert het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning door Sophora voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Naar oordeel van het toezicht Wmo heeft Sophora voorgestelde verbetermaatregelen in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd om de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning verder te verbeteren.

Het toezicht Wmo heeft twee aandachtspunten gesignaleerd bij de borging van protocollen en werkprocessen. Het toezicht Wmo zal hiernaar geen nader onderzoek verrichten en heeft er vertrouwen in dat het Sophora deze punten adequaat zal uitvoeren.

BIJLAGE 1 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning en zorg 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. Daarnaast heeft de gemeente Nissewaard als centrumgemeente voor de inkoop van Maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten in de Hoeksewaard het toezicht hierop eveneens via de GGD Rotterdam-Rijnmond georganiseerd.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die zorg aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) bieden en bij gemeenten zelf vanwege de ondersteuning en zorg die zij zelf in het kader van de Wmo aanbieden. De taken van de toezichthouders Wmo zijn beschreven in het regionaal toetsingskader dat door betrokken gemeenten, professionals en cliëntvertegenwoordigers is ontwikkeld en eind april 2016 is vastgesteld.

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht Wmo kan worden uitgevoerd. Ten eerste bezoeken de Wmo-toezichthouder gecontracteerde aanbieders (zorg in natura) in het kader van 'structureel toezicht'. Deze bezoeken worden aangekondigd. Naar aanleiding van deze bezoeken wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar 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. Bezoeken in het kader van proactief, preventief en reactief toezicht kunnen aangekondigd, maar ook onaangekondigd plaatsvinden. Tijdens een bezoek spreken de toezichthouders met bijvoorbeeld management, medewerkers en cliënten. Ook kunnen de toezichthouders vragen om documenten in te zien. De bevindingen worden weergegeven in een rapportage. Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Ook kan de toezichthouder de betreffende gemeente adviseren of indringend verzoeken om corrigerende maatregelen te nemen, bijvoorbeeld in het kader van contract- en/of subsidieafspraken. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het toezicht Wmo

Bevoegdheden

Het wel of niet meewerken aan een verzoek van de toezichthouder is voor een zorgaanbieder niet vrijblijvend. 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/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/

Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl