



Rapport onderzoek toezichthouders Wmo bij
Calidad B.V.

TOEGESTELD

Toezichthouders	: (Centrum) gemeente Groningen
Datum digitaal 'bezoek'	: 19 november 2020
Status	: vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 11 januari 2021

Inleiding

Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen, getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 moet het college van burgemeester en wethouders (B&W) een toezichthouder aanwijzen. De gemeenten in de provincie Groningen hebben het toezicht op o.a. Beschermd wonen belegd bij de gemeente Groningen. Die is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden: toetsen van kwaliteit van Beschermd wonen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening/nadere regels en het Kwaliteitskader Beschermd wonen en Opvang Groningen.

Wat is het doel van dit rapport?

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouders is uitgevoerd. Verschillende documenten zijn door de toezichthouders ingezien. Verder baseren de toezichthouders zich op de informatie verkregen in de gevoerde gesprekken. Hierbij gaan de toezichthouders ervan uit dat de aanbieder correcte, op waarheid berustende informatie verstrekt. Het doel van dit rapport is het beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is, het doen van aanbevelingen en mogelijk het geven van advies aan het college van B&W.

1. Het onderzoek

Inleiding

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de voorziening Beschermd Wonen die geboden wordt door Calidad B.V. (hierna: Calidad). Calidad is een onderaannieder van BEZINN en biedt o.a. beschermd wonen, gefinancierd door zowel Zorg in Natura (ZIN) als een persoonsgebonden budget (pgb).

De toezichthouders hebben onderzocht op welke wijze Calidad zorg draagt voor goede kwaliteit van de voorziening Beschermd Wonen. De eisen uit de Wmo 2015, het kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang en de gemeentelijke regeling/verordening van de centrum gemeente Groningen zijn hiervoor als onderlegger gebruikt. Met name is gekeken in hoeverre de geboden zorg de cliënt centraal stelt, er passende en effectieve ondersteuning wordt geboden en de veiligheid gewaarborgd wordt.

Onderzoeksopzet

Het onderzoek heeft ten gevolge van de Coronamaatregelen niet kunnen plaatsvinden op de locatie van de aanbieder. Om dit te ondervangen heeft de aanbieder een filmpje gemaakt van de locatie en zijn er voorafgaand aan het gesprek een aantal documenten aan de toezichthouders gestuurd. Daarnaast heeft Calidad, middels een gastaccount, de toezichthouders toegang verleend tot de dossiers van de cliënten met een Wmo indicatie, geïndiceerd door de centrumgemeente Groningen. Verder is ter voorbereiding op het gesprek door de toezichthouders informatie verzameld door het raadplegen van openbare en gemeentelijke bronnen. Door middel van MS Teams heeft er op 19 november een gesprek plaatsgevonden tussen de toezichthouders en de bestuurder van Calidad, de kwaliteitsmedewerker, de orthopedagoog en een begeleider.

Voorafgaand aan het gesprek zijn op verzoek van de toezichthouders door Calidad de volgende documenten opgestuurd:

- Auditverslag
- Cliëntoverzicht
- Incidentenoverzicht
- Jaarplan 2020
- Overzicht protocollen
- Rooster (1^e week september 2020)

Beschouwing

Aanbieder

De bestuurder heeft in 2019 Calidad overgenomen van de vorige eigenaar. Hij heeft met de overname de overstap gemaakt vanuit de financiële wereld naar de zorg. Bij de keuze voor de zorg speelt het niet conjunctuurgevoelig zijn van de zorg een rol. Per 1 juli 2020 is de bestuurder ook de eigenaar van De Ruimte in Drouwerveen. Hier wordt begeleiding geboden aan kinderen tussen de 6 en 18 jaar. Calidad is een onderaannieder van Stichting BEZINN en heeft zelf 's Heeren Loo als onderaannieder.

Locatie

Calidad beschikt over een viertal locaties in en rondom Uithuizen. Twee hiervan zijn boerderijen die tegenover elkaar gelegen zijn. Een stukje verderop staat de derde locatie. Hier wordt dag- en logeeroopvang geboden. In het centrum van Uithuizen wonen 4 cliënten in een pand waar tevens een winkel van Calidad is gevestigd. De boerderijen waar Calidad beschermd wonen biedt staan in

een rustige, landelijke omgeving met veel ruimte rondom de panden. In de panden hebben de cliënten een eigen woonruimte, naast een gemeenschappelijke huiskamer met open keuken.

Bij Calidad ontvangen ten tijde van het gesprek 6 cliënten beschermd wonen met toezicht nabij en op afroep. Er bestaan plannen om nog 8 zorgappartementen voor cliënten van 18 jaar (Wlz en Wmo) en ouder op het terrein bij te bouwen.

2. Observaties en bevindingen

Cliënt centraal

Doelgroep

Calidad biedt beschermd wonen, ambulante begeleiding, individuele begeleiding, dagbesteding en logeeropvang voor kinderen, jongvolwassenen en volwassenen met diverse hulpvragen.

In- en exclusiecriteria

Deze staan niet vermeld op de website.

Onder leiding van een extern bureau wordt nagedacht over wat Calidad wil zijn.

Intake en plaatsing

Aanmelding van cliënten gebeurt in de meeste gevallen via een curator, voogd of via de gemeente. Hierbij is opvallend dat Calidad bemerkt dat het regionaal werken aan het veranderen is; aanmeldingen komen niet alleen meer uit het Noorden. Voor beschermd wonen geldt wel dat deze cliënten alleen uit het Noorden komen.

Aanmelding gebeurt via een aanmeldingsformulier. Er wordt informatie verzameld over de hulpvraag, de motivatie voor de keuze voor Calidad. Informatie uit het dossier wordt verzameld, waarbij gekeken wordt naar contra-indicaties. Ook wordt de afweging gemaakt of iemand in de groep past. Er vindt vervolgens een intakegesprek plaats. De orthopedagoog overlegt met de teamleider, waarna een plaatsingsgesprek volgt. Bij dit laatste gesprek is naast de teamleider ook de beoogd persoonlijk begeleider aanwezig.

Risicotaxatie

De risicotaxatie maakt deel uit van het zorgdossier en wordt halfjaarlijks geëvalueerd.

Signaleringsplan

Ook het signaleringsplan maakt onderdeel uit van het zorgdossier. In het signaleringsplan wordt het veiligheidsplan (crisisplan) verwerkt. Hierin wordt beschreven wat er gedaan - en wie er gebeld - moet worden.

Begeleidingsplan

Iedere cliënt heeft een begeleidingsplan. In de begeleidingsplannen die door de toezichthouders zijn gezien zijn de doelen helder omschreven. Echter, in één dossier van een cliënt die vóór de zomer bij Calidad is geplaatst, werden alleen voorlopige doelen gevonden die enkel op de dagbesteding waren gericht. Het observatieformulier was leeg.

Cliënten hebben een begeleider en een schaduwbegeleider.

Toegang tot het cliëntendossier is toegestaan voor de teamleden die met de cliënt werken.

Begeleidingsmethode

Er is gestart met competentie gericht werken. Hiervoor werkte Calidad met systeem- en oplossingsgericht werken.

Zorgsysteem

Calidad maakt gebruik van ZilliZ.

Bereikbaarheid van de Persoonlijk begeleiders en achterwacht

De achterwacht wordt verzorgd door het MT bestaande uit de directeur, de teamleiders dagbesteding en ambulante begeleiding en de 2 orthopedagogen.

Huisregels

De huisregels worden overhandigd aan de cliënt bij plaatsing. Ook in de ruimten van de groepen hangen de regels. Voorbeelden van de huisregels zijn: rekening houden met een ander, corvee taken vervullen, kamertijd, geen alcohol, drugs, wapens en agressie.

Individuele huisregels worden vermeld in ZilliZ. Er zijn geen afspraken over het betreden van de kamer van de cliënt. Deze afspraak zou ook in ZilliZ thuishoren.

Cliëntbetrokkenheid (cliëntenraad) en – tevredenheid

Calidad heeft een cliëntenraad waarin de kinderen, de dagbesteding, de ambulante en de beschermd wonen cliënten vertegenwoordigd worden. Daarnaast is er een bewonersoverleg waarvan notulen worden gemaakt. Zaken vanuit het bewonersoverleg worden in het MT besproken. Wensen worden in redelijkheid ingewilligd.

Ten tijde van het onderzoek loopt het cliënttevredenheidsonderzoek.

Klachtenregeling

Er is een klachtenregeling aanwezig waarin de procedure bij een klacht wordt beschreven. Calidad heeft een klachtenfunctionaris en een vertrouwenspersoon vanuit Stichting BEZINN. Er staat een link naar de klachtenregeling, zeer klein, onderaan iedere pagina op de website.

Ketenpartners

Op cliëntniveau vindt afstemming plaats met 's Heeren Loo, Accare, ATN (Autisme Team Noord Nederland) en Jonx van Lentis. De regievoering ligt bij de orthopedagogen van Calidad. De therapie wordt geïntegreerd in de dagelijkse begeleiding.

Time out voorziening

Calidad heeft geen time-out voorziening.

Passende en effectieve ondersteuning

Personeel

Calidad beschikt over een aannamebeleid voor personeel. Dit is gebaseerd op de doelgroepbepaling, de productboeken met daarin de eisen voor Beschermd Wonen en de eisen vanuit het RIGG.

Een nieuwe medewerker draait 2 of 3 diensten (vroeg en een late dienst) boventallig mee en krijgt informatie over ZilliZ. Aan een inwerkmap met relevante informatie wordt op het moment van het gesprek, gewerkt.

Calidad werkt met stagiaires (vaak studenten Social Work van de Hanzehogeschool). Beleid m.b.t. stagiaires wordt op het moment van het gesprek geschreven. Voor de stagiaires is er een functieomschrijving en een zorgovereenkomst.

Bijna alle medewerkers van Calidad beschikken over een zorgopleiding (zowel op HBO – Social Work als MBO niveau). Alle medewerkers zijn in het bezit van een VOG. Het VOG wordt ingescand en daarna teruggegeven aan de betreffende medewerker.
Calidad hanteert de CAO Social Work.

Personele bezetting

Roosters werden voorafgaand aan het gesprek opgestuurd. Tijdens de nacht is er op elke locatie iemand aanwezig. Voor de beschermd wonen locatie zijn er twee slaapwachten aanwezig. Voor de locatie in het centrum is 's nachts een medewerker oproepbaar.

Scholing

Bij Calidad stond een agressie training op de planning. Door de uitbraak van het coronavirus kon de scholing niet doorgaan omdat er ook een fysiek aspect aan de agressietraining zit. Ook de scholingen rapporteren en systeemgericht werken zijn vanwege Corona uitgesteld.

Protocollen en instructies

Door Calidad is voorafgaand aan het gesprek een overzicht van de protocollen en procedures toegestuurd. Er werd geen agressie protocol in het overzicht aangetroffen.
Er is ten tijde van het gesprek een nieuw format ten behoeve van de protocollen. Hierover zal Calidad door BEZINN worden geïnformeerd.

Verstrekking voeding en huur

Wanneer de cliënten bij Calidad op de groep wonen, worden de maaltijden door Calidad verstrekt. Cliënten die op de locatie in het centrum wonen, ontvangen een maaltijdvergoeding.
Bij Calidad bestaat er een koppeling tussen wonen en zorg; wanneer de zorg stopt dan valt ook de woonplek weg. Hiervoor hanteert Calidad een redelijke termijn.

Veiligheid

Huisregels

Zoals eerder vermeld heeft Calidad huisregels. Daarnaast worden cliënten, indien nodig, aangesproken op hun gedrag of hun taalgebruik. Ook wordt gekeken naar mogelijke risico's per cliënt zodat hier adequaat op kan worden ingespeeld. Als voorbeeld wordt een cliënte genoemd met een fixatie op mannelijke begeleiders. Deze cliënte wordt als gevolg hiervan alleen door vrouwelijke begeleiders begeleid. Ten aanzien van alcohol en verslavende middelen heeft Calidad een zerotolerance beleid. Calidad geeft aan dat gebruik van deze middelen door cliënten van Calidad niet voorkomt; niet in de locatie en niet in het dorp. Er wordt gestart met voorlichting aan zowel cliënten als medewerkers van Calidad over verslaving en kennis van de verslavende middelen.

Incidenten

In het overzicht dat door Calidad voorafgaand aan het gesprek is gestuurd, staan 3 incidenten vermeld, allen agressie incidenten. Twee van de incidenten betreffen dezelfde cliënt.
Door Calidad worden incidentmeldingen gecategoriseerd en de afzonderlijke categorieën worden een keer per drie maanden besproken. Alle incidentmeldingen komen in het teamoverleg aan bod waarbij de 'uitschieters' in het MT worden besproken.

Brandveiligheid

Het toetsen op brandveiligheid valt niet onder de bevoegdheden van de toezichthouder Wmo. Van een aanbieder van Beschermd wonen wordt verwacht dat deze zich houdt aan geldende wet- en regelgeving.
Calidad is gecertificeerd wat betreft de brandveiligheid.

Medicatieveiligheid

Calidad heeft de medicatie in beheer in overeenstemming met de zorgovereenkomst van BEZINN, en gebruikt het digitale aftekensysteem medicheck. Medewerkers krijgen een jaarlijkse e-learning. De medicijnen worden door Calidad in een afgesloten medicijnkast in een afgesloten voorraadkast bewaard (dubbel slot).

Informatieveiligheid

Medewerkers van Calidad hebben een geheimhoudingsplicht.

Een overzicht wie waarvoor bevoegd is met betrekking tot toegang tot digitale informatie is beschikbaar in ZilliZ. Toegang tot digitale informatie op de PC is beveiligd middels een inlogcode en een wachtwoord. De PC schakelt automatisch uit.

Camerabewaking

Niet van toepassing.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Deze is terug te vinden in ZilliZ en de app is beschikbaar. Calidad informeert de cliënt bij binnenkomst dat bij verdenking van huiselijk geweld de meldcode wordt gehanteerd.

Calidad houdt de meldcode onder de aandacht van de medewerkers. Twee medewerkers zullen voor de meldcode als aandachtfunctionarissen worden aangewezen.

Kwaliteitsmanagement

Omdat Calidad een onderaannemer is van Stichting BEZINN heeft Calidad het keurmerk van de Federatie Landbouw en Zorg (FLZ) genaamd 'kwaliteit laat je zien'. Calidad vindt dit keurmerk echter te licht. Er wordt gekeken naar een alternatief keurmerk zoals het HKZ keurmerk. Calidad vindt dit echter te rigide (er wordt voorgeschreven hoe iets moet). Waarschijnlijk gaat de voorkeur uit naar NEN omdat hierbij de mogelijkheid tot zelf inregelen wordt geboden.

3. Conclusies, adviezen en verbeteringen

Vanwege het Corona-virus kon er geen bezoek worden gebracht aan de locatie van Calidad. Als alternatief heeft er via MS Teams een gesprek plaatsgevonden. Om toch een indruk te krijgen van de locatie is er door Calidad een korte film gemaakt. De toezichthouders waarderen de moeite en inzet van Calidad hiervoor. Dit geldt ook voor het gastaccount dat door Calidad werd gemaakt zodat de toezichthouders toegang hadden tot de dossiers van de cliënten en de dossiers vooraf konden inzien. Tijdens het gesprek bleek de inzet die Calidad al gedaan heeft en doet om de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren. Hierdoor maakt Calidad een solide indruk, waar met een grote mate van betrokkenheid wordt gewerkt.

Beoordeling en adviezen op de verschillende thema's

Cliënt centraal

Naar het oordeel van de toezichthouders voldoet Calidad op dit thema grotendeels aan de gestelde eisen.

Adviezen:

- Zorg ervoor dat de website volledig is. Bijvoorbeeld: op de website is geen informatie te vinden over de in- en exclusiecriteria die Calidad hanteert.
- Maak afspraken over het betreden van de kamers van cliënten. Uit oogpunt van begeleiding of veiligheid kan het nodig zijn om de kamer te betreden zonder dat cliënt daar toestemming voor geeft of heeft gegeven. Bij het bespreken van de huisregels kan schriftelijke toestemming aan cliënt gevraagd worden om in dit soort situaties wel de kamer van cliënt te mogen betreden.
- De klachtenregeling van Calidad is moeilijk te vinden op de website. Draag zorg dat deze informatie op de website gemakkelijker te vinden is en overweeg om de informatie over wat te doen bij een klacht en de klachtenprocedure in een folder op te nemen.

Passende en effectieve ondersteuning

Naar het oordeel van de toezichthouders voldoet Calidad op dit thema grotendeels aan de gestelde eisen.

Advies:

- In het overzicht van beschikbare protocollen ontbrak een agressieprotocol. Zorg dat een agressieprotocol beschikbaar komt.

Veiligheid

Naar het oordeel van de toezichthouders voldoet Calidad op dit thema aan de gestelde eisen.

4. Vervolg

Aan Calidad wordt verzocht om de adviezen ter hand te nemen en uiterlijk 1 april 2021 schriftelijk of per mail aan de toezichthouders aan te tonen op welke wijze zij invulling hieraan geeft/heeft gegeven.

Bijlage: reactie aanbieder op rapport

Geen reactie ontvangen.

VASTGESTELD