

Rapportage

Kwaliteitstoezicht Wmo

De Koperhorst

Paladijnenweg 275,
3813 KA Amersfoort

Zeist, oktober 2016
GGD regio Utrecht

Inhoudsopgave

1. Onderzoekskader	3
1.1 Inleiding.....	3
1.2 Opzet toezicht traject.....	3
1.3 Doel van het toezicht.....	3
2. De aanbieder	4
2.1 Aanbieder.....	4
2.2 Voorziening en locatie.....	4
2.3 Toezichttraject en contractering.....	4
3. Thema cliëntgerichte ondersteuning	5
3.1 Afstemming ondersteuning op cliëntniveau.....	5
3.2 Afstemming ondersteuning in de keten en privacy.....	6
3.3 Medezeggenschap.....	6
3.4 Klachtenregeling.....	7
4. Thema veilige voorziening	8
4.1 Fysieke veiligheid.....	8
4.2 Sociale veiligheid en gedragscode.....	8
4.3 Verklaring Omtrent het Gedrag.....	9
4.4 Calamiteitenregeling.....	9
5. Thema bedrijfsvoering en organisatie	10
5.1 Professionele standaard.....	10
5.2 Continue kwaliteitsverbetering.....	10
6. Ontwikkeling	12
6.1 Ontwikkelpunten.....	12
6.2 Advies aan het college van burgemeester en wethouders.....	13
Bijlage 1 Begripsbepalingen	14
Bijlage 2 Toezichtstraject en bronnen	15
Bijlage 3 Toetstingsnormen	17
Kwaliteitsnormen Wmo 2015 (http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2015-01-01).....	17
Algemeen geldende normen (gemeenten regio Utrecht).....	18

1. Onderzoekskader

1.1 Inleiding

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo), zorgt de gemeente ervoor dat burgers zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. Binnen dit kader draagt de gemeente zorg voor maatschappelijke ondersteuning in de vorm van:

- Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De wetgever heeft besloten ook het toezicht op het naleven van de kwaliteitseisen van de voorzieningen te decentraliseren naar het lokale niveau. De gemeente draagt hiermee zorg voor (het toezicht op) de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. De gemeenten binnen de regio Utrecht hebben de opdracht voor het uitvoeren van toezicht bij de GGD regio Utrecht (hierna: GGDrU) belegd. Dit betekent dat de GGDrU, in opdracht van de gemeenten, toezichthouder is op de kwaliteit van de Wmo voorzieningen.

1.2 Opzet toezicht traject

In het toezicht traject worden onderstaande bronnen geraadpleegd om de kwaliteit van de geboden ondersteuning inzichtelijk te maken.

- Documentanalyse
- Interviews op directie-, of managementniveau
- Interviews op uitvoeringsniveau met professionals en vrijwilligers
- Interviews op cliëntniveau, met cliënten en/of mantelzorgers
- Cliënt- en personeelsdossiers
- Praktijkobservatie

De betreffende bronnen zijn getoetst aan de kwaliteitseisen uit de Wmo. De gemeenten in de regio Utrecht hebben gezamenlijk een aantal algemeen geldende normen opgesteld als aanvulling op de wettelijke eisen. Deze staan beschreven in bijlage 3.

Naast deze toetsing wordt gekeken naar het eigen kwaliteitsbeleid van de betreffende aanbieder en de uitvoering daarvan in de praktijk.

1.3 Doel van het toezicht

Het toezicht geeft een beeld van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door de gecontracteerde Wmo voorzieningen in de regio Utrecht. De resultaten van dit toezichtstraject kunnen aanzet zijn tot een ontwikkeltraject om de doelstellingen van de Wmo te behalen. De resultaten in de regio kunnen aanleiding voor de gemeente zijn om met elkaar in gesprek te gaan over hoe de Wmo voorzieningen in de regio zo doeltreffend mogelijk kunnen worden ingezet binnen de kaders van participatie en zelfredzaamheid.

In de volgende hoofdstukken worden de bevindingen van het toezichtstraject beschreven.

2. De aanbieder

2.1 Aanbieder

Het woonzorgcentrum De Koperhorst is een zelfstandige organisatie die verschillende soorten wonen en zorg aanbiedt aan ouderen. De Koperhorst is gevestigd in Amersfoort in de wijk Schothorst, en vervult in deze wijk een duidelijke functie waarin ontmoeting en dagbesteding mogelijk is. De Koperhorst biedt zorg aan voor mensen met als doel hen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen. Indien dit niet meer gaat, wordt een aantal woonmogelijkheden geboden; zoals volledig pakket thuis, tijdelijke opname en respijtzorg, 110 woningen die worden verhuurd met hulp in het huishouden.

De verzorging en hulp die die wordt gegeven gebeurt vanuit een bepaalde visie, namelijk: Binnen de Koperhorst staat de cliënt centraal. Er wordt zorg op maat gegeven.

2.2 Voorziening en locatie

De Koperwiek dagbesteding: De Koperhorst biedt dagbesteding aan groepen met een groepsgrootte van 12 cliënten per medewerker, woonachtig in de Koperhorst en uit de wijk die een indicatie of beschikking hebben voor dagbesteding. De dagbesteding is met name gericht op cliënten met een vorm van dementie.

De doelstelling: Door de cliënten van de Koperwiek een gevarieerd en gestructureerd dagprogramma te bieden, wil de aanbieder de zelfstandigheid, zelfredzaamheid en het welbevinden van de cliënten in stand houden en waar mogelijk te bevorderen. De structuur, begeleiding en ondersteuning van zowel de cliënt en de eventuele mantelzorger zorgt voor veiligheid, duidelijkheid en herkenning. Met deze aanpak kan de aanbieder opname in een woon- en zorgcentrum of verpleeghuis uitstellen of voorkomen.

2.3 Toezichttraject en contractering

De Koperhorst biedt vanuit de Wmo dagbesteding aan en in enkele gevallen hulp bij het huishouden bij mensen die woonachtig zijn op de Koperhorst. Gezien het lage aantal Wmo cliënten voor huishoudelijke hulp, richt dit toezichttraject zich allen op de voorziening dagbesteding op de Koperwiek.

De gemeenten Amersfoort behorende tot de inkoopregio Eemland heeft een contract afgesloten met de aanbieder voor het leveren van dagbesteding in het kader van de Wmo. De Koperhorst heeft 39 Wmo cliënten voor de dagbesteding.

3. Thema cliëntgerichte ondersteuning

3.1 Afstemming ondersteuning op cliëntniveau

Beleid en borging

Voor het afstemmen van de ondersteuningsvraag van de cliënt heeft de aanbieder beleid opgesteld, waaronder het protocol dagbesteding. Hierin staat onder meer beschreven;

- Voorafgaande aan de opname vindt een intakegesprek plaats door één van de medewerkers van de dagbesteding met de cliënt, familie en indien mogelijk de casemanager. Hiervoor is een intakeformulier.
- De cliënten krijgen een zorgleefplan, en twee maal per jaar vindt een evaluatie plaats waarbij cliënt en/of familie en contactverzorgende aanwezig is.
- Elke zes weken biedt de dagbesteding een gespreksgroep aan voor mantelzorgers van de cliënten.
- Alle cliënten krijgen een dossiermap en zij en/of hun familie krijgen Caren aangeboden, zodat zij zelf hun dossier kunnen inzien.

De dagbesteding werkt met activiteitschema's die elke drie maanden rouleren.

Ook wordt er op de Koperwiek gewerkt met een thema. Aanbieder heeft in het protocol dagbesteding beschreven dat volgende activiteiten veel worden ingezet:

- Oriëntatie op de samenleving door het voorlezen en bespreken van de krant, muziek, creatieve activiteit, denksport, (zowel individueel als in groepsverband.) reminiscentie (vroeger en nu), beweging, 'groen' activiteit, kook- en bakactiviteit, uiterlijke verzorging en ontspanning. De belangrijkste activiteiten die worden aangeboden zijn die passend zijn bij de individuele behoeften van de cliënt.

Tevens beschrijft de aanbieder dat zij stimuleren dat cliënten kleine activiteiten blijven doen zoals koffie schenken, tafeldekken, afruimen, voorbereidingen van de maaltijd, servetten vouwen/uitdelen etc. Op deze wijze kan de zelfredzaamheid, gevoel van eigenwaarde, welbevinden, de sociale vaardigheden en contacten in stand worden gehouden.

Aanbieder heeft een protocol opgesteld met handvaten voor medewerkers bij gespreksvoering over zingeving en identiteit.

Uitvoering

Tijdens het locatiebezoek blijkt dat wordt gewerkt conform beleid. Er worden groeps- en meer individuele activiteiten gedaan. Tevens wordt gekeken wat past bij een cliënt, wat de mogelijkheden zijn en wat cliënten zelf leuk vinden om te doen. Een groot gedeelte van de cliënten zit rustig aan de tafel en doet mee met de voorgestelde activiteit zoals een quiz of appels schillen voor de appelmoes. Een aantal cliënten is nog fitter en meer mobiel en deze cliënten zijn ook zichtbaar meer bezig gedurende de dag, met het helpen met afruimen en afwassen. Door de inrichting van de ruimte wordt een huiselijk situatie gecreëerd waarin de cliënten zich prettig lijken te voelen.

In de gesprekken met de medewerkers wordt aangegeven dat evaluatiegesprekken worden gevoerd met cliënten en contactpersonen en de zorgplannen inclusief doelen daarop aan worden gepast. Dit blijkt ook uit de inzage van een aantal cliëntdossiers; de aanbieder werkt met een elektronisch cliëntdossier; waarin de zorgplannen zijn opgenomen en elk half jaar worden geëvalueerd.

De gesprekken met de mantelzorgers geven aan dat zij het gevoel hebben voldoende te worden betrokken bij de invulling van het zorgplan en de dagbesteding. Zij geven allen aan het contact met medewerkers prettig te vinden. Enkelens bezoeken met regelmaat de mantelzorgbijeenkomst, mede om het lotgenotencontact. Anderen geven aan deze bijeenkomst niet zo prettig en informatief te ervaren omdat het veelal gaat om de problemen of moeilijkheden die mantelzorgers ervaren. Wel vinden alle gesproken mantelzorgers het goed dat deze bijeenkomsten worden georganiseerd en dat men zelf kan kiezen ze al dan niet te bezoeken.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor het verstrekken van een cliëntgericht ondersteuningsaanbod.

3.2 Afstemming ondersteuning in de keten en privacy

Beleid en borging

Voor het afstemmen van de ondersteuning in de keten en het waarborgen van de privacy heeft de aanbieder een (beleids)documenten opgesteld, waaronder:

- privacy reglement
- toestemmingsformulieren

Uitvoering

Op basis van gesprek met de aanbieder komt naar voren dat contact met andere ketenpartners via de contactpersoon van de cliënt verlopen. De medewerkers bevestigen dit. Indien het nodig is om met een zorgverlener zoals de huisarts contact op te nemen, dan wordt dit wel gedaan. Maar door gebruik van het ECD waarin een familieportaal is, zijn communicatielijnen met de contactpersonen kort.

Voor het inzien van dossiers wordt vooraf aan de cliënten of diens vertegenwoordigers toestemming gevraagd, dit is schriftelijk vastgelegd.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor de afstemming van de voorziening op andere vormen van zorg of ondersteuning die de cliënt ontvangt. De aanbieder houdt in voldoende mate rekening met het waarborgen van de privacy van de cliënt.

3.3 Medezeggenschap

Beleid en borging

De medezeggenschap van cliënten is op individueel niveau geborgd zoals beschreven staat in paragraaf 3.1 Afstemming ondersteuning op cliëntniveau.

Voor de inspraak van cliënten en mantelzorgers op organisatieniveau heeft de aanbieder een aantal voorzieningen gefaciliteerd, waaronder:

- Mogelijkheid tot deelname cliëntenraad: dit is nu voor cliënten uit de woonvorm. Er nemen geen cliënten van de dagbesteding deel.
- Deelname bij mantelzorgbijeenkomsten en familiebijeenkomsten. In het document mantelzorg en familie participatie wordt beschreven dat wordt gewerkt volgens de COUP methode. Met vier stappen wordt getracht de sociale betrokkenheid te bevorderen, Contact leggen, Ondersteunen, Uitnodigen, Participeren.

Uitvoering

Op basis van gesprekken blijkt dat in de uitvoering wordt gewerkt conform de beschreven inspraakmogelijkheden. De aanbieder geeft aan er momenteel geen aparte cliëntenraad is voor de dagbesteding. Cliënten zouden wellicht behoeften hebben aan een vorm van inspraak of medezeggenschap, maar dit is bij deze doelgroep wel lastig. De aanbieder geeft aan daarom des te meer de betrokkenheid van familie en mantelzorgers te stimuleren.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor de medezeggenschap van cliënten/mantelzorgers bij invulling geven aan de voorziening. De aanbieder heeft de wijze van inspraakmogelijkheden geborgd in beleid en zorgt voor de uitvoering ervan.

Optioneel ontwikkelpunt

De aanbieder kan de mogelijkheden voor inspraak en medezeggenschap voor de cliënten dagbesteding verkennen, passende bij de mogelijkheden van de doelgroep.

3.4 Klachtenregeling

Beleid en borging

Voor het treffen van een regeling ten behoeve van klachten van cliënten jegens gedragingen van de aanbieder, heeft de aanbieder (beleids)documenten opgesteld, waaronder:

- Klachtenreglement: de mogelijkheden voor de cliënt en mantelzorgers om klachten in te dienen.

Uitvoering

Op basis van interviews blijkt dat in de uitvoering wordt gewerkt conform de beschreven werkwijze. De cliënt bespreekt de punten in eerste instantie met de begeleider. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt dan kan de cliënt zich richten tot de klachtencommissie. In de interviews met de mantelzorgers wordt aangegeven dat zij de hoogte zijn van de mogelijkheden om ideeën en klachten aan te dragen.

De aanbieder geeft aan dat de strekking van klachten van cliënten uit de woonvorm bijvoorbeeld gaan over bejegening of het doen van de was. De meldingen worden direct opgepakt en kunnen veelal direct worden opgelost, waardoor geen formele klacht wordt ingediend.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor het treffen van een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt.

4. Thema veilige voorziening

4.1 Fysieke veiligheid

Beleid en borging

Voor het waarborgen van de algemene en cliëntgebonden risico's ten aanzien van de fysieke veiligheid heeft de aanbieder (beleids)documenten opgesteld, waaronder:

- Brandinstructie
- Gebruik halsalarm sleutels en tag
- Hitteprotocol
- Incidenten registratie en – opvolging
- Handhygiëne
- Valpreventie & wat te doen na een val
- Veiligheidscontrole loop- en hulpmiddelen formulier

Uitvoering

Het formulier voor veiligheidscontrole loop- en hulpmiddelen is niet terug gevonden in de dossiers. Het is mogelijk dat deze alleen wordt ingevuld bij de Woonvorm en niet de dagbesteding. De mantelzorgers geven in het gesprek aan dat met de medewerkers wordt afgestemd hoe wordt omgegaan met de mobiliteit van de cliënten, zoals gebruik rollator, rolstoel, gebruik van stoellift.

De dagbesteding bevindt zich op de begane grond en is via de hoofdingang van de Koperhorst te bereiken en via een zijingang. De inrichting van de dagbestedingslocatie is veilig ingericht (geen vloerkleden, geen drempels e.d). De medewerkers maken met de cliënten afzonderlijk afspraken over het gebruik van rollator of buiten wandelen. Er is bij de tafel geen ruimte om de rollator neer te zetten, deze wordt bij de ingang neergezet. Dus wordt met cliënten afgesproken dat even aangeven wanneer zij willen opstaan zodat hen de rollator gebracht kan worden. Een andere cliënt kan zelfstandig buiten wandelen maar dient dit wel eerst met de medewerkers te bespreken.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor de fysieke veiligheid van cliënten en medewerkers.

4.2 Sociale veiligheid en gedragscode

Beleid en borging

Voor het waarborgen van de algemene en cliëntgebonden risico's ten aanzien van de sociale veiligheid heeft de aanbieder (beleids)documenten opgesteld, waaronder:

- Ongewenst gedrag; hierin staat het beleid omtrent ongewenste omgangsvormen beschreven en de gedragscodes in geval van ongewenst gedrag door een medewerker of door een cliënt.
- Pestprotocol; hierin wordt uitgelegd gegeven over het signalen en handelen bij pestgedrag door cliënten.
- Meldcode huiselijk geweld (ouderenmishandeling); hierin staat beschreven de vormen van ouderenmishandeling, risicofactoren, signalen en te volgen acties.

Uitvoering

Op basis van interviews en praktijkobservatie blijkt dat in de uitvoering wordt gewerkt conform de beschreven werkwijze. Zowel cliënten, mantelzorgers als medewerkers geven aan een veilige en respectvolle werksfeer te ervaren. Een cliënt geeft aan door een andere cliënt weleens geplaagd te worden, maar ervaart dit niet direct als negatief. Ook een medewerker vertelt over dit gedrag van deze cliënt en geeft aan dit gedrag met cliënt zelf is besproken. Dit blijkt uit het dossier en gesprek met cliënt. Hiermee wordt zichtbaar dat gedrag wordt herkent en opgevolgd.

De aanbieder geeft is het gesprek aan dat samen met de vertrouwenspersoon de Meldcode is opgezet, waarin nadruk wordt gelegd op ouderenmishandeling. Deze vertrouwenspersoon is getraind in het voeren van moeilijke gesprekken en ook zijn alle medewerkers getraind in het signaleren van mogelijke vormen van huiselijk geweld en ouderenmishandeling.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor het tegengaan van ongewenst gedrag middels een gedragscode en pestprotocol en zorgt voor een adequate en passende opvolging.

En de aanbieder draagt zorg voor het adequaat herkennen en omgaan met signalen van huiselijk geweld of ouderenmishandeling.

4.3 Verklaring Omtrent het Gedrag

Beleid en borging

Voor het waarborgen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor ieder betaalde en onbetaalde professional geeft de aanbieder in het gesprek het beleid hieromtrent aan:

- voor alle nieuwe medewerkers, vrijwilligers en stagiaires, wordt een VOG aanvraag voor aanvang van de werkzaamheden. Indien geen VOG kan worden overlegd wordt niet gestart met de werkzaamheden.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt ervoor zorg voor dat alle betaalde en onbetaalde professionals die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten in bezit zijn van een geldige VOG.

4.4 Calamiteitenregeling

Beleid en borging

Voor het melden van calamiteiten heeft de aanbieder (beleids)documenten opgesteld.

- Calamiteitentoezicht Wmo: hierin staat de procedure beschreven bij calamiteiten.
- Calamiteitentoezicht bijlage Wmo GGD regio Utrecht. Dit is het calamiteitenprotocol van de GGDrU.

Uitvoering en Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt in voldoende mate zorg voor het hanteren van een calamiteitenprotocol.

5. Thema bedrijfsvoering en organisatie

5.1 Professionele standaard

Beleid en borging

Voor het verbeteren van de kwaliteit en professionaliteit van de voorziening heeft de aanbieder de volgende (beleids)documenten opgesteld:

- Gedragscode: geldend voor alle medewerkers
- Functieprofielen en formulieren voor functioneringsgesprekken
- BIG-beleid
- Opleidingsplan; met daarin de scholingen.

Uitvoering

Op basis van interviews en praktijkobservatie blijkt dat in de uitvoering wordt gewerkt conform de beschreven werkwijze. In het kader van deskundigheidsbevordering krijgen de professionals scholing aangeboden. De aanbieder hanteert een aantal verplichte opleidingen zoals BHV, BIG scholing, Vroegsignalering.

De aanbieder heeft in de gedragscode informatie opgenomen ten aanzien van de professionele omgang met de cliënt. Deze gedragscode is reeds in 4.2 beschreven. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat de omgangsregels ten aanzien van de bejegening van professionals naar cliënten wordt gehanteerd. Een aantal punten komt uit de gesprekken met mantelzorgers en cliënten naar voren. De mantelzorgers geven aan dit niet als kritiekpunt te ervaren, maar meer als opmerking.

- van niet elke medewerker wordt de manier van omgang als heel prettig ervaren.
- de medewerkers bevinden zich vaak in het kantoor en niet op de groep.

Tevens komt uit de observatie naar voren dat een vrijwilliger tijdens het cliëntcontact niet altijd een even open houding en bejegening heeft.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor continue kwaliteitsverbetering. En zorg ervoor dat de voorziening in overeenstemming is met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.

Punt van aandacht

De opmerkingen over bejegening en aanwezigheid op de groep kunnen in gesprekken of intervisie worden besproken.

5.2 Continue kwaliteitsverbetering

Beleid en uitvoering

Voor het verbeteren van de kwaliteit houdt de aanbieder elk 2 jaar een CQ onderzoek. Ook heeft de aanbieder vorig jaar groepsgesprekken uitgevoerd om de kwaliteit en tevredenheid in kaart te brengen. De aanbieder geeft aan ook op zoek te gaan naar andere manieren om de kwaliteit te toetsen en valideren.

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen, wordt het volgende geconcludeerd: de aanbieder draagt zorg voor continue kwaliteitsverbetering.

6. Ontwikkeling

6.1 Ontwikkelpunten

In opdracht van de inkoopregio Eemland, heeft de toezichthouder kwaliteitstoezicht uitgevoerd bij De Koperhorst, dagbesteding de Koperwiek.

De thema's uit de Wmo zijn hierbij als uitgangspunt genomen. De meting is uitgevoerd op drie niveaus: organisatieniveau, uitvoeringsniveau en cliëntniveau.

Op basis van haar bevindingen concludeert de toezichthouder dat De Koperhorst professionele ondersteuning aanbiedt. Er wordt gewerkt vanuit de behoeften en mogelijkheden van cliënten en mantelzorgers. Waardoor cliënten zich prettig en thuis voelen op de dagbesteding en mantelzorgers kunnen worden ontlast.

Op basis van de bevindingen van de toezichthouder is een aantal ontwikkelpunten naar voren gekomen die met de aanbieder besproken zijn. Hieronder worden de ontwikkelpunten met het daarbij horende reactie van de aanbieder weergegeven. Voor uitgebreide informatie wordt verwezen naar de individuele thema's die eerder in deze rapportage zijn beschreven.

3.3 medezeggenschap

De aanbieder kan de mogelijkheden voor inspraak en medezeggenschap voor de cleanen dagbesteding verkennen, passende bij de mogelijkheden van de doelgroep.

Reactie aanbieder

Door de snelle wisselingen van cliënten is het bijna niet mogelijk dat familieleden of mantelzorgers in de cliënten raad zitten.

De Koperwiek houdt vanaf 2017 2x per jaar een familie bijeenkomst met vaste agenda punten zodat familie en mantelzorgers inspraak hebben over de gang van zaken op de dagbesteding.

5.1 professionele standaard

- de medewerkers bevinden zich vaak in het kantoor en niet op de groep.

Reactie aanbieder

Dit was het team zelf ook opgevallen en hier worden op korte termijn duidelijke afspraken over gemaakt.

5.1 professionele standaard

- Tevens komt uit de observatie naar voren dat een vrijwilliger tijdens het cliëntcontact niet altijd een even open houding en bejegening heeft.

Reactie aanbieder

Dit is binnen het team bekend, er zijn gesprekken geweest met de vrijwilliger. Mocht hier geen verbetering in komen gaan we kijken of er binnen de organisatie wel plaats is waar de vrijwilliger zich beter op haar plek voelt.

6.2 Advies aan het college van burgemeester en wethouders

Advies

De toezichthouder adviseert het college van burgemeester en wethouders positief inzake de kwaliteitsvoering van deze aanbieder betreffende de voorziening dagbesteding. Hieraan ligt het kwaliteitstoezicht ten grondslag.

Bijlage 1 Begripsbepalingen

Aanbieder	natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.
Begeleiding	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven wonen.
Calamiteit	niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
Cliënt	persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt. Ook wel deelnemer of bezoeker genoemd.
Dagbesteding	de Wmo voorziening dagbesteding, ook wel dagactiviteit of dagvoorziening.
Ondersteunings plan	persoonlijk plan of zorgplan waarin is geconcretiseerd op welke manier de ondersteuning bijdraagt aan zijn participatie en zelfredzaamheid en hoe de kwaliteit van de ondersteuning is gewaarborgd.
Professional	natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder. Ook wel medewerker genoemd.
Sociaal netwerk	personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt.
Stagiair	persoon die in het kader van een opleiding cliënten en professionals ondersteunt, zonder de eindverantwoordelijkheid hiervoor te dragen.
Toezichthouder	werknemer van de GGDrU die middels een mandaat door het college van burgemeester en wethouders 26 gemeenten gerechtigd is toezicht te houden, als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015, op Wmo voorzieningen.
Vertegenwoordiger	persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake. Ook wel contactpersoon genoemd. Indien geschreven wordt over de cliënt dan wordt hiermee de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bedoeld. Dit kan een mantelzorger zijn.
Voorziening Vrijwilliger	algemene voorziening of maatwerkvoorziening. verricht onverplicht en onbetaald werk ten behoeve van de ondersteuning van de cliënten en professionals, zonder de eindverantwoordelijkheid hiervoor te dragen.
Wmo 2015	Wet maatschappelijke ondersteuning. Van kracht geworden in 2015.

Bijlage 2 Toezichtstraject en bronnen

Gegevens toezichthouder

Toezichthouder Mevrouw M.C. Vanoni

Gegevens aanbieder

Aanbieder Stichting de Koperhorst
Naam Mevrouw I.W.M. Vriens
Adres Paladijnenweg 275, 3813 KA Amersfoort
Telefoonnummer 033 – 472 62 14
E-mailadres info@koperhorst.nl / i.w.m.vriens@koperhorst.nl
KVK nummer 41188898

Contracten

Inkoopregio Regio Eemland, gemeente Amersfoort

Interview aanbieder

Datum 1 augustus 2016

Locatiebezoek

Datum 29 september 2016

Conceptrapportage

Datum 13 oktober 2016

Terugkoppelgesprek conceptrapportage

Datum 18 oktober 2016

Definitieve rapportage

Datum 31 oktober 2016

Bronnen

Website	www.koperhorst.nl
Interviews	bestuurder, coördinator dagbesteding medewerkers, mantelzorgers en cliënten
Praktijkobservatie	1 Locatiebezoek
Cliëntdossiers	5 cliëntdossiers
Documenten	Privacyreglement de Koperhorst Mantelzorg en familieparticipatie Valpreventie & wat te doen na een val Protocol dagbesteding Pestprotocol Meldcode huiselijk geweld (ouderenmishandeling) Protocol gespreksvoering over zingeving en identiteit Klachtenreglement Calamiteittoezicht Wmo Gebruik halsalarm, sleutels en tag Calamiteittoezicht bijlage Wmo GGD regio Utrecht Brandinstructie Big beleid Opleidingsbeleidplan Ongewenst gedrag Hitteprotocol Huishouding Wmo werkinstructie vakantiekrachten Kwaliteitsbeleid Incidentenregistratie en- opvolging Handhygiëne Functioneringsgesprek medewerker Functioneringsgesprek werkgever Veiligheidscontrole –loop-hulpmiddelen formulier Huishouden Wmo ondersteuningsplan

Bijlage 3 Toetstingsnormen

Kwaliteitsnormen Wmo 2015

(<http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2015-01-01>)

Artikel 3.1

1. De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.
2. Een voorziening wordt in elk geval:
 - a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
 - b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
 - c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
 - d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Artikel 3.2

1. Indien de aanbieder een voorziening levert als bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdelen d en e, treft de aanbieder:
 - a. een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt;
 - b. een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn.

Artikel 3.3

1. De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
2. De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

Artikel 3.4

1. De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
 - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
2. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
3. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

Artikel 3.5

1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, in het bezit dient te zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen, welke niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de aanbieder ging werken.
2. Indien de aanbieder of een toezichthoudende ambtenaar redelijkerwijs mag vermoeden dat een beroepskracht niet voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring als bedoeld in het eerste lid, verlangt de aanbieder dat die beroepskracht binnen tien weken een verklaring overlegt die niet ouder is dan drie maanden.
3. Indien de aanbieder voor een beroepskracht als bedoeld in het tweede lid bij het verstrijken van de in dat lid genoemde termijn niet in het bezit is van een verklaring omtrent het gedrag, neemt de aanbieder zo spoedig mogelijk de maatregelen die noodzakelijk zijn ter bescherming van zijn cliënten.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder die een solistisch werkende natuurlijk persoon is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, afgegeven op een tijdstip dat niet langer dan drie jaar is verstreken.

Algemeen geldende normen (gemeenten regio Utrecht)

Cliëntgerichte ondersteuning

1. De aanbieder heeft per cliënt een ondersteuningsplan en is afgestemd op de behoefte van, en met de cliënt en/of vertegenwoordiger waarbij rekening is gehouden met de relevante levensgebieden van de cliënt.
De aanbieder voert het ondersteuningsplan uit en toetst en evalueert dit beleid periodiek in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordiger.

Veilige voorziening

2. De professionals zijn op de hoogte van algemene en cliëntgebonden risico's op het gebied van sociale - en fysieke veiligheid en nemen indien nodig in samenspraak met de cliënt of vertegenwoordiger de maatregelen om deze risico's te minimaliseren.
3. Betaalde beroepskrachten en vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG bij aanvang van de werkzaamheden.
4. De aanbieder werkt conform het protocol calamiteitentoezicht van de Wmo toezichthouder.
5. Beleid op veiligheid van personeel en cliënten ten aanzien van ongewenst gedrag.

Bedrijfsvoering en organisatie

6. De aanbieder werkt aan continue kwaliteitsverbetering.

GGD regio Utrecht

Postbus 51
3700 AB Zeist

T 030 608 608 6
E info@ggdru.nl
I www.ggdru.nl

Uitgave
© GGD regio Utrecht

