

Rapport

Stichting Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen

(Beschermd wonen)

Parklaan 2
2181 DB Hillegom

Toezichtouder : GGD Hollands Midden
In opdracht van de gemeente(n) : Leiden Leiderdorp Oegstgeest Zoeterwoude
Datum onderzoek : 05-06-2018
Type onderzoek : Regulier onderzoek KT
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 13-08-2018

Inleiding

Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 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 heeft het college van burgemeester en wethouders, de GGD Hollands Midden aangewezen als toezichthouder. De GGD Hollands Midden is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden de GGD Hollands Midden is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

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 en (eventuele) nadere regelgeving.

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 toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is;
2. Informeren van de aanbieder over de kwaliteit van de voorziening;
3. Informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd: In het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet; In het tweede hoofdstuk staan per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder beschreven; In het derde hoofdstuk staan de gegevens van de aanbieder en toezichthouder; Tot slot staat indien de aanbieder van de gelegenheid een reactie te geven op het rapport gebruik heeft gemaakt in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksofzet

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is een onderzoek uitgevoerd naar beschermd wonen die geboden wordt door de Stichting Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen (HOZO). De toezichthouder heeft onderzocht op welke wijze HOZO zorg draagt voor goede kwaliteit van de voorziening. Hierbij is met name gekeken naar de wijze waarop de aanbieder de cliëntgerichtheid, de professionele standaard en de veiligheid van de ondersteuning waarborgt en uitvoert. Op 5 juni 2018 heeft de toezichthouder gesprekken gevoerd met de bestuurder, kwaliteitsadviseur en coördinator zorg en beoordeeld of de medezeggenschapsregeling, de klachtenregeling en de meldcode huiselijk geweld en (ouderen)mishandeling voldoen aan de gestelde eisen. Op 5 juni 2018 heeft de toezichthouder een bezoek gebracht aan HOZO en beoordeeld of uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de uitvoering voldoet aan de gestelde eisen. Het toezicht vindt plaats op een selectie van de eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving.

Beschouwing

Locatie

Stichting Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen (HOZO) is een regionale aanbieder die verschillende soorten zorg en ondersteuning biedt bij cliënten thuis of in een van hun wooncentra. De aanbieder heeft als doel om cliënten in Hillegom en omgeving zo zelfstandig mogelijk en zo aangenaam mogelijk invulling te laten geven aan hun leven. Wegens nieuwbouw heeft de locatie net een verhuizing achter de rug, waardoor alle cliënten nu weer een eigen appartement tot hun beschikking hebben.

Het gesprek vond plaats in Parkwijk, één van de drie locaties van deze aanbieder. De aanbieder biedt aan totaal 397 cliënten zorg via een zorghotel, zorg en ondersteuning in hun woonzorgcentra, palliatieve zorg en thuiszorg. Ook is er Wmo ondersteuning, bestaande uit dagverzorging, huishoudelijke hulp en beschermd wonen. Met gemeente Leiden is alleen een contract afgesloten voor beschermd wonen. Op dit moment maken 3 cliënten met psychiatrische grondslag hier gebruik van. Het gesprek richt zich op deze ondersteuning.

De doelgroep Wmo cliënten bestaat uit mensen die wegens psychiatrische problematiek (tijdelijk) behoefte hebben aan ondersteuning, bijvoorbeeld bij het aanbrengen van structuur. De geboden ondersteuning is 24 uur per dag beschikbaar.

De ondersteuning wordt geboden door een team van gediplomeerde medewerkers, elk team bestaat uit 8 dagelijkse vaste krachten. Medewerkers uit dit team zijn inzetbaar voor Wlz zorg en Wmo ondersteuning waardoor een cliënt in principe alleen mensen uit dit team ziet. Daarmee is continuïteit gewaarborgd. Personeel heeft extra aandacht voor het geestelijke welzijn van deze groep, wordt geïnformeerd over de doelgroep en kan daarnaast handvatten krijgen vanuit GGZ aanbieders. Ook het vrijwilligersteam bestaat uit vaste vrijwilligers.

De aanbieder is in het bezit van het Prezo certificaat.

De aanbieder gaf tijdens het gesprek aan dat personeelsdossiers niet in te zien waren, omdat deze zich op een andere locatie bevinden en digitalisering nog niet gereed is.

Observaties en bevindingen

Cliënten

Cliëntgerichtheid

De aanmelding van Wmo cliënten verloopt via de gemeente Leiden. In het keukentafelgesprek met het sociaal wijkteam wordt duidelijk wat de wensen en behoeftes zijn van de cliënt. Na aanmelding bij HOZO volgt een intakegesprek en eventueel een huisbezoek. De cliëntconsulent heeft als eerste contact en vraagt alle benodigde informatie.

Het intakegesprek vindt bij voorkeur plaats in bijzijn van familie/ mantelzorger(s). Tijdens het intakegesprek inventariseert de aanbieder wat de behoeftes en wensen zijn van de cliënt door uitvraag van de standaarddomeinen in het zorgleefplan. Het intakegesprek borduurt hierbij voort op het eerder bij de gemeente gehouden keukentafelgesprek. De gemaakte afspraken worden ingevuld in het ondersteuningsplan, wat door de cliënt(vertegenwoordiger) wordt getekend. De cliënt is daarmee direct betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan. Voortgangsrapportages komen hier ook in terecht.

Na het intakegesprek start de ondersteuning. De aanbieder heeft een vast team medewerkers, waardoor vervanging in principe binnen het team geregeld wordt en het aantal gezichten voor de cliënt beperkt blijft. De organisatie gaf aan dat het ondersteuningsplan 2 keer per jaar wordt geëvalueerd met de cliënt(vertegenwoordiger), het team en behandelaars. Dit bleek in 1 van de 3 dossiers; bij 1 dossier was de cliënt te kort in zorg om een evaluatie te ontvangen en bij 1 dossier had de evaluatie een vertraging van 8 weken.

Het dossier is digitaal beschikbaar en beveiligd. Cliënten en hun familie/ mantelzorgers kunnen inloggen via het programma 'CarenZorgt'. Zo kunnen zij berichten sturen aan de aanbieder en medewerkers en kijken/wijzigen in de agenda. Dit is gezien tijdens de inspectie. Cliënten machtigen zelf wie er toegang krijgt tot hun dossier.

Verdere contactmomenten naast de intake, het huisbezoek en de evaluaties zijn: de map met informatie die iedere nieuwe cliënt ontvangt, een nieuwsbrief, wekelijkse activiteitenkalender, contacten met de eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV), mantelzorgavonden, en eventueel is er een dagbestedingscoach.

Afspraken over bejegening zijn vastgelegd in een gedragscode voor medewerkers en huisregels voor cliënten. Cliënten worden van de huisregels op de hoogte gebracht tijdens de intake. De gedragscode is voor medewerkers en uitzendkrachten beschikbaar via het kwaliteitshandboek.

Bij start van de ondersteuning ontvangt de cliënt de volgende informatie:

- Algemene (contact)informatie
- Klachtenregeling en klachtenformulier (website)
- Kosten/ eigen bijdrage
- Vertrouwenspersoon.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

Afstemming in de keten

HOZO ontvangt startinformatie van gemeente Leiden.

De cliëntconsulent neemt bij aanvang contact op met de cliënt en eventueel volgt een huisbezoek. De aanbieder vraagt bij start naar contactpersonen en de huisarts. Omdat de aanbieder ook verzorging en verpleging levert, is startinformatie uitgebreid.

Intern zijn de medewerkers, vrijwilligers, behandelaars en de specialist ouderengeneeskunde betrokken bij een cliënt.

Indien nodig neemt de aanbieder contact op met externe aanbieders en ketenpartners voor afstemming, zoals huisartsen, het sociaal wijkteam, specialist ouderengeneeskunde, sociaal psychiatrisch verpleegkundige GGZ, fysiotherapeuten etc. Verdere overlegmomenten zijn er met gemeentes,

zorgkantoren, zorgverzekeraars, lokale welzijnsorganisaties, woningcorporaties, de supermarkt (ivm dementie), ouderenbonden etc.

Contact is er via het digitale zorgleefplan en extern via versleuteld mailverkeer.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

Medezeggenschap

Er is een Cliëntenraad waarin momenteel 9 mensen deelnemen die affiniteit hebben met HOZO. De Cliëntenraad komt in ieder geval 6 keer per jaar bij elkaar met de bestuurder en op momenten dat er ontwikkelingen spelen. Informatie wordt met overige cliënten gedeeld door notulen op het prikbord en in de nieuwsbrief.

De cliënttevredenheid wordt 1 keer per 2 jaar door een extern bureau onderzocht in de vorm van een CQ-index. Via belteams wordt cliënten en hun vertegenwoordigers mondeling naar hun ervaringen gevraagd. Daarnaast krijgt de aanbieder via Zorgkaart Nederland beoordelingen. De aanbieder ziet terug dat de recente verhuizing wat onrust gaf onder de bewoners.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

Klachtenregeling

HOZO heeft een klachtenregeling. De regeling is te vinden op de website. Er is een klachtenfunctionaris en een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Er is een daarnaast externe regionale klachtencommissie, Avant, die zich buigt over BOPZ klachten.

Voor 2017 zijn er geen officiële klachten binnengekomen voor de Wmo cliënten.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

Gebruikte bronnen :

- Gesprekken met bestuurder, kwaliteitsadviseur en coördinator zorg
- Ondersteuningsplannen ingezien op de locatie
- Onderzoek op organisatieniveau
- Gedragscode, ontvangen
- Website www.hozo.nl, bekeken
- Onderzoek op locatie

Personeel

Professionele standaard

Personeel

Diploma's

De aanbieder meldt dat het vinden van nieuw personeel lastiger wordt. De aanbieder stelt als eis dat medewerkers een relevant diploma hebben. Deze komt naar eigen zeggen in het personeelsdossier. Daarnaast zoekt de aanbieder naar mensen met competenties zoals vraaggericht werken en de cliënt centraal stellen. Er zijn functiebeschrijvingen beschikbaar in het handboek. Tijdens de inspectie waren er geen personeelsdossiers in te zien.

Een nieuwe medewerker wordt ingewerkt aan de hand van een inwerkprogramma. Eerst loopt de medewerker een periode mee met een ervaren medewerker. Er is ook een introductiebijeenkomst over de organisatie, het kwaliteitshandboek en werken met het elektronisch dossier. Ook voor uitzendkrachten is er eerst een startmoment met een basiscursus. Bij een contract van meer dan 6 maanden is er een proefperiode van een maand. Vast contract wordt in principe aangeboden na één tijdelijk contract.

VOG

De aanbieder vertelt tijdens het inspectiebezoek dat VOG's worden opgevraagd bij alle medewerkers die solistisch cliëntcontact hebben. Zij starten niet zelfstandig bij cliënten totdat deze binnen is. Voor vaste medewerkers wordt er na de start van een vast dienstverband echter niet opnieuw een VOG opgevraagd. Met deze werkwijze loopt de aanbieder een risico; VOG's zijn een momentopname. Ze geven aan of er sprake is van een risico voor de cliënten tot aan het moment van afgifte. Eventuele toekomstige gedragingen die leiden tot het niet afgeven van een nieuwe VOG, komen zo niet in beeld.

Scholing

HOZO is in bezit van een scholingsbeleid.

De aanbieder meldt dat er veel animo is voor het volgen van scholing. Uit jaargesprekken blijkt eventuele behoefte. Bij voorkeur biedt ze deze in-company aan alle medewerkers.

Daarnaast meldt de aanbieder dat er een cultuur is waarbij mensen intern kennis delen met elkaar.

Soorten scholing zijn BHV, E-learning, praktijktoetsen, bevoegd & bekwaam, EVV-opleiding. Verder is er budget voor symposia en congressen. Scholingen kunnen worden bijgeschreven in het personeelsadministratiesysteem.

Overlegmomenten

Medewerkers hebben maandelijks een werkoverleg. Daarnaast vinden er 2 keer per jaar MDO's (multidisciplinaire overleggen met cliënten) plaats.

Kwaliteitsbeleid

De aanbieder is in bezit van het keurmerk voor het kwaliteitssysteem Prezo, zilver. De aanbieder heeft een kwaliteitshandboek met protocollen waarin werkwijzen beschreven zijn. De aanbieder houdt interne audits. Tijdens de externe audit komt dit kwaliteitshandboek aan de orde en worden eventuele verbeterpunten benoemd en opgepakt.

De protocollen worden actueel gehouden door de kwaliteitsadviseur.

Aanbevelingen

Het is aan te raden om van elke medewerker de VOG regelmatig te vernieuwen.

Gebruikte bronnen :

- Onderzoek op organisatieniveau
- Gesprekken met de bestuurder, kwaliteitsadviseur en coördinator zorg
- Protocollen / richtlijnen, ingezien op locatie en nagestuurd

Veiligheid

Veilige verstrekking

Bij elke nieuw aangemelde cliënt wordt een risico signalering gehouden, waarbij gelet wordt op een aantal vaste zorgproblemen zoals eenzaamheid, medicatieveiligheid, ondervoeding, valgevaar, depressie etc.

De risico inventarisatie brengt met name risico's in kaart voor de cliënt. Mocht een cliënt vermist raken, dan gelden er vaste afspraken die zijn vastgelegd. Bij de doelgroep beschermd wonen zijn met name gedragsrisico's aan de orde. Uitsluitingscriteria zijn er, maar de aanbieder geeft aan dat een cliënt niet makkelijk overgeplaatst kan worden naar een GGZ aanbieder.

De omgeving is voorzien van vluchtroutes, er is preventie vanuit een beveiligingsteam en er is een inbraakalarm. Daarnaast heeft de aanbieder goed contact met de politie en structureel overleg met wijkagenten.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

HOZO is in het bezit van een meldcode huiselijk geweld en (ouderen)mishandeling welke voldoet aan de voorwaarden. Deze wordt naar eigen zeggen intern gehanteerd. De code is beschikbaar via het kwaliteitshandboek en komt onder andere tijdens cursussen en via de nieuwsbrief voor medewerkers aan

bod. De cliëntconsulent is aandachtsvelder en neemt deel aan de gemeentelijke commissie huiselijk geweld.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

Calamiteiten en meldingsplicht

De aanbieder is op de hoogte van de calamiteitenregeling en meldplicht zoals voorheen was belegd bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). De route voor calamiteiten rond Wmo cliënten is daarmee niet bekend en niet beschreven.

Er heeft zich geen calamiteit voorgedaan.

Aanbevelingen

Leg vast en implementeer hoe te handelen bij een calamiteit bij cliënten Wmo.

Gebruikte bronnen :

- Onderzoek op organisatieniveau
- Gesprekken met de bestuurder, kwaliteitsadviseur en coördinator zorg
- Meldcode huiselijk geweld en (ouderen)mishandeling, nagestuurd

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Stichting Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen
Website : www.hozo.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Stichting Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen
Adres aanbieder : Parklaan 2
Postcode en plaats : 2181 DB Hillegom
K.v.K. nummer :
Website : www.hozo.nl

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : WMO/Inspectie Kinderopvang
Postadres : Postbus 121
Postcode en plaats : 2300 AC LEIDEN
Telefoonnummer : 088 308 3460
Onderzoek uitgevoerd door : mevrouw E. Kool
In opdracht van de gemeente(n) : Leiden Leiderdorp Oegstgeest Zoeterwoude

Planning

Datum onderzoek : 05-06-2018
Opstellen concept rapport : 23-07-2018
Schriftelijke reactie aanbieder : 09-08-2018
Vaststellen rapport : 13-08-2018
Verzenden rapport naar aanbieder : 13-08-2018
Verzenden rapport naar gemeente : 13-08-2018

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

De schriftelijke reactie betreft een reactie van de aanbieder op de inhoud van het rapport.

Aanbieder gaat akkoord met de inhoud van het inspectierapport.