



TOEZIEN OP DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (2015) IN AALSMEER EN AMSTELVEEN

Voortgangsrapportage over het toezicht in de periode juli t/m december
(2018)



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Focus voor 2018	4
3. Onderzoeksprocessen per type toezicht	6
4. Overzicht uitgevoerde onderzoeken	7
5. Bevindingen	8
6. Algemene conclusie	12
7. Hoe verder?	13



Inleiding

Voor u ligt de voortgangsrapportage van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer.

De GGD Amsterdam, toezichthouder Wmo, voert sinds januari 2015 het toezicht op de Wmo uit.

Op grond van de kwaliteitseisen uit de Wmo, de gemeentelijke verordeningen, nadere regelgeving en contractuele afspraken toetst de toezichthouder of sprake is van goede kwaliteit. De uitvoering geschiedt door middel van drie typen toezicht:

Kwaliteitstoezicht

Deze vorm van toezicht is proactief en richt zich op vooraf opgestelde kwaliteitsthema's, of wordt uitgevoerd naar aanleiding van analyses of vraagstukken. Tijdens de onderzoeken wordt aan de hand van de eisen zoals opgenomen in de Wmo, de gemeentelijke verordeningen en de inkoopdocumenten beoordeeld of sprake is van goede kwaliteit.

Signaalgestuurd toezicht

Het signaalgestuurd toezicht is reactief en wordt uitgevoerd in reactie op signalen. Een signaal kan van een ieder komen waaronder: burgers, gemeente(n), zorgprofessionals of de media. De reikwijdte van het onderzoek is het meest uiteenlopend bij deze vorm van toezicht; dit is afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal.

Calamiteiten toezicht

Deze vorm van toezicht is eveneens reactief en wordt uitgevoerd naar aanleiding van meldingen van calamiteiten. Voor de rapporten die volgen uit 'calamiteitenonderzoek' geldt dat deze minder uitgebreid van aard zijn omdat de focus in dit type onderzoek ligt op de proceskwaliteit en de mate waarin deze gewaarborgd wordt door de aanbieder.



Focus voor 2018

Op grond van de inbreng van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel is in het laatste kwartaal van 2017 de focus voor het kwaliteitstoezicht bepaald. De volgende onderwerpen zijn onderzocht bij aanbieders van Individuele –en groepsbegeleiding en Hulp bij het huishouden.

De geboden ondersteuning	<ul style="list-style-type: none">▪ Stellen aanbieders voor elke cliënt een ondersteuningsplan op?▪ Staat in elk ondersteuningsplan welke doelen worden nagestreefd en gebeurt dit ook in de praktijk?
Mantelzorg/ Cliënt-ondersteuning	<ul style="list-style-type: none">▪ Hebben zorgaanbieders aandacht voor de mantelzorgers?▪ Worden cliënten en hun mantelzorgers op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om cliëntondersteuning te ontvangen?
Deskundigheid professionals	<ul style="list-style-type: none">▪ Hoe worden professionals toegerust voor de signaleringstaak?▪ Hoe gaat dit in de praktijk?
Afstemming tussen ketenpartners	<ul style="list-style-type: none">▪ Weten ketenpartners elkaar te vinden?▪ Hoe dragen zij zorg voor afstemming?▪ Worden signalen en zorgen met ketenpartners gedeeld?
Meldingsplicht bij calamiteiten	<ul style="list-style-type: none">▪ Zijn aanbieders op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten?





Focus voor 2018

In 2018 heeft ook toezicht plaatsgevonden op de kwaliteit van het Wmo-vervoer.

De focus voor dit type toezicht is tevens in afstemming met de gemeenten bepaald.

Wmo-vervoer

Kwalificaties personeel	<ul style="list-style-type: none">▪ Voldoen chauffeurs aan de gestelde kwalificatie-eisen?▪ Zijn chauffeurs in het bezit van een certificaat levensreddend handelen?
Deskundigheids- bevordering personeel	<ul style="list-style-type: none">▪ (Hoe) wordt kennis over fysieke- en gedragsproblematiek bevorderd?▪ Hoe worden werkafspraken geïmplementeerd?
Vervoer in de praktijk	<ul style="list-style-type: none">▪ Worden reizigers veilig vervoerd?▪ Hebben de chauffeurs voldoende tijd om reizigers veilig en op rustige wijze te vervoeren?
Klachten- regeling	<ul style="list-style-type: none">▪ Zijn reizigers op de hoogte van de wijze waarop zij een klacht kunnen indienen?▪ Worden klachten geregistreerd en geanalyseerd?
Materiaal voertuigen	<ul style="list-style-type: none">▪ Beschikken de voertuigen over het vereiste materiaal ten behoeve van de veiligheid van inzittenden?





Onderzoeksprocessen per type toezicht

Kwaliteitstoezicht

Signaalgestuurd
toezicht

Calamiteiten
toezicht





Overzicht uitgevoerde onderzoeken juli – december (2018)

Groepsbegeleiding (GB)		Individuele begeleiding (IB)		Hulp bij het Huishouden (Hbh)		Wmo-Vervoer	
Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken Kwaliteitstoezicht (KT)	2 (42)	Onderzoeken KT	2 (42)	Onderzoeken KT*	2 (41)	Onderzoek KT	1 (50)
Signalen	0	Signalen	0	Signalen	0	Signalen	0
Calamiteitenmeldingen	0	Calamiteitenmeldingen	0	Calamiteitenmeldingen	0	Calamiteitenmeldingen	0
Totaal aantal onderzoeken	2	Totaal aantal onderzoeken	2	Totaal aantal onderzoeken	2	Totaal aantal onderzoeken	1

- Eén onderzoek naar Hulp bij het Huishouden is verschoven naar 2019 na overleg met de gemeenten.
- Op verzoek van het contractmanagement zijn aanbevelingen die zijn gedaan n.a.v. de onderzoeken in 2017, opnieuw betrokken in de onderzoeken in het kader van het Kwaliteitstoezicht (KT) in 2018.



Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht: GB, IB en Hbh

De geboden ondersteuning

Toezichthouders hebben op grond van steekproeven onder de cliëntenpopulatie onderzocht of voor elke cliënt een ondersteuningsplan is opgesteld en of hierin is opgenomen aan welke doelen gewerkt wordt. Dit blijkt het geval bij vijf van de zes onderzochte aanbieders. Bij één aanbieder ontbrak bij enkele cliënten uit de steekproef een ondersteuningsplan. Gemiddeld genomen wordt de ondersteuning eenmaal per half jaar geëvalueerd door de medewerker of een coördinator.

Mantelzorg, cliëntondersteuning

Over het algemeen betrekken aanbieders de mantelzorgers bij het afstemmen van de ondersteuning met de cliënt. De aanbieders van groepsbegeleiding hebben beide een specifiek aanbod voor mantelzorgers in de vorm van bijeenkomsten voor partners en/of kinderen. Eén aanbieder stelt ondersteuningsplannen op voor zowel de cliënt als de mantelzorger.

Deskundigheid professionals

Door middel van scholing worden medewerkers toegerust om signalen van een veranderende zorgvraag op te pikken. De medewerkers waarmee gesproken is beschikken over voldoende vaardigheden om een veranderende zorgvraag te signaleren. Uit de steekproef onder de cliëntenpopulatie blijkt echter dat bij één aanbieder van hulp bij het huishouden onvoldoende gesignaleerd is. Bij zeven van de twintig bezochte cliënten is onvoldoende gesignaleerd dat het huis van de cliënt met de beschikbare middelen onvoldoende schoon en leefbaar wordt of dat de cliënten meer ondersteuning nodig zouden hebben in verband met lichamelijk of geestelijk achteruitgaan.



Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht: GB, IB en Hbh (vervolg)

Afstemming tussen ketenpartners

Bij de vijf aanbieders waar de afstemming tussen ketenpartners is onderzocht blijkt dat tijdens de intakegesprekken geïnventariseerd wordt of cliënten zorg ontvangen van ketenpartners.

Uit deze onderzoeken blijkt dat sprake is van afstemming met ketenpartners waaronder de huisarts, casemanagers en GGZ.

Meldingsplicht bij calamiteiten

Alle onderzochte aanbieders zijn op de hoogte van de meldingsplicht aan de toezichthouder bij calamiteiten en geweldsincidenten.





Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht: Wmo - vervoer

Wmo-vervoer

Kwalificaties personeel

De chauffeurs zijn gekwalificeerd conform de gestelde eisen en de aanbieder biedt deskundigheidsbevordering aan. Deskundigheid op het gebied van kennis en omgang met mensen met een verstandelijke beperking is echter beperkt. Uit interviews met reizigers is naar voren gekomen dat het gedrag van deze doelgroep door chauffeurs onvoldoende wordt begrepen, wat tot stress bij deze reizigers leidt. Uit observaties en gesprekken met chauffeurs is gebleken dat het vervoeren van reizigers met meervoudige handicaps in een vaak zware rolstoel veel vergt van de chauffeurs. Tevens wordt de verantwoordelijkheid voor deze doelgroep als hoog/groot ervaren. De toezichthouder adviseert meer aandacht te besteden aan de kwaliteit van het vervoer van de meest kwetsbare doelgroepen.

Deskundigheid professionals

Chauffeurs zijn op de hoogte van de geldende protocollen ten behoeve van de veiligheid en geven hier in de praktijk uitvoering aan. Er wordt gewerkt volgens een kwaliteitssysteem. Alle protocollen zijn opgenomen in het chauffeurshandboek en kunnen geraadpleegd worden via het intranet. Chauffeurs worden op de hoogte gesteld van beleid en protocollen en kennen de geldende afspraken. Van het protocol met betrekking tot het melden van bijna-ongevallen zijn niet alle chauffeurs op de hoogte. Om ongevallen te kunnen voorkomen, is het van belang dat ook bijna-ongevallen geregistreerd worden zodat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden.

Vervoer in de praktijk

Uit het onderzoek blijkt dat de kwaliteit van het vervoer in de praktijk geborgd is. Voor het rolstoelvervoer wordt extra tijd ingerekend om reizigers te kunnen begeleiden en vastzetten.

Klachtenregeling

De aanbieder heeft een interne regeling getroffen voor de afhandeling van klachten van reizigers. Reizigers weten hoe zij een klacht kunnen indienen; de regeling is laagdrempelig. De aanbieder registreert alle binnengekomen klachten en uit het onderzoek blijkt dat de klachten correct worden afgehandeld met de indieners.

Materiaal

Op basis van de steekproef blijken de voertuigen te beschikken over het vereiste materiaal waaronder: een verbandtrommel, brandblusser, gordelsnijder en een werkend communicatiemiddel. Indien er problemen zijn met het materiaal dan dienen deze gemeld te worden bij de centrale. De medewerkers zijn op de hoogte van deze werkwijze en voeren dit in de praktijk ook uit.

Opmerkelijk: De aanbieder is er niet van op de hoogte dat calamiteiten gemeld dienen te worden bij de gemeentelijke toezichthouder en heeft deze stap niet vastgelegd in beleid. Het melden van calamiteiten bij de toezichthouder is echter een wettelijk verplichting.



Voorbeelden van bevindingen uit het kwaliteitstoezicht

"De aanbieder stemt de zorg structureel af met betrokken ketenpartners. Veel cliënten hebben een behandelaar (sociaal psychiatrisch verpleegkundige, psychiater en/of psycholoog) waarmee regelmatig wordt afgestemd ten aanzien van de cliënten. Medewerkers vertellen dat er goede samenwerkingsafspraken zijn gemaakt met de behandelaren en dat deze samenwerking positief is."

(Bron: onderzoeksrapport Kwaliteitstoezicht)

"Op grond van de steekproef blijkt dat voor elke cliënt en zijn mantelzorgers een plan is opgesteld en dat er doelen worden geformuleerd. De doelen zijn voornamelijk gericht op activering, ondersteuning en veiligheid."

(Bron: onderzoeksrapport Kwaliteitstoezicht)

"Het ontmoetingscentrum biedt een ruim aanbod aan ondersteuning voor mantelzorgers. Zo is er één keer per maand een bijeenkomst voor partners, één keer per drie maanden een bijeenkomst voor kinderen, wordt vier keer per jaar het Alzheimercafé georganiseerd en zijn er vier keer per jaar informatiebijeenkomsten over uiteenlopende thema's rondom dementie. Hierbij wordt nauw samengewerkt met Vita Welzijn* en Mantelzorg en Meer. Daarnaast werkt het ontmoetingscentrum mee aan een onderzoek over mantelzorg i.s.m. het Vumc en is er veel aandacht voor de signalering van overbelasting van de mantelzorgers."

(Bron: onderzoeksrapport Kwaliteitstoezicht)

* De naam van deze organisatie is na het onderzoek gewijzigd naar St. Participe Amstelland)

"De toezichthouder heeft observaties gedaan tijdens het rolstoelvervoer. Tijdens een rit werd een reiziger in een elektrische rolstoel vervoerd, die een fysieke- en spraakbeperking had. Omdat de reiziger zich niet goed kon uitdrukken was het lastig om kenbaar te maken dat haar gordel niet goed of onprettig bevestigd was. De chauffeur zag aan de non-verbale communicatie dat iets niet goed was, maar moest met veel geduld proberen te achterhalen wat het probleem was."

(Bron: onderzoeksrapport Kwaliteitstoezicht)



ALGEMENE CONCLUSIE

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders van IB, GB, Hbh en het Wmo-vervoer -rekening houdend met de focus van het toezicht- over het algemeen goede kwaliteit bieden.



HOE VERDER?

De bevindingen uit het toezicht in 2018 hebben als input gediend voor de focusbepaling voor 2019.

De wens van de toezichthouder om het toezicht meer in te zetten waar nodig, en minder waar kan heeft zich vertaald in het jaarplan voor 2019.

Voor de uitvoering is het van belang dat de toezichthouder betrokken wordt bij ontwikkelingen binnen het sociaal domein van de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen om zo meer zicht te krijgen op het stelsel en gericht onderzoek te kunnen doen.

In samenwerking met de beleidsambtenaar is bepaald dat het toezicht in 2019 o.a. zal worden ingezet op doelgroepenniveau, namelijk: de mantelzorgers. De eerste voorbereidende stappen in afstemming met de belangrijkste stakeholders zoals de Participatieraden zijn reeds gezet ten tijde van het schrijven van dit rapport.

