

# **Rapportage Toezicht kwaliteit Wmo**

---

**Opvolgonderzoek**

**Multi Care Thuiszorg**

**Den Haag**  
**Ambulante begeleiding**

Datum conceptrapport : 17 december 2021

Hoor en wederhoor : 21 december 2021

Datum definitief rapport: 22 december 2021

Toezicht kwaliteit Wmo

## Inhoudsopgave

1.	Aanleiding .....	3
1.1	Inleiding .....	3
1.3	Waarom opvolgonderzoek .....	3
1.4	Hoe verrichting van opvolgonderzoek .....	3
2.	Risico's en aanbevelingen .....	4
2.1	Risico's en kwetsbaarheden .....	4
2.2	Aanbevelingen opvolgonderzoek Multi Care Thuiszorg .....	4
3.	Bevindingen.....	5
4.	Conclusie .....	7
	Bijlage 1. Documenten .....	8
	Bijlage 2. Schriftelijke reactie van wederhoor aanbieder .....	9

## **1. Aanleiding**

### **1.1 Inleiding**

Op 23 maart 2020 heeft Toezicht Wmo een preventief aangekondigd (telefonisch) onderzoek verricht bij Multi Care Thuiszorg<sup>1</sup>. In dit onderzoek zijn kwetsbaarheden en risico's gesignaleerd en aanbevelingen opgenomen. Dit onderzoek is een opvolgonderzoek op het vorige preventieve onderzoek.

### **1.2 Wat is opvolgonderzoek**

De toezichthouders onderzoeken op verschillende wijzen, zoals het calamiteitsonderzoek, een preventief onderzoek als een signaalonderzoek. Hierbij onderzoekt de toezichthouder in hoeverre de aanbieder voldoet aan de operationele eisen vanuit de regionale kwaliteitsstandaard<sup>2</sup>. Indien een aanbieder niet voldoet aan een eis, vertaalt zich dit naar aanbevelingen in het rapport met een specifieke hersteltermijn, waarbinnen de aanbeveling opgevolgd dient te zijn door de aanbieder.

### **1.3 Waarom opvolgonderzoek**

Het opvolgonderzoek heeft als doel om te onderzoeken in hoeverre de opvolging van de aanbevelingen is gerealiseerd. De aanbieder dient dit aantoonbaar te maken.

### **1.4 Hoe verrichting van opvolgonderzoek**

De toezichthouders benaderen de aanbieder na de hersteltermijn op de aanbevelingen. Vervolgens wordt een analyse uitgevraagd over de opvolging van de aanbevelingen. Er worden stukken opgevraagd waaruit de aanbieder laat zien hoe de opvolging is gerealiseerd. Soms vindt contact plaats met de aanbieder (manager/beroepskrachten, afhankelijk van de aanbevelingen). Dit kan met een bezoek of online/telefonisch. De toezichthouder stelt een conceptrapportage van de bevindingen op en na hoor- en wederhoor met de aanbieder wordt de definitieve rapportage verstuurd aan de aanbieder en de gemeente.

---

<sup>1</sup> Rapportage Toezicht kwaliteit Wmo, Preventief onderzoek, Multi Care Thuiszorg, Den Haag, -telefonisch onderzoek-, Individuele begeleiding, 21 augustus 2020.

<sup>2</sup> <https://www.ggdhaaglanden.nl/inspecties/toezicht-wmo.htm>

## 2. Risico's en aanbevelingen

### 2.1 Risico's en kwetsbaarheden vanuit preventief onderzoek

Op basis van het preventieve bezoek aan Multi Care Thuiszorg heeft Toezicht kwaliteit Wmo de volgende kwetsbaarheden en risico's gesignaleerd:

- Toezicht Wmo ziet bij Multi Care Thuiszorg een goede vertaling van de ondersteuning aan oudere cliënten, maar is van oordeel dat de organisatie onvoldoende is toegerust voor de volwassen Wmo doelgroep (GGZ). Hierin heeft onvoldoende doorvertaling plaatsgevonden naar:
  - Een aansluitende begeleidingsmethodiek.
  - Ontwikkeling in expertise in psychopathologie.
  - Een aansluitende risicoanalyse met signaleringsplan.

Dit brengt veiligheidsrisico's met zich mee voor deze doelgroep alsmede voor het personeel. Hierdoor kunnen signalen onopgemerkt blijven, waardoor geen afstemming/opschaling plaatsvindt met de GGZ met eventuele gevolgen van dien.

- Het is Wmo Toezicht opgevallen dat het kwaliteitssysteem op zich goed is georganiseerd, maar alleen niet alle medewerkers zijn goed op de hoogte van alle procedures.

### 2.2 Aanbevelingen vanuit preventief onderzoek

De onderstaande aanbevelingen zijn gedaan door Toezicht Wmo aan Multi Care Thuiszorg:

- Heroverweeg en implementeer een begeleidingsmethodiek specifiek voor de volwassen ('multiproblem'/GGZ)-doelgroep.
- Ontwikkel in de expertise in psychopathologie onder de medewerkers en/of neem een medewerker met een specifieke opleiding SPH aan.
- Pas de huidige risico-inventarisatie met signaleringsplan aan naar de doelgroep GGZ met bijpassende risico's en train de medewerkers hierin.
- Zorg dat alle procedures goed bekend zijn bij alle medewerkers.

De toezichthouder heeft voor het opvolgonderzoek documenten ontvangen (o.a. een verbeterplan van 8 pagina's) met aanvullende informatie over de verbeteringen op de aanbevelingen.

### 3. Bevindingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven in hoeverre de aanbevelingen vanuit het toezichtsrapport zijn opgevolgd door de aanbieder.

Multi Care Thuiszorg heeft documenten opgestuurd en vraagt aan Toezicht Wmo een akkoord op de methodiek, risicosignalering en het signaleringsplan. De toezichthouder heeft telefonisch contact opgenomen met Multi Care Thuiszorg en het vraagt van Multi Care Thuiszorg om hierin zelf overwegingen en besluiten te nemen die aansluiten bij de aanbevelingen.

#### **Aanbeveling**

1. *Heroverweeg en implementeer een begeleidingsmethodiek specifiek voor volwassen ('multiproblem'/GGZ)-doelgroep.*

#### **Oordeel**

De toezichthouder constateert dat de opvolging **goed** is aangetoond.

#### **Onderbouwing**

Multi Care Thuiszorg heeft een document "Methodebeschrijving Thuisbegeleiding van Movisie" opgestuurd aan Toezicht Wmo. De toezichthouder constateert dat de aanbeveling in overweging is genomen door Multi Care Thuiszorg. In een toelichting op de stand van zaken beschrijft Multi Care Thuiszorg dat de visie niet is aangepast, maar dat de aanbeveling heeft geleid tot in- en exclusie criteria.

#### **Aanbeveling**

2. *Ontwikkel in expertise in psychopathologie onder de medewerkers en/of neem een medewerker met een specifieke opleiding SPH in dienst.*

#### **Oordeel**

De toezichthouder constateert dat de opvolging **goed** is aangetoond.

#### **Onderbouwing**

Multi Care Thuiszorg heeft nieuwe medewerkers aangesteld. Momenteel (december 2021) heeft Multi Care Thuiszorg vier cliënten in begeleiding wat maakt dat er een overschot is aan begeleidingspersoneel. Op deze wijze is de organisatie gereed op het moment dat er meer cliënten voor begeleiding worden toegewezen.

De volgende medewerkers voor begeleiding zijn in dienst:

- 1 - Social worker, hbo niveau 5, 4 - 16 uur
- 1 - Pedagogisch medewerker, mbo niveau 4/ Social worker, hbo niveau 5 i.o., 16 uur
- 1 - Maatschappelijke zorg, mbo niveau 4, 32 uur
- 1 - Maatschappelijke zorg, mbo niveau 3, 24 uur
- 1 - Sociaal werker, mbo niveau 4 i.o, 32 uur
- 1 - Sociaal werker, mbo niveau 4 i.o., 32 uur

Medewerkers hebben verschillende trainingen gevolgd en behaald:

- Psychiatrie - Algemeen;
- Psychiatrie - Ziektebeelden I & II;
- Dementie;
- Delier;
- Omgaan met autisme;
- Gehoor- en visusproblemen;
- Wet verplichte GGZ;
- Algemene Verordening; Gegevensbescherming (AVG);
- Omgaan met grensoverschrijdend gedrag;
- Wet Zorg en Dwang;

- Meldcode Huiselijk Geweld;
- Agressie en veiligheid;
- Eenzaamheid;
- Ondersteunen zelfredzaamheid;
- Omaha System;
- Klinisch redeneren I & II;
- Gesprekstechnieken;
- Rapporteren;
- Onbegrepen gedrag bij ouderen.
- Daarnaast hebben wij intern klinisch lessen gegeven aan onze medewerkers over:
- Thuisbegeleidingsmethodiek
- Risico-inventarisatie,
- Zelfredzaamheidsmatrix GGZ
- Signaleringsplan GGZ
- Één keer per twee weten hebben de medewerkers een cliënten overleg waarin zij verschillende casussen kunnen bespreken.

### **Aanbeveling**

3. *Pas de huidige risico-inventarisatie met signaleringsplan aan naar de doelgroep GGZ met bijpassende risico's en train medewerkers hierin.*

### **Oordeel**

De toezichthouder constateert dat de opvolging **goed** is aangetoond.

### **Onderbouwing**

De toezichthouder zag een risico-inventarisatie met het document "risicoanalyse", waarin risico's getaxeerd worden. In dit document worden de risico's in kaart gebracht ten aanzien van de doelgroep GGZ, zoals verslaving, zelfverwonding, psychoses en depressies. De toezichthouder heeft het document "werkinstructie: signaleringsplan" ingezien, waarmee de opvolging is aangetoond.

### **Aanbeveling**

4. *Zorg dat alle procedures goed bekend zijn bij alle medewerkers.*

### **Oordeel**

De toezichthouder constateert dat de opvolging **goed** is aangetoond.

### **Onderbouwing**

Multi Care Thuiszorg toont met de opvolging met de uitgebreide procedures en toelichting aan dat de procedures zijn geïmplementeerd onder de medewerkers.

## 4. Conclusie

De toezichthouder concludeert dat Multi Care Thuiszorg **goede** opvolging heeft aangetoond aan de aanbevelingen.

## **Bijlage 1. Documenten**

De aanbieder heeft de volgende documenten beschikbaar gesteld:

- Arbocheck
- Verbeterplan GGD
- Ondersteuningsplan
- Klanttevredenheid evaluatie
- Risicoanalyse V&V
- Risicoanalyse HV & TB
- Expertcollege essentials
- Omaha system assessment
- HV Arbcocheck
- Werksinstructie signaleringsplan
- Signaleringsplan TB



## Bijlage 2. Schriftelijke reactie van wederhoor aanbieder

Beste Mariska,

Bedankt voor je reactie en wij zijn heel blij met het rapport. Verder hebben wij alleen nog een opmerking in het concept rapport namelijk ons naam staat er verkeerd op het moet Multi Care Thuiszorg zijn, als je dit nog wilt aanpassen graag.

Ik hoop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en ik wens je een fijne feestdagen toe.

Met vriendelijke groet,

Laziza Hannouf