

Rapport kwaliteitstoezicht Wmo

Opella

(Hulp bij huishouden, Ambulante ondersteuning)

Galvanistraat 7
6717 AE Ede

Toezichthouder : GGD regio Utrecht
In opdracht van de gemeente(n) : Renswoude Rhenen Veenendaal
Datum onderzoek : 29-11-2021
Type onderzoek : 1A. Onderzoek KT
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 15-02-2022

Inleiding

Waarom toezicht?

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 ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking, (chronisch-) psychische en/of psychosociale problemen, in de eigen leefomgeving.
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De gemeenten zijn daarbij ook verantwoordelijk 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?

Een Wmo-aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. De wetgever heeft besloten 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. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders van 24 gemeenten binnen de regio Utrecht, GGD regio Utrecht aangewezen als toezichthouder. De toezichthouders zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015. Zij adviseren of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te kunnen waarborgen. De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wmo 2015.

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 contracteisen en (eventuele) nadere regelgeving. Deze zijn uitgewerkt en vastgelegd in het toetsingskader van het Kader toezicht Wmo GGDrU (zie <https://ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/werkwijze-kwaliteitstoezicht-wmo.html>).

Wat is het doel van het toezicht?

Het toezicht geeft een beeld en beoordeling van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door Wmo-voorzieningen in de regio Utrecht. De bevindingen van een toezichttraject kunnen aanleiding geven tot een ontwikkeltraject en/of indien nodig handhavend optreden vanuit de betrokken gemeente(n).

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 en de gemeente(n) over de kwaliteit van de voorziening

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van dit rapport zijn de onderzoeksopzet en de beschouwing beschreven. Tevens is hier het advies aan de betrokken gemeente(n) opgenomen. In het tweede hoofdstuk staan per domein de bevindingen van de toezichthouder beschreven. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk de getoetste voorwaarden en de gegevens van de aanbieder en toezichthouder weergegeven. Ten slotte staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport en het voornemen tot openbaarmaking van het rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

- Cliëntgerichte ondersteuning
- Afstemming in de keten
- Rechten van de cliënt

2. Professionaliteit

- Professionele standaard
- Kwaliteitsverbetering

3. Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Melden calamiteiten en geweldsincidenten
- Hygiëne en gezondheid

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Opzet kwaliteitstoezicht Wmo

Binnen het kwaliteitstoezicht Wmo in de regio Utrecht wordt er gewerkt met een jaarplan per inkoopregio. Dit betekent dat de betrokken gemeenten binnen een inkoopregio aanleveren bij de toezichthouders Wmo van GGDrU voor welke aanbieders zij kwaliteitstoezicht willen laten uitvoeren. Een onderzoek bestaat uit de volgende zes stappen:

1. Uitvoering toezicht

De toezichthouders gebruiken verschillende bronnen om tot een conceptrapport te komen:

- bestuderen documentatie, aangeleverd door de aanbieder
- spreken met bestuurders/directie/beleidsmakers, professionals in de uitvoering en cliënten (op basis van steekproef)
- dossierinzage van cliënten en personeel
- locatiebezoek

2. Herstelaanbod

Bij de inzet van een herstelaanbod wordt de aanbieder in de gelegenheid gesteld om tekortkomingen vroegtijdig te herstellen, voordat de beoordeling wordt vastgesteld. De aanbieder is vrij om hier wel of geen gebruik van te maken. Het betreft hier tekortkomingen die op korte termijn hersteld kunnen worden. Tekortkomingen van meer structurele aard die een langere herstelperiode vergen, lenen zich hier niet voor.

3. Conceptrapport

Met de verzamelde informatie schrijft de toezichthouder een conceptrapport*. Er worden negen normen beoordeeld, die uit voorwaarden bestaan. In het conceptrapport staat kort beschreven aan welke normen de aanbieder voldoet en, indien van toepassing, uitgebreider beschreven waaraan de aanbieder niet voldoet. De beoordeling kent de volgende varianten:

- **voldoet**: de aanbieder voldoet aan alle voorwaarden van de norm
- **voldoet deels**: de aanbieder voldoet niet aan bepaalde voorwaarden van de norm
- **voldoet niet**: de aanbieder voldoet aan geen van de voorwaarden van de norm

Wanneer niet aan een voorwaarde wordt voldaan, wordt dit een tekortkoming genoemd. De gemeenten/inkoopregio's hanteren een regionaal handhavingskader waarin staat beschreven hoe zij handhaven bij tekortkomingen.

* Indien van toepassing staat ook het herstelaanbod en de wijze waarop de aanbieder hiermee is omgegaan beschreven.

4. Zienswijze aanbieder en inhoudelijke reactie

De aanbieder krijgt gelegenheid te reageren op het conceptrapport:

- zienswijze: in de zienswijze reageert de aanbieder op de resultaten uit het onderzoek.
- inhoudelijk: de aanbieder wijst feitelijke onjuistheden aan. Hiervoor levert de aanbieder een beschrijving en/of bewijs aan bij de toezichthouder.

5. Verwerken zienswijze, reactie en vaststellen definitief rapport

De toezichthouder verwerkt de eventuele feitelijke onjuistheden. Indien punten niet worden overgenomen, dan laat de toezichthouder dit weten aan de aanbieder. De aangeleverde zienswijze wordt toegevoegd aan de bijlage van het rapport. De toezichthouder stuurt vervolgens het definitieve rapport naar de aanbieder en de betrokken gemeenten.

6. Openbaarmaking

Vanaf 2021 worden alle rapporten van het kwaliteitstoezicht openbaar gemaakt via www.toezichtwmo.nl. Hiervoor heeft GGDrU een protocol openbaarmaking opgesteld (zie ook artikel 1:3 van de Awb). De aanbieder kan in bezwaar gaan tegen het besluit om het definitieve rapport openbaar te maken. De procedure is te vinden op de website van GGDrU: <https://www.ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo>. Rapporten naar aanleiding van signalen en calamiteiten worden niet openbaar gemaakt.

Let op: op dit moment wordt er nog gewerkt aan de definitieve inrichting van de openbaarmakingsprocedure. Rapporten die eerder zijn opgeleverd in 2021, worden met terugwerkende kracht vanaf stap 6 meegenomen in het proces van openbaarmaking. De aanbieder wordt hierover geïnformeerd.

Beschouwing

Kwaliteitsonderzoek

Het toezicht bij Opella betreft een kwaliteitsonderzoek in opdracht van inkoopregio Vallei en Rhenen, gericht op de Wmo-voorziening huishoudelijke ondersteuning. Ten tijde van het toezicht is gesproken met het 2 leidinggevende zorg, een beleidsadviseur en een medewerker Clint administratie, en met 12 cliënten huishoudelijke ondersteuning en met 6 professionals, waarvan 2 voorvrouwen. Een voorvrouw is een laagdrempelige coördinator en vraagbaak voor de schoonmaakondersteuners, cliënten en leidinggevende.

Ook zijn cliënt en personeelsdossiers ingezien.

Aanbieder

Op de website heeft de aanbieder het volgende beschreven:

"Opella geeft thuis aan haar klanten. Dat betekent écht snappen wat iemand nodig heeft om zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. We hebben oog en oor wat voor iemand echt belangrijk is en wat hem of haar voldoening geeft. Bij echte aandacht voor mensen krijg je ook zicht op onuitgesproken verwachtingen en kun je antwoorden bieden die helpen. Opella doet dat met als uitgangspunt één klant, één plan, één arrangeur. Daarbij werken we klantvolgend dwars door de domeinen van gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoor heen."

Bron: www.opella.nl

Contract Wmo

In de inkoopregio Vallei is de aanbieder vanuit de Wmo gecontracteerd voor;

- Hulp bij het huishouden
- Ambulante begeleiding

In gemeente Veenendaal en Renswoude worden deze voorzieningen beschikt onder de naam: schoonmaakondersteuning en begeleiding licht. In gemeente Rhenen worden de voorzieningen beschikt als: huishoudelijke ondersteuning en huishoudelijke ondersteuning met regie.

Conclusie toezicht

Ten tijde van het toezicht zijn er geen tekortkomingen vastgesteld. Wel zijn aanbevelingen gedaan.

Advies aan college van B&W

Conclusie onderzoek

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek naar de voorziening huishoudelijke ondersteuning, concludeert de toezichthouder dat de aanbieder geheel voldoet aan de kwaliteitsnormen uit de Wmo 2015 en de gemeentelijke normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. In het rapport zijn geen tekortkomingen geformuleerd.

Advies naar aanleiding van onderzoek

De toezichthouder adviseert het college van B&W om:

- kennis te nemen van het rapport

De toezichthouder doet geen melding bij andere toezichthoudende instanties.

De toezichthouder wijst de aanbieder erop dat alle getoetste normen blijvend op orde moeten zijn en sluit met dit rapport het toezicht af.

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

Cliëntgerichte ondersteuning

Toelichting op de norm:

De geboden ondersteuning dient overeen te komen met de gestelde doelen vanuit het indicatiebesluit van de gemeente en heeft als resultaat: bevordering van zelfredzaamheid, bevordering van participatie en/of ontlasting van mantelzorg. Er wordt na uitvoering van een intakegesprek samen met de cliënt een ondersteuningsplan opgesteld, waaruit minimaal blijkt welke voorziening geboden wordt, wat de ondersteuningsbehoeften zijn en welke doelen en acties (SMART) daaraan gekoppeld worden. Hierbij wordt zorgvuldige dossiervoering en informatieverlening verwacht van de aanbieder. De continuïteit van de ondersteuning wordt voldoende geborgd en de ondersteuning wordt regelmatig geëvalueerd. Wanneer nodig, wordt de ondersteuning bijgesteld of afgebouwd.
(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm cliëntgerichte ondersteuning.

Het toezicht vindt plaats ten tijde van corona en de grote landelijke personeelstekorten. Ook Opella heeft te maken met personeelstekorten waardoor er voor wat betreft cliëntgerichte ondersteuning een gerichte aanpak is afgesproken. De aanbieder geeft aan te werken met een bestaande cliëntenpopulatie en met nieuwe aanvragen (vanuit Veenendaal en Renswoude, aan Rhenen is gevraagd op dit moment geen cliënten door te verwijzen).

De aanbieder geeft aan de huidige cliëntenpopulatie te leveren wat er per indicatie is afgesproken. Er worden extra evaluaties gedaan om gericht te kijken welke werkzaamheden door de cliënt zelf kunnen worden opgepakt waardoor indicaties vroegtijdig kunnen worden afgeschaald en deze uren kunnen worden ingezet voor nieuwe- en hoog risico cliënten.

De aanbieder werkt met een ondersteuningsplan en een risico-inventarisatie.

Uit de gesprekken met de begeleiders en cliënten blijkt dat deze aanpak in de praktijk werkbaar en haalbaar is. De gesproken cliënten voelen zich gehoord en gezien door de organisatie en de professional. De cliënten krijgen vaker te maken met een vervangende professional vanwege ziekte of uitval. Deze vervanging wordt tijdig gecommuniceerd richting de cliënt. De cliënten/mantelzorgers die gesproken zijn geven aan tevreden te zijn met de schoonmaakondersteuning. Indien er sprake is van schoonmaakondersteuning met regie, geven de cliënten/mantelzorgers ook aan dat zij actief ondersteunend worden in het zelf (leren) oppakken van taken, zoals het maken van een plan of ordenen van administratie.

Binnen Opella worden de dossiers van de cliënten huishoudelijke ondersteuning op twee plekken bijgehouden: in de zorgmap bij de cliënten thuis en in het digitale Systeem pluriform van Opella zelf. De zorgmap bevat meer inhoudelijke informatie, zoals rapportages, cliëntgebonden risico's en eventuele noodnummers. In het digitale systeem staat alle algemene informatie rondom de cliënt, waaronder ook de afgegeven indicaties en de ondertekende ondersteuningsplannen.

Aanbeveling

De toezichthouder beveelt de aanbieder aan de ondersteuningsplannen binnen het digitale systeem aan te vullen met inhoudelijke informatie rondom de zelfredzaamheid van de cliënten. Deze informatie staat nu grotendeels in het zorgmap en is hierdoor niet direct inzichtelijk te maken in het systeem.

Afstemming in de keten

Toelichting op de norm:

De ondersteuning die de cliënt vanuit de Wmo ontvangt is zoveel mogelijk gericht op één plan, waarbij op diverse leefgebieden verschillende (zorg)professionals actief kunnen zijn. Indien de cliënt meerdere vormen van ondersteuning ontvangt, is nodig dat deze op elkaar zijn afgestemd, bijvoorbeeld door middel van overleg, gezamenlijke evaluaties, multidisciplinair overleg en indien nodig het aanwijzen van een casusregisseur. De afspraken die voortvloeien uit de afstemming met ketenpartners dienen vastgelegd te worden. De aanbieder vraagt toestemming aan de cliënt voor de samenwerking en uitwisseling van gegevens en legt deze toestemming vast. Ook belangrijke andere personen uit het netwerk van de cliënt (bv. familie of mantelzorg), worden in kaart gebracht en indien nodig betrokken binnen de ondersteuning.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.

De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuningsvraag goed in kaart wordt gebracht. Om dit goed te doen wordt ook het sociale en het professionele netwerk van de cliënt meegenomen. Dit is met name het geval bij cliënten die schoonmaakondersteuning met regie krijgen. Zo nodig worden er afspraken gemaakt om tussentijds contact op te nemen met een van deze contactpersonen. De cliënt geeft hier schriftelijk toestemming voor.

De aanbieder legt uit het van groot belang te vinden dat de professionals huishoudelijke ondersteuning de signalerende functie goed kunnen uitvoeren. Zij worden hier dan ook actief in geschoold en via schriftelijke en mondelinge communicatie door de leidinggevende over geïnformeerd.

De aanbieder vertelt dat door deze werkwijze in te zetten er snel opgeschaald kan worden in zorg. De professionals vertellen dat zij regelmatig intern schakelen met de voorvrouw om te kijken of er naast huishoudelijke ondersteuning ook thuiszorg of ambulante zorg noodzakelijk is, bijvoorbeeld in het geval van eenzaamheid.

Rechten van de cliënt

Toelichting op de norm:

De bejegening door de medewerkers (betaald en onbetaald) richting cliënten is passend en correct en wordt geborgd door onder andere een gedragscode of gedragsregels.

De aanbieder borgt de algemene rechten van de cliënt door het uitvoeren van passend beleid omtrent privacy, klachten en medezeggenschap (inspraak). De cliënt wordt bij aanvang van de ondersteuning geïnformeerd over deze regelingen. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens dient (conform de geldende wet- en regelgeving) alleen plaats te vinden met toestemming van de cliënt (of vertegenwoordiger).

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Rechten van de cliënt.

De aanbieder beschikt over een privacybeleid waarin de rechten van de cliënt duidelijk naar voren komen. Tevens werkt de aanbieder actief met een gedragscode en wordt ten tijde van het toezicht een infographic getoond waarin de gedragscode vanuit verschillende gebieden duidelijk wordt. Deze infographic zal, wanneer deze helemaal af is, worden meegegeven aan alle medewerkers.

De gesproken cliënten voelen zich passend en correct bejegend door de professionals.

Het privacybeleid en de gedragsregels worden aan het begin van ieder traject met een cliënt besproken en inzichtelijk gemaakt door het privacybeleid onderdeel te maken van de fysieke zorgmap.

Gebruikte bronnen

Gesprekken

- aanbieder op 29 november 2021
- 6 professionals waarvan 2 voorvrouwen op 20 december 2021
- 12 cliënten op 20 en 21 december 2021

Dossiers

- controle cliënt- en personeelsdossiers op 18 januari 2022

Documenten

- ABC Hulp bij het huishouden voor klanten
- folder_u_heeft_een_klacht
- gedragscode-opella
- ICT gedragscode Opella (1)
- Handreiking E-mail
- Handreiking Persoonsgegevens
- Handreiking Printen
- HBH wijkbijeenkomsten najaar-voorjaar 2021-2022
- Instroomcriteria - 18112020 (getekend door bestuur)
- klachtenregeling_september_2017
- Persoonsgegevens in de zorg
- Perspectief formulier Veenendaal
- Privacyreglement klanten
- Productbeschrijving Begeleiding Individueel Gemeente Renswoude - Veenendaal 2020
- Productbeschrijving Dagopvang en Dagbesteding Gemeente Veenendaal
- Productbeschrijving Maatwerkvoorziening Schoonmaakondersteuning Veenendaal_Renswoude
- Productbeschrijving huishoudelijke Ondersteuning Gemeente Rhenen 2021
- Sjabloon intake start dagactiviteiten
- Spelregels CR getekend 2021_20211122_0001
- Tijdelijk werkproces WMO Veenendaal 2021
- Toelichting Privacyreglement Persoonsgegevens Klanten Opella
- Tussentijdse Evaluatie cluster thuisondersteuning(HbH) juli 2021
- Werkinstructie Jeugd en Gezag

Document opvangen op 08 februari 2022

- Concept rapport Opella HH EvdM

Website

- geraadpleegd op 25 november, 20 december 2021 en 31 januari 2022

2. Professionaliteit

Professionele standaard

Toelichting op de norm:

De professionals zijn aantoonbaar vakbekwaam en de kwalificaties zijn passend bij (de zwaarte van) de geboden ondersteuning en de doelgroep. De aanbieder draagt hier zorg voor door passend beleid te voeren op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid waaronder opleiding en scholing, overleg- en intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van stagiaires en vrijwilligers, aanwezigheid van recente VOG's en verantwoorde omgang met (uitwisseling van) persoonsgegevens.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Professionele standaard.

Uit de dossiercontrole en gesprekken met de aanbieder blijkt dat de professionals huishoudelijke ondersteuning voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen vanuit de inkoopregio Vallei en Rhenen. Zo wordt er specifiek voor de cliënten huishoudelijke ondersteuning plus extra op gelet dat hier enkel professionals werkzaam zijn met minimaal MBO niveau 2. De aanbieder geeft echter aan dat het grootste gedeelte van de huishoudelijk ondersteuners minimaal MBO niveau 2 geschoold zijn.

Naast deze kwalificaties verwacht de aanbieder dat de professionals jaarlijks deelnemen aan bijscholing via het digitale scholingsstelsel leerplein. Als voorbeeld voor cursussen wordt hierbij genoemd "de meldcode" en "signaleren kun je leren".

Alle medewerkers beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) welke is afgegeven voor aanvang van de werkzaamheden. De leidinggevende van de huishoudelijk ondersteuners laat ten tijde van het toezicht zien dat er in de welkomstbrief richting de professionals duidelijk wordt aangegeven dat er geen mogelijkheid is om te beginnen met de werkzaamheden alvorens de VOG binnen is. Ook is in de personeelsdossier gecheckt en blijken de VOG's aanwezig en voor aanvang van de werkzaamheden te zijn overlegd.

Kwaliteitsverbetering

Toelichting op de norm:

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is en blijft, door aantoonbare continue kwaliteitsverbetering door middel van een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act), een kwaliteitskeurmerk en/of een kwaliteitsmanagementsysteem.

De gehanteerde kwaliteitsstandaarden worden in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd door de professionals. De aanbieder betreft cliënten en medewerkers in het proces van monitoring en bevordering van de kwaliteit, bijvoorbeeld door tevredenheidsonderzoek of functioneringsgesprekken.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Kwaliteitsverbetering.

Opella draagt er zorg voor dat er continue kwaliteitsontwikkeling plaatsvindt door jaarlijks het beleid te evalueren en audits te laten uitvoeren door een externe partij. De externe partij is in het geval van Opella CIIO. CIIO toetst bij Opella beleid en werkprocessen op basis van de ISO 9001 normen.

CIIO heeft op haar website het volgende beschreven met betrekking tot de accreditatie:

"De CIIO-Maatstaf is door de Raad voor Accreditatie geaccepteerd als ISO 9001-compatible normatief document.

Onderzoeken op basis van de CIIO-Maatstaf leveren bij een positief resultaat dan ook een (internationaal) erkend ISO 9001 certificaat op."

Bron: <https://www.ciio.nl/toetsingschemas/maatstafiso-9001>

Medewerkers geven in de gesprekken aan dat zij zich gehoord en gezien voelen, dat er korte lijnen zijn met de aanbieder en dat zij laagdrempelig terecht kunnen bij de voorvrouwen. Hierdoor wordt volgens de planner en de voorvrouwen vroegtijdig gesignaleerd en kan er snel geschakeld worden.

Door Corona is het online werken in een versneld proces gekomen. Maar een aantal medewerkers geeft aan dat zij hiervoor onvoldoende over de juiste digitale vaardigheden/tools beschikken, waardoor zij niet altijd even goed op de hoogte zijn van ontwikkelingen en werkwijzen.

Opella geeft aan de medewerkers op verschillende manieren te bereiken, zodat ook de medewerkers die niet heel digitale vaardig zijn, wel de informatie krijgt.

Aanbeveling

De toezichthouder beveelt aan dit op te pakken, zodat de (digitale) vaardigheden van de medewerkers voldoende geborgd en informatie hen bereikt.

Gebruikte bronnen

Gesprekken

- aanbieder op 29 november 2021
- 6 professionals waarvan 2 voorvrouwen op 20 december 2021
- 12 cliënten op 20 en 21 december 2021

Dossiers

- controle cliënt- en personeelsdossiers op 18 januari 2022

Documenten

- 2018-049-KH-nt Beleidscyclus Opella
- 2018-120-KH-BS - besluitnotitie - visiedocument zeggenschap en spelregels VAR getekend
- 2018-148-kh-nt-opella-zomer-2018-zomer-2020
- 2018-198-KH-BS - Besluitnotitie visiedocument verantwoordelijkheid en medezeggenschap specialisten ouderengeneeskunde bij Opella
- 2019-230-BST-lw Heroriëntatie beleid Opella (2017-2025)
- 2019-230-BST-nt Heroriëntatie beleid Opella (2017-2025)
- 2020-038-BST-nt Brief Ruimte met kaders Zomer 2020 - zomer 2022
- 2020-038-BST-ol Oplegger ruimte en kader brief - 2020-2022
- 2020-11-18 Onboarding deelopdracht 1b
- 2020-230-RB-PL Verkoopplan 2021-2022 def
- 2021-289-sd-nt Notitie Opleiden 2021-2022
- 2021-399-BST-bs - Spelregels VAR - 07102021 – getekend
- 210108 def werkplan Veenendaal 2021
- Aanvullingen HbH nav gesprek WMO toezicht op 29 november 2021
- Aanvullingen mbt werving en behoud van medewerkers
- Afspraken met betrekking tot bekwaamheid
- Bijlage certificaat Opella (2103)
- convenant-behoud-medewerkers
- faq-functiehuis-bijgewerkte-versie-april-2021
- Functiebeschrijving Activiteitenbegeleider
- Functiebeschrijving Begeleider A
- Functiebeschrijving Begeleider B
- Functiebeschrijving Brugfunctionaris
- Functiebeschrijving Casemanager dementie
- Functiebeschrijving Coach
- Functiebeschrijving Cultuurvertaler
- Functiebeschrijving Huishoudelijk medewerker
- Functiebeschrijving Maatschappelijk werker 1
- Functiebeschrijving Maatschappelijk werker 2
- Functiebeschrijving Voorvrouw-man
- HRPlan-2020-2021-26082020-def
- Kernwaarden Opella
- Memo kwaliteitstoetsingen
- Ondernemingsplan 2017-2025
- opbouw-functiehuis-opella-september-2021
- Opella - Infographic kernwaarden thuisondersteuning-optieo2
- Opella onderzoeksplan TO1 (2103) def
- Opleidingsplan HbH 2021-definitief
- Privacyreglement medewerkers
- procesbeschrijving-vog-september-2020-def
- Toelichting Privacyreglement Persoonsgegevens Medewerkers Opella
- Wet BIG

Document opvangen op 08 februari 2022

- Concept rapport Opella HH EvdM

Website

- geraadpleegd op 25 november, 20 december 2021 en 31 januari 2022

3. Veiligheid

Veilige verstrekking

Toelichting op de norm:

De aanbieder dient de veiligheid van de cliënt (preventief) voldoende te waarborgen. Dit betekent dat er inzicht is in de sociale, mentale en fysieke gezondheid van de cliënt en dat hierop wordt geanticipeerd. Ook de veiligheid van medewerkers moet gewaarborgd zijn. De locaties / ruimten van de aanbieder waar de cliënten verblijven of deelnemen (beschermd wonen, maatschappelijke opvang, dagbesteding en kortdurend verblijf) zijn toegankelijk, beschikbaar en veilig voor de doelgroep en de medewerkers. Het beleid omtrent veiligheid wordt in de praktijk ook aantoonbaar nageleefd.

In geval van een incident, zorgt de aanbieder voor een zorgvuldige registratie, evaluatie en (indien nodig) nazorg. (bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.

De aanbieder geeft in het gesprek aan dat veiligheid op verschillende niveaus van toepassing is bij de huishoudelijke ondersteuning. Zo wordt er actief aandacht besteed aan de veiligheid van de cliënten en van de professionals op fysiek gebied en ook op het gebied van gezondheid en hygiëne.

De aanbieder werkt met een aantal protocollen en beleidsstukken rondom veiligheid, voorbeelden hiervan zijn:

- hitteprotocol
- protocol werken bij extreem weer
- gedragsregels
- hygiëne richtlijnen
- gezond werken in de huishouding, ergonomische tips
- arbobeleidsplan en een arbo check.
- beleid rondom medicatiegebruik

De gesproken professionals zijn bekend met de protocollen en geven aan bij start van de werkzaamheden deze protocollen te hebben besproken. De professionals geven aan dat zij bij zorgen rondom veiligheid van de cliënten of van henzelf direct contact op te kunnen nemen met de voorvrouw, de planner of de leidinggevende. Zij voelen zich serieus genomen en geven in een aantal voorbeelden aan dat er direct actie is ondernomen naar aanleiding van een onveilige situatie. Zo vertelt een professional fysiek aangevallen te zijn door een cliënt ten tijde van haar werkzaamheden. Hier is direct melding van gemaakt, is de ondersteuning bij de cliënt door deze professional direct gestopt en er is met de cliënt naar passende hulp gezocht.

Opella maakt gebruik van incidenten meldingsformulieren. Deze formulieren worden in het systeem gezet en het incident wordt geanalyseerd. Indien van toepassing volgt een actie op het incident en worden de betrokken partijen hiervan op de hoogte gebracht.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Toelichting op de norm:

De aanbieder heeft de (actuele) stappen van de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie. Daarnaast zorgt de aanbieder ervoor dat professionals conform de meldcode werken en signalen zorgvuldig afwegen.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

De aanbieder is in het bezit van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin wordt specifiek aandacht besteed aan ouderenmishandeling. De aanbieder vertelt tevens dat deze meldcode een standaard onderdeel is van de jaarlijkse bijeenkomsten met medewerkers en dat de meldcode door middel van mailwisseling en het digitale systeem inzichtelijk wordt gemaakt en onder de aandacht wordt gebracht van de professionals.

De gesproken professionals geven ten tijde van het gesprek aan actief te signalen in de praktijk en alert te zijn op signalen met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning. De professionals geven aan dat doordat de jaarlijkse bijeenkomsten afgelopen tijd niet door zijn gegaan, de inhoud van de meldcode naar de achtergrond geraakt is. Zij bevestigen dat de meldcode wel inzichtelijk is gemaakt.

Aanbeveling

De toezichthouder beveelt de aanbieder aan manieren te ontwikkelen om de meldcode ook tijdens de corona maatregelen actief onder de aandacht te brengen en te houden, waarbij er de mogelijkheid is om mondeling toelichting te geven op het beleid. Denk hierbij aan een digitale bijeenkomst of een werkoverleg gericht op protocolbespreking.

Melden calamiteiten en geweldsincidenten

Toelichting op de norm:

De aanbieder werkt volgens het calamiteitenprotocol (Wmo) van de gemeenten in de regio Utrecht; waarbij calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld worden gemeld.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Meldten calamiteiten en geweldsincidenten.

De aanbieder is in het bezit van een passend calamiteiten beleid waarin is opgenomen wanneer en waar er moet worden gemeld in het geval van een calamiteit of geweldsincident.

Uit het gesprek met de aanbieder blijkt dat het beleid geïmplementeerd is, en de professionals geven in de gesprekken aan bij incidenten of signalen direct contact op te nemen met voorvrouw.

Hygiëne en gezondheid

Toelichting op de norm:

Er is hygiënebeleid opgesteld passend bij de locatie en/of de geboden ondersteuning en dit beleid wordt in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd.

De aanbieder neemt in het beleid en in de praktijk de verantwoordelijkheid om de gezondheid van cliënten en personeel te beschermen, door passende (preventieve) maatregelen te treffen en gezondheidsrisico's waar mogelijk te beperken; ook onder onvoorziene of uitzonderlijke omstandigheden.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder op beleidsniveau en in de praktijk **voldoet** aan de norm Hygiëne en gezondheid.

De aanbieder heeft beleid opgesteld rondom de fysieke en mentale gezondheid van de medewerkers en cliënten. Zo worden de hygiëne maatregelen regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast naar werkafspraken in de praktijk. In combinatie met corona zijn er om deze reden aangepaste afspraken gemaakt voor de professionals huishoudelijke ondersteuning ten tijde van de uitvoering van het werk.

Gebruikte bronnen

Gesprekken

- aanbieder op 29 november 2021
- 6 professionals waarvan 2 voorvrouwen op 20 december 2021
- 12 cliënten op 20 en 21 december 2021

Dossiers

- controle cliënt- en personeelsdossiers op 18 januari 2022

Documenten

- Afspraken rondom medicijnendelen in de thuiszorg
- Arbobeleidsplan
- Arbocheck hulp bij het huishouden
- Bedrijfshulpverlening wat is dat_
- Commissie Hygiëne en Infectiepreventie
- Crisiscommunicatieplan
- Extreem slecht weer procedure
- Gebruik hulpmiddelen
- Praktijkrichtlijnen gebruik hulpmiddelen
- Gezond werken in de huishouding ergonomische tips
- Handhygiëne
- handleiding bedrijfscontinuïteitsplan pandemie v1
- Handleiding voorbehouden handelingen v1
- Hitteprocedure
- Incidentmeldingen
- Infectiecalamiteiten
- Melden van infectiezieken aan de GGD
- Melding calamiteiten bij IGJ en GGD oktober 2019
- Meldingsformulier Incidenten Medewerkers
- Protocol cameratoezicht
- Protocol farmazorg thuiszorg
- Registratie Melding Incidenten Externen
- Reglement Commissie Preventie Incidenten (voor MIC en MIE incidenten)
- RIE-rapportage en PvA v170219 -11 nov-2019 (1)
- Signaleringskaart niet pluis gevoel hulp bij het huishouden
- Stoplicht hulp bij het huishouden
- Wat te doen bij.....voor de Hulp bij het huishouden

Document opvangen op 08 februari 2022

- Concept rapport Opella HH EvdM

Website

- geraadpleegd op 25 november, 20 december 2021 en 31 januari 2022

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Opella
Website : www.opella.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Opella
Adres aanbieder : Galvanistraat 7
Postcode en plaats : 6717 AE Ede
K.v.K. nummer : 09129229
Website : www.opella.nl

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD regio Utrecht Toezicht Wmo
Postadres : Postbus 51
Postcode en plaats : 3700 AB UTRECHT
Telefoonnummer : 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo
In opdracht van de gemeente(n) : Renswoude Rhenen Veenendaal

Planning

Datum onderzoek : 29-11-2021
Opstellen concept rapport : 31-01-2022
Schriftelijke reactie aanbieder : 15-02-2022
Vaststellen rapport : 15-02-2022
Verzenden rapport naar betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Uit de toetsing op de voorziening huishoudelijke ondersteuning komt naar voren dat Opella geheel voldoet aan de kwaliteitsnormen uit de Wmo 2015 en de gemeentelijke normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. Voor alle normen geldt dat Opella zowel op beleidsniveau als in de praktijk voldoet. In het onderzoek zijn geen tekortkomingen geformuleerd.

Opella herkent zich in hetgeen in de rapportage is beschreven en is trots op het resultaat van de toetsing. Opella ziet de uitkomst van deze toetsing door een externe toezichthouder als een groot compliment voor de medewerkers van de hulp bij het huishouden in de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude (provincie Utrecht). Zij hebben laten zien dat klanten blijvend kunnen rekenen op een kwalitatief goede uitvoer van deze voorziening, juist ook in een periode waarin we met elkaar moeten dealen met corona en een krapte op de arbeidsmarkt. Opella doet er alles aan om de positieve resultaten vast te houden en door te gaan op de ingeslagen weg. We zullen daarbij de door de toezichthouder geformuleerde aanbevelingen oppakken en uitvoering geven.