



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

Rapport van bevindingen

Tweede hertoets Wmo-toezicht SavyZorg

15 juni 2021



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Verloop van het toezichttraject	4
1.2.	Werkwijze	5
1.3.	Toetsingskader	6
1.4.	Leeswijzer	6
2.	Beknopte beschrijving SavyZorg	7
3.	Bevindingen	8
4.	Oordeel en vervolg	27
4.1.	Conclusies van het onderzoek	27
4.2.	Vervolg en advies	28

1. Inleiding

In april 2021 heeft het Wmo-toezicht van de GGD Gelderland-Zuid een tweede hertoets uitgevoerd bij Savyzorg. Dit rapport bevat de resultaten van dit onderzoek. De rapporten van de eerdere onderzoeken van de toezichthouder bij SavyZorg in 2019 en 2020 zijn gepubliceerd op www.gdgelderlandzuid.nl. De toezichthouder heeft zich in haar toezichtgericht op de Wmo-producten.

1.1. Verloop van het toezichttraject

In de periode van 2018 tot de zomer van 2019 heeft het Wmo-toezicht van de gemeente Nijmegen signalen ontvangen over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning van SavyZorg. Daarnaast bezocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna te noemen IGJ) in de periode 2017-2018 SavyZorg twee maal.

In juli/augustus 2019 heeft de toezichthouder in samenwerking met de IGJ een toezichtbezoek verricht bij SavyZorg n.a.v. signalen over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. De toezichthouder constateerde in haar rapport d.d. 24 september 2019 dat van de 21 normen er 15 een voldoende scoorden en 6 een onvoldoende. De gemeente heeft SavyZorg de aanwijzing gegeven om alsnog aan alle normen te voldoen.

Door middel van het aanleveren van resultaatverslagen aan de toezichthouder moest SavyZorg de voortgang laten zien. Op 16 en 28 januari 2020 heeft de toezichthouder een onaangekondigd bezoek afgelegd aan de locatie Van Haapsstraat, teneinde de voortgang te monitoren. In de brief van 3 februari 2020 benoemde de toezichthouder, dat ten aanzien van de normen een aantal zaken waren verbeterd, maar nog niet alles. Verder constateerde de toezichthouder dat SavyZorg moeite had het rooster rond te krijgen en dat de communicatie met SavyZorg moeizaam was verlopen. Teneinde de veiligheidssituatie binnen SavyZorg te monitoren heeft de toezichthouder SavyZorg vervolgens verzocht om haar tot 27 maart 2020 wekelijks te informeren over incidenten en mutaties in het personeels- en cliëntbestand. In de brief van 23 april 2020 constateerde de toezichthouder dat (minstens een deel van) de informatie niet is verstrekt, waardoor het monitoren van de veiligheidssituatie ernstig is belemmerd. Tevens concludeerde de toezichthouder dat het, gezien de krappe personeelsformatie, twijfelachtig was of cliënten de gepaste zorg kregen. Daarnaast leidde deze krappe personeelsbezetting tot een hoog risico t.a.v. de continuïteit van zorg en daarmee de veiligheid van cliënten en medewerkers. Bovendien concludeerde de toezichthouder dat bij een dergelijke wankelende basis geen sprake kon zijn van implementatie van nieuwe werkwijzen, die nodig zijn voor het borgen van de kwaliteit. De toezichthouder heeft de gemeente Nijmegen geïnformeerd over haar bevindingen.

Op 1 juli 2020 heeft er een bestuurlijk gesprek plaatsgevonden met de wethouder van gemeente Nijmegen. SavyZorg heeft een laatste kans gekregen om de bedrijfsvoering op orde te brengen en verbetermaatregelen op kwaliteit te realiseren. Per 1 oktober 2020 werd van SavyZorg verwacht dat de kwaliteit van zorg voldeed aan alle eisen. In de tussentijd is verscherpt toezicht door het Wmo-toezicht ingesteld middels het verzoek aan SavyZorg wekelijks een update te geven van incidentmeldingen met analyses en mutaties in het personeels- en cliëntbestand.

In oktober 2020 heeft de toezichthouder een hertoets uitgevoerd bij SavyZorg. De toezichthouder concludeerde in haar rapport van d.d. 1 december 2020 dat van de 21 onderzochte normen er 18 een voldoende hebben gescoord en 3 een onvoldoende. Ten opzichte van de eerste toets in 2019 zijn vijf normen van een onvoldoende naar een voldoende gegaan. Twee normen zijn van een voldoende naar een onvoldoende gegaan. Eén norm bleef onvoldoende. De toezichthouder concludeerde dat de personeelsbezetting verbeterd was ten opzichte van de situatie in begin 2020, maar nog niet voldoende was.

Naar aanleiding van de hertoets heeft de gemeente Nijmegen op 11 december 2020 een ambtelijk overleg gehad met SavyZorg waarin verschillende afspraken zijn gemaakt met betrekking tot het per direct voldoen aan de normen 3.1 en 3.2. Daarnaast heeft zij het verscherpt toezicht verlengd t/m 31 maart 2021 en aangegeven dat de toezichthouder daarna opnieuw zal toetsen.

1.2. Werkwijze

In afstemming met de IGJ is in 2020 besloten dat de Wmo-toezichthouder de vervolgonderzoeken alleen uitvoert en zij de IGJ op de hoogte zal brengen van de resultaten. Gezien het verloop van het toezichttraject heeft de toezichthouder besloten om naast de normen die tijdens het eerste hertoets onvoldoende bleken, ook de overige normen opnieuw te toetsen.

Tijdens het toezicht zijn de geldende coronamaatregelen in acht genomen en waar mogelijk is gekozen voor toezicht op afstand.

De toezichthouder heeft bureau- en praktijkonderzoek uitgevoerd bestaande uit:

- Het opvragen van alle documenten die SavyZorg n.a.v. de eerste hertoets in oktober 2020 heeft aangevuld of herzien. Dit betrof o.a. beleidsdocumenten, werkwijzen en protocollen.
- Het bezoeken van de locaties Horstacker en de Van Haapsstraat en het bijwonen van een overdrachtsmoment op de Van Haapsstraat.
- Het controleren van de cliënt- en personeelsdossiers.

- Het houden van interviews met de eigenaar/directeur, de zorgmanager, vier begeleiders en zes cliënten van SavyZorg.
- Het voeren van telefonische interviews met een ZZP kwaliteitsmedewerker en enkele ketenpartners.

De uitkomsten van bovenstaande werkwijze zijn gebruikt om een oordeel te geven over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door SavyZorg. De toezichthouder beschrijft haar bevindingen in dit rapport.

1.3. Toetsingskader

Het Wmo-toezicht heeft voor het geven van een oordeel het toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid¹ gebruikt. Het Wmo-toezicht toetst op de thema's: [1] cliëntgerichtheid, [2] veiligheid van de cliënt, [3] deskundigheid van de professional, [4] kwaliteitsbeheersing.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 begint met een beschrijving van SavyZorg. Hoofdstuk 3 geeft per thema de bevindingen van het Wmo-toezicht weer. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 4 het oordeel. Ook het advies aan de gemeenten staat hier beschreven.

¹ <https://ggdgelderlandzuid.nl/wp-content/uploads/2019/07/190722-Toetsingskader-Wmo-juli-2019.pdf>

2. Beknopte beschrijving SavyZorg

SavyZorg is een eenmanszaak, opgericht in 2012. Het werkgebied van SavyZorg omvat de gemeenten in het Rijk van Nijmegen. SavyZorg heeft twee locaties in Nijmegen waar cliënten kunnen wonen, de Van Haapsstraat en de Horstacker. Daarnaast biedt SavyZorg ambulante begeleiding. Het hoofdkantoor bevindt zich op de Horstacker.

SavyZorg biedt ten tijde van het onderzoek zorg aan 29 cliënten, waarvan 18 met een indicatie op basis van de Wmo. Dit betreft 15 cliënten met een beschermd wonen indicatie en 3 cliënten met een indicatie voor ambulante begeleiding. De overige cliënten ontvangen zorg op basis van de Jeugdwet, Wet Langdurige Zorg en Wet Forensische Zorg. Op de Van Haapsstraat wonen 12 cliënten, op de Horstacker 6 cliënten en 11 cliënten hebben een eigen woning.

In de periode vanaf oktober 2020 zijn er verschillende cliënten uitgestroomd, nieuwe cliënten aangenomen en cliënten overgegaan van een woonlocatie naar ambulante begeleiding. In totaal is er een toename te zien van 7 cliënten, waarvan 3 cliënten op de Van Haapsstraat, 1 cliënt op de Horstacker en 3 ambulante cliënten.

Naast de eigenaar telt Savyzorg 11 medewerkers. Op de Van Haapsstraat bestaat het team uit één coördinerend begeleider, drie begeleiders en drie toezichthouders die de nachtdiensten draaien. Op de Horstacker bestaat het team uit twee begeleiders, één van hen heeft ook een coördinerende rol. Daarnaast is er een zorgmanager en officemanager. De zorgmanager is tevens begeleider van één ambulante client, één client op de Van Haapsstraat en springt zo nodig bij op beide woonlocaties. De eigenaar is begeleider van één client op de Van Haapsstraat en van de overige ambulante cliënten. Indien nodig is de eigenaar bereikbaar voor cliënten en medewerkers. Voor cliënten is er een 24/7 bereikbaarheidsdienst.

SavyZorg maakte tot voor kort gebruik van twee ZZP-ers die waren aangetrokken als kwaliteitsmedewerker. Zij hebben hun taken inmiddels overgedragen aan de zorgmanager.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de tweede hertoets gepresenteerd aan de hand van de vier thema's uit het Toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid: cliëntgerichtheid, veiligheid van de cliënt, deskundigheid van de professional en kwaliteitsbeheersing. Deze thema's zijn uitgewerkt in normen. Per norm wordt een samenvatting gegeven van de bevindingen uit de eerste toets en eerste hertoets. Daarna worden de actuele bevindingen van de toezichthouder vermeld en wordt een actueel oordeel gegeven: voldoende (groen) of onvoldoende (rood). Bij de normen die voldoende zijn (groen) kunnen alsnog tekortkomingen worden geconstateerd op deelonderwerpen. Bij een norm die onvoldoende (rood) scoort kunnen toch bepaalde deelgebieden voldoende zijn.

Thema 1. Cliëntgerichtheid

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel 1 ^e hertoets	Oordeel 2 ^e hertoets
1.1	De cliënt krijgt ondersteuning die aansluit bij zijn achtergrond, zijn mogelijkheden en zijn ondersteuningsbehoefte en de cliënt heeft voldoende regie ten aanzien van de ondersteuning.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> De begeleiding die SavyZorg aan cliënten biedt, is cliëntgericht. De medewerkers zijn nauw betrokken bij de cliënten en stimuleren de cliënten om regie te nemen over hun eigen leven. Er wordt samen met de cliënt een ondersteuningsplan gemaakt, dat is afgestemd op de achtergrond, de mogelijkheden en de wensen van de cliënt.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> Bij de hertoets blijkt het bovenstaande niet gewijzigd. De cliëntgerichte benadering door SavyZorg wordt bevestigd door ketenpartners. Begeleidingsplannen sluiten aan op de achtergrond, mogelijkheden, wensen van de cliënt en beslaan verschillende levensgebieden.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Het bovenstaande is ongewijzigd. Cliënten geven aan tevreden te zijn over de begeleiding.</p>			

1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.	O	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i></p> <p>De dossiers zijn wisselend van kwaliteit en vaak summier. Er komt in het dossier geen duidelijk persoonsbeeld van de cliënt naar voren en de relatie tussen diagnose, voorgeschiedenis en hulpvraag op de verschillende levensgebieden is niet helder.</p> <p>De volgende documenten ontbreken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - intakeverslag - risico-inventarisatie en -afweging - aanwijzingen voor bejegening of begeleidingsstijl - relevante informatie zoals zorgverleningsovereenkomsten en uitkomsten van besprekingen met behandelaars <p>Begeleiders rapporteren elke dienst. Rapportages op doelen zijn van wisselende kwaliteit. De evaluaties zijn niet altijd aanwezig.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020 :</i></p> <p>SavyZorg werkt met het 8 fasenmodel, een methode die het verloop van de zorg beschrijft in 8 fasen, vanaf aanmelding tot uitstroom. Bij elke fase beschrijft SavyZorg concrete acties. De toezichthouder ziet deze terug in de uitvoering.</p> <p>Het cliëntdossier bevat intakeverslagen, risico-inventarisaties en relevante informatie zoals zorgverleningsovereenkomsten en uitkomsten van besprekingen met behandelaars. Daarnaast is er een map met beschrijvende informatie over de cliënt, zoals diagnostiek, het netwerk en een beschrijving "wie ben ik" geschreven door de cliënt. Er wordt geen koppeling gemaakt tussen dit persoonsbeeld en de begeleidingsstijl.</p> <p>Begeleidingsplannen sluiten aan op de beschikking van de gemeente en zijn gericht op zelfredzaamheid. Doelen van cliënten zijn wisselend SMART geformuleerd. Deze worden niet altijd volgens eigen beleid geëvalueerd en bijgesteld.</p> <p>SavyZorg heeft een werkwijze voor het cliëntdossier. Begeleiders zijn bekend met deze werkwijze en rapporteren dagelijks in het cliëntdossier. De rapportages zijn goed van kwaliteit.</p> <p><i>Verbeterpunten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg voor een beschrijving van de begeleidingsstijl vanuit het persoonsbeeld. ➤ Zorg ervoor dat begeleidingsdoelen SMART geformuleerd zijn. 			

	<p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>Uit interviews blijkt dat er voor de intakeprocedure geen eenduidige werkinstructie is. Het is niet helder wie welke rol heeft in dit proces. Het vastleggen van de taken en rollen in de intakeprocedure is een aandachtspunt.</p> <p>SavyZorg heeft in het cliëntdossier de beschrijvende informatie over de client aangevuld met het onderdeel "bejegening". Hierin wordt de begeleidingsstijl beschreven die passend is bij het persoonsbeeld van de client. Voor begeleiders is een duidelijke instructie opgesteld voor het beschrijven van het persoonsbeeld en de bijbehorende begeleidingsstijl. De beschrijvende informatie over de client geeft een goede algemene indruk van de client.</p> <p>De doelen in de begeleidingsplannen zijn SMART geformuleerd. Conform eigen beleid zijn begeleidingsplannen na zes maanden met de cliënt geëvalueerd. Cliënten kunnen hun eigen begeleidingsplan goed toelichten.</p> <p>In een aantal dossiers van de ambulante cliënten mist de toezichthouder de rapportages van de afgelopen weken. Het is een aandachtspunt consequent te rapporteren na begeleidingscontact.</p> <p>Cliëntdossiers worden op kwaliteit getoetst door de zorgmanager.</p>			
<p>1.3</p>	<p>De cliënt wordt respectvol bejegend en zijn rechten worden gewaarborgd.</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>V</p>
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i></p> <p>De bejegening van de cliënt door de medewerkers is persoonlijk, betrokken en informeel. De aanbieder waarborgt de rechten van de cliënt. Cliënten kiezen hun eigen bewindvoerder, als ze deze nodig hebben. De bewindvoerder regelt de geldzaken rechtstreeks met de cliënt.</p> <p><i>Verbeterpunten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat medewerkers een goede balans hanteren tussen nabijheid en professionele afstand tot de cliënt. ➤ Zorg dat SavyZorg slechts die cliënten begeleidt en huisvest, die een geldige indicatie hiervoor hebben. ➤ Zorg dat SavyZorg geen zorggelden verstrekt aan cliënten met financiële problemen. <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i></p> <p>SavyZorg heeft een protocol voor de bejegening. Deze bevat een goede beschrijving van de bejegening in algemene zin. Begeleiders zijn bekend met het protocol bejegening. Afstand en nabijheid is onderwerp van gesprek.</p>			

	<p>De toezichthouder mist afspraken omtrent de bejegening die specifiek van toepassing zijn op de woonlocaties van SavyZorg.</p> <p>In het protocol bejegening staat dat SavyZorg geen zakelijke transacties aangaat met cliënten. Medewerkers beamen dat er geen geld meer wordt geleend aan cliënten. Uit dossieronderzoek blijkt echter dat er toch nog geld is geleend aan een cliënt.</p> <p>Alle cliënten van SavyZorg hebben een indicatie. Bij aanvang van zorg ondertekenen cliënten dat er een zorgdossier van hen wordt bijgehouden. Cliënten worden schriftelijk geïnformeerd over hun rechten zoals het inzien van hun cliëntdossier.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Leg afspraken vast omtrent de bejegening van cliënten die specifiek van toepassing zijn op de woonlocaties van SavyZorg. <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>SavyZorg heeft een nieuw bejegeningbeleid opgesteld. Deze geeft goed weer hoe SavyZorg zich professioneel wil opstellen naar cliënten en externen. De toezichthouder mist specifieke afspraken voor de verschillende woonlocaties. Uit interviews met begeleiders blijkt wel dat per locatie ongeschreven regels worden gehanteerd om professionele afstand te borgen. Daarmee is het verbeterpunt uit de eerste hertoets nog onvoldoende gerealiseerd en blijft deze van toepassing.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Leg afspraken vast omtrent de bejegening van cliënten die specifiek van toepassing zijn op de woonlocaties van SavyZorg. 			
1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.	v	v	v
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i></p> <p>SavyZorg maakt afspraken met de cliënt, wie de vaste ondersteuner is en wie het aanspreekpunt is voor vragen. Ook weet de cliënt bij wie hij terecht kan als de vaste ondersteuner afwezig is.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i></p> <p>Bij de hertoets blijkt het bovenstaande op de Van Haapsstraat niet gewijzigd. Begeleiders zorgen voor continuïteit door overdrachtsmomenten waarin per cliënt de relevante zaken worden overgedragen. Op de Horstacker wordt er nog slechts gewerkt met één begeleider. De continuïteit van de ondersteuning op de Horstacker is hierdoor kwetsbaar.</p>			

	<p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verminder de kwetsbaarheid van de personele bezetting op de Horstacker zodat de continuïteit van de zorg blijvend kan worden gewaarborgd. <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>Ten tijde van de hertoets zijn er twee persoonlijk begeleiders werkzaam op de Horstacker. Doordeweeks is er een vroege dienst van 09:00 tot 17:00 en een late dienst van 12:00 tot 20:00. Het weekend begint op vrijdag om 17:00. Begeleiding is dan telefonisch bereikbaar. De zorgmanager is één dag per week werkzaam op de Horstacker en kan indien nodig bijspringen. Op de Van Haapsstraat wordt nog steeds dagelijks gewerkt met een vroege dienst van 07:00 tot 15:30 en een late dienst van 15:00 tot 23:30. De toezichthouder werkt van 23:15 tot 07:15. Daarnaast is de zorgmanager enkele dagen werkzaam op de Van Haapsstraat en kan zij ook daar indien nodig bijspringen. Op alle locaties wordt vervanging zoveel mogelijk intern opgelost. Indien nodig wordt zoveel mogelijk een vaste invaller ingezet.</p> <p>De ambulante cliënten worden veelal begeleid door de eigenaar van SavyZorg. Ambulante cliënten geven aan dagelijks contact te hebben met hun begeleider. SavyZorg heeft een nieuwe ambulante begeleider aangenomen voor 32 uur per week. De eigenaar geeft aan dat deze nieuwe begeleider start per 1 juni 2021. De toezichthouder heeft een getekende overeenkomst gezien. De eigenaar van SavyZorg geeft aan dat de cliënten zullen worden verdeeld met voor elke cliënt een hoofdbegeleider en schaduwbegeleider.</p>			
<p>1.5</p>	<p>De cliënt kan zijn mening geven over de ontvangen begeleiding.</p>	<p>O</p>	<p>O</p>	<p>V</p>
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i></p> <p>SavyZorg doet geen breed onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek. Wel is het de bedoeling dat begeleiders naar de tevredenheid van cliënten informeren als het begeleidingsplan wordt geëvalueerd. Hier is een formulier voor ontwikkeld dat cliënten kunnen invullen. Uit dossieronderzoek blijkt dat dit niet altijd gebeurt. Op de Van Haapsstaat wordt regelmatig bewonersoverleg gehouden met de cliënten die daar wonen. Cliënten kunnen praktische wensen en problemen inbrengen.</p>			

	<p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i></p> <p>Inmiddels is er het document "beleid cliëntbetrokkenheid" opgesteld. Dit beleid is echter niet volledig geïmplementeerd. Het formulier cliënttevredenheid wordt niet altijd ingevuld en het is niet duidelijk wat SavyZorg doet met de uitkomsten van de ingevulde lijsten. Wel zorgen begeleiders voor openheid in het contact met cliënten. Zij ontvangen geregeld feedback van cliënten.</p> <p>SavyZorg heeft het afgelopen jaar geen breed onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.</p> <p>Op de beide woonlocaties worden bewonersoverleggen gehouden. Deze vinden ongeveer eens per drie maanden plaats en worden goed afgestemd op de doelgroep. Cliënten kunnen hun praktische problemen en wensen inbrengen. Afspraken worden vastgelegd in een verslag.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>Het beleid cliëntbetrokkenheid is verder geïmplementeerd: er heeft een extern cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) plaatsgevonden en de cliëntenraad is geactiveerd. Cliënten geven aan dat zij hun bevindingen goed hebben weergegeven in het CTO. De uitkomsten hiervan zijn besproken in de cliëntenraad. SavyZorg is voornemens de uitkomsten te vertalen in verbeterpunten.</p> <p>Cliënten geven aan dat in contact met begeleiders hen regelmatig gevraagd wordt of zij tevreden zijn over de begeleiding.</p>			
<p>1.6</p>	<p>De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.</p>	<p>O</p>	<p>V</p>	<p>V</p>
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i></p> <p>SavyZorg geeft tijdens de intakefase mondelinge informatie aan de cliënt. Er is geen informatiefolder of iets dergelijks. Alleen de huisregels staan op schrift en dienen door de cliënt te worden ondertekend. De website is al enige tijd uit de lucht.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i></p> <p>Bij aanvang van zorg krijgen cliënten een folder over SavyZorg waarin globaal alle belangrijke punten van SavyZorg staan beschreven zoals missie, diensten en werkwijze. Daarnaast krijgen zij het document "Welkom bij SavyZorg" waarin alle rechten en verwachtingen van de cliënt inzichtelijk worden beschreven. SavyZorg heeft een goed leesbare website waar belangrijke informatie op te vinden is.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>Bij de hertoets blijkt het bovenstaande ongewijzigd.</p>			

1.7	De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> SavyZorg ondersteunt cliënten, die een klein sociaal netwerk hebben, om dit uit te breiden. Ook worden cliënten ondersteund als er relationele problemen zijn in hun netwerk, om deze op te lossen.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> Bij de hertoets blijkt het bovenstaande ongewijzigd.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Het bovenstaande is ongewijzigd.</p>			
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> SavyZorg vraagt bij de intake informatie op bij eventuele andere zorgverleners en heeft daarmee over het algemeen een goede samenwerking. Behandeling bij externen wordt zo nodig gestimuleerd.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat er verslagen worden gemaakt van MDO's en dat deze worden opgeslagen op een gemakkelijk vindbare, eenduidige plaats in het cliëntdossier. <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> MDO's worden vastgelegd in een aparte map in het cliëntdossier. Begeleiders beschrijven hier de inhoud van de bespreking en de afspraken die zijn gemaakt.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Uit gesprekken met begeleiders en ketenpartners blijkt dat de ketensamenwerking verder is geïntensiveerd.</p>			
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> SavyZorg beschikt over een vastgelegd privacy-beleid. Medewerkers worden gewezen op hun geheimhoudingsplicht en tekenen hiervoor.</p>			

	<p>Informatie aan derden wordt gegeven, als de cliënt het toestemmingsformulier heeft ondertekend. Er wordt (digitaal) slechts toegang gegeven tot de gegevens van cliënten aan medewerkers voor wie dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun taak.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat op het toestemmingsformulier, dat door de cliënt wordt ondertekend, wordt vermeld met welke hulpverleners informatie mag worden uitgewisseld en met welk doel. <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> Cliënten tekenen toestemmingsverklaringen waarin concreet is vermeld met welke hulpverlener informatie mag worden uitgewisseld en met welk doel.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Bij de hertoets blijkt het bovenstaande ongewijzigd.</p>			
--	---	--	--	--

Thema 2. Veiligheid van de cliënt.

	Norm	Oordeel 1e toets	Oordeel 1e hertoets	Oordeel 2e hertoets
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.	O	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> SavyZorg werkt met in- en exclusiecriteria. Er wordt gewerkt met huisregels en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Er zijn geen protocollen voor het omgaan met agressie of suïcidedreiging.</p> <p>Dossiers van cliënten bevatten een crisiskaart waarop staat hoe een zorgverlener kan zien of een cliënt niet goed in zijn vel zit en hoe daarbij te handelen. De beschrijvingen zijn summier. Structurele risico-inventarisatie en -afweging zijn niet aanwezig, noch de aanwijzingen over hoe zorgverleners moeten omgaan met de complexe zorgvragen of zware diagnoses van cliënten.</p> <p>SavyZorg gebruikt een formulier om te toetsen of cliënten hun medicatie al dan niet zelf in beheer kunnen hebben. Indien cliënten dat niet kunnen is er een protocol voor medicatie verstrekking door begeleiders. Het verstrekken van medicatie voldoet op meerdere</p>			

<p>vlakken niet aan de eisen. Ook worden begeleiders niet voldoende geschoold in medicatieverstrekking.</p> <p>VOG's van medewerkers bleken niet allemaal aanwezig. Deze zijn per direct alsnog aangevraagd en ontvangen.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i></p> <p>Voor iedere cliënt wordt een risico-inventarisatie ingevuld. De uitkomsten van deze inventarisatie worden meegenomen bij het opstellen van een begeleidingsdoelen.</p> <p>Samen met de cliënten worden signaleringsplannen opgesteld. SavyZorg heeft hiervoor een werkwijze. Uit dossieronderzoek blijkt echter dat deze werkwijze niet door iedereen gevolgd wordt. Daarnaast zijn de signaleringsplannen wisselend van kwaliteit. SavyZorg heeft protocollen over omgaan met agressie en suïcidedreiging. De begeleiders zijn hiermee bekend. Op de woonlocaties zijn op verschillende plekken contactgegevens opgehangen voor noodsituaties en een stroomschema voor het handelen bij incidenten.</p> <p>SavyZorg heeft een medicatiebeleid opgesteld. Hierin ontbreekt een beschrijving van de eisen die SavyZorg stelt aan de bevoegd- en bekwaamheid van haar personeel voor het beheren en verstrekken van medicatie.</p> <p>Uit observatie blijkt dat medicatie veilig wordt verstrekt d.m.v. een baxtersysteem, een beveiligde medicatiekast en een aftekensysteem. Alle begeleiders hebben een certificaat "basis medicatie GGZ" behaald bij een instituut voor verantwoord medicijngebruik. De toezichthouder mist echter de schriftelijke toestemming van een cliënt waarbij de medicatie door SavyZorg wordt verstrekt.</p> <p>Alle medewerkers beschikken over een VOG. Van één vrijwilliger ontbreekt een VOG.</p> <p><i>Verbeterpunten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Leg in het medicatiebeleid vast welke eisen SavyZorg stelt aan de bevoegdheid en bekwaamheid van begeleiders voor het beheren en aanreiken van medicatie. ➤ Zorg ervoor dat cliënten schriftelijk toestemming geven op moment dat SavyZorg zijn of haar medicatie in beheer neemt en leg dit vast in het medicatiebeleid. ➤ Zorg ervoor dat van iedere medewerker en vrijwilliger een geldige VOG aanwezig is. <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>Alle medewerkers en de vrijwilliger van SavyZorg beschikken over een VOG. Alle cliënten hebben een signaleringsplan. Deze zijn correct</p>			
---	--	--	--

	<p>en concreet opgesteld. Medewerkers en cliënten geven aan dat de signaleringsplannen worden gebruikt in de dagelijkse begeleiding. SavyZorg heeft het medicatiebeleid herschreven. Het medicatiebeleid is veelomvattend en onvoldoende toegespitst. Uit dossieronderzoek blijkt dat niet alle afspraken conform eigen medicatiebeleid worden nagekomen. Het is een aandachtspunt om het medicatiebeleid toe te spitsen op SavyZorg.</p> <p>Voor de bevoegdheid van het verstrekken van medicatie stelt SavyZorg minimaal een zorgopleiding op MBO3 niveau. De toezichthouder mist daarbij de eis dat een medicatiecursus moet zijn gevolgd.</p> <p>SavyZorg hanteert (of heeft) geen toestemmingsverklaringen voor het overnemen van beheer en verstrekken van medicatie. Verbeterpunten uit eerste hertoets zijn onvoldoende gerealiseerd en blijven van toepassing.</p> <p><i>Verbeterpunten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Leg in het medicatiebeleid vast welke eisen SavyZorg stelt aan de bevoegdheid en bekwaamheid van begeleiders voor het beheren en aanreiken van medicatie. ➤ Zorg ervoor dat cliënten schriftelijk toestemming geven op moment dat SavyZorg zijn of haar medicatie in beheer neemt en leg dit vast in het medicatiebeleid. 			
<p>2.2</p>	<p>Veiligheidsrisico's voor cliënten, die verblijven bij locaties Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang, worden beperkt; cliënten voelen zich veilig in hun woning.</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>V</p>
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> Cliënten voelen zich veilig op de woonlocaties van SavyZorg. Op de Van Haapsstraat is 24/7 aanwezigheid in de directe nabijheid van de cliënten geregeld. Er is beleid m.b.t. vrijheidsbeperkende maatregelen.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> De 24/7 aanwezigheid op de Van Haapsstraat blijkt bij de hertoets niet gewijzigd. Op de Horstacker is er 24/7 bereikbaarheid van begeleiding.</p> <p>Daarnaast wordt op de Horstacker gewerkt met een camerasysteem waar cliënten schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. Op beide woonlocaties wordt gewerkt met huisregels, ofwel gedragsregels, die door cliënten worden ondertekend.</p> <p>Het merendeel van de begeleiders is niet geschoold in BHV maar draagt wel BHV-verantwoordelijkheden door individuele diensten te draaien.</p>			

	<p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg ervoor dat iedereen die BHV-verantwoordelijkheden draagt BHV geschoold is. <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Alle begeleiders en toezichthouders van SavyZorg zijn BHV geschoold.</p>			
2.3	Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> De woonlocaties zien er verzorgd uit. Het is er schoon en er zijn maatregelen getroffen op het gebied van brandveiligheid. Cliënten hebben voldoende voorzieningen.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> De woonlocaties zijn onveranderd wat betreft veiligheid en voorzieningen. Op de Horstacker wonen sinds kort naast mannen ook vrouwen. SavyZorg houdt rekening met hun wensen wat betreft het scheiden van voorzieningen en daarmee hun privacy.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Volgens de etiketten op de brandblussers op de Horstacker heeft er recent geen controle plaatsgevonden. SavyZorg geeft aan dat de brandblussers jaarlijks worden gecontroleerd. Het correct laten uitvoeren en vastleggen van brandveiligheidscontroles door de pandeigenaar is een aandachtspunt.</p>			

Thema 3. Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel 1e toets	Oordeel 1e hertoets	Oordeel 2e hertoets
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.	V	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> Begeleiders hebben allen een zorg gerelateerd diploma op MBO- of HBO-niveau. Begeleiders krijgen supervisie van de teamcoördinatoren. De toezichthouders, die 's nachts toezicht houden op de Van Haapsstraat, zijn voldoende toegerust voor hun taak. Hoewel SavyZorg het afgelopen jaar geen bijscholingen heeft verzorgd, blijken begeleiders over voldoende deskundigheid te beschikken.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat deskundigen worden ingeschakeld, indien begeleiders advies nodig hebben in complexe casussen. <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> De begeleiders en de toezichthouders zijn voldoende gekwalificeerd voor hun werkzaamheden. Een medewerker biedt begeleiding zonder dat zij hiervoor gekwalificeerd is. Daarnaast wordt een vrijwilliger ingezet voor begeleiding aan ambulante cliënten. Begeleiders schakelen indien nodig deskundigen in om mee te denken bij complexe casussen.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Zes van de zeven begeleiders hebben een zorgopleiding op HBO-niveau. Eén begeleider heeft een zorgopleiding op MBO 4 niveau en volgt een HBO-opleiding. De eigenaar heeft een zorgopleiding op MBO 4 niveau. De medewerker die ten tijde van de eerste hertoets zorginhoudelijke taken uitvoerde zonder hiervoor gekwalificeerd te zijn, heeft haar werkzaamheden overgedragen aan gekwalificeerde medewerkers. De vrijwilliger die begeleiding bood ten tijde van de eerste hertoets is niet meer werkzaam bij SavyZorg.</p>			

3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.	V	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> SavyZorg waarborgt dat cliënten 24 uur per dag aanspraak kunnen maken op begeleiding. Het lukt SavyZorg soms niet lukt om het rooster op de Van Haapsstraat helemaal te vullen. De cliënten van de Horstacker kunnen op de momenten dat er geen begeleiding is ('s nachts en in het weekend) een beroep doen op de begeleiding van de Van Haapsstraat. Daarnaast is er een telefoonnummer dat cliënten kunnen bellen als zij hulp nodig hebben. Cliënten vertellen dat er altijd iemand bereikbaar is.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> Het team op de Van Haapstraat bevat net voldoende medewerkers om het rooster rond te krijgen. Echter bij ziekte of verlof kan dit niet door het vaste team worden opgevangen. Op de Horstacker wordt gewerkt met één begeleider, waarmee onvoldoende begeleiding wordt geboden aan de huidige samenstelling van cliënten en zorgvragen.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Op beide locaties zijn voldoende medewerkers om het rooster rond te krijgen. Indien nodig wordt gebruik gemaakt van een vaste invaller of uitzendkrachten. Eén ambulante cliënt wordt begeleid door de zorgmanager. De overige tien cliënten worden begeleid door de eigenaar. SavyZorg heeft een nieuwe ambulante begeleider aangenomen voor 32 uur per week. Deze start per 1 juni 2021. (Zie norm 1.4)</p>			
3.3	De aanbieder betoont zich een goed werkgever.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> Medewerkers geven aan zich veilig en prettig te voelen bij SavyZorg. Er is een open cultuur, waarin medewerkers kunnen aangeven wat zij graag verbeterd willen zien. Medewerkers zien dat gewenste verbeteringen soms niet doorgevoerd kunnen worden. Wel zien zij dat er meer structuur in de organisatie is gekomen. Cao-regelingen worden nageleefd. Daarnaast worden er veel overuren gewerkt, met name door de eigenaar.</p>			

	<p><i>Verbeterpunten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat er functiebeschrijvingen zijn voor alle functies. ➤ Zorg dat een gezond financieel beleid wordt gevoerd, zodat salarissen op tijd betaald kunnen worden, benodigde investeringen in de kwaliteit gedaan kunnen worden en de continuïteit van de organisatie gewaarborgd is. ➤ Zorg dat een gezonde arbeidsmoraal wordt gehanteerd, waarbij in de regel niet meer dan 36 uur per week wordt gewerkt en waarbij gerespecteerd wordt dat medewerkers parttime willen werken. <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> Voor alle functies heeft SavyZorg inmiddels een functieprofiel. Functie eisen en taken staan hier helder in beschreven. Uit de hertoets blijkt dat salarissen op tijd worden betaald. Er zijn recent twee kwaliteitsmedewerkers aangetrokken, op ZZP basis.</p> <p>Begeleiders maken minder overuren. De arbeidsuren van de eigenaar zijn ongewijzigd.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Voor de nieuwe functie zorgmanager heeft SavyZorg een functieprofiel opgesteld. SavyZorg heeft in het jaarplan 2021 een medewerkerstevredenheidsonderzoek opgenomen.</p>			
3.4	De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> Jaarlijks wordt een functioneringsgesprek gehouden met de begeleiders door de teamcoördinator. Afspraken over ontwikkeling en scholing worden vastgelegd in het verslag.</p> <p>De begeleiders krijgen de gelegenheid om systematisch te reflecteren middels de maandelijkse cliëntbesprekingen, die onderdeel zijn van de teamoverleggen. Ook krijgen de begeleiders maandelijks individuele supervisie van de teamcoördinator.</p> <p>Er is een opleidingsplan 2019. De eigenaar geeft aan dat vanwege financiële problemen het tot op heden niet gelukt is (bij-)scholingen te geven.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat relevante bijscholingen, zoals genoemd in het opleidingsplan 2019, zijn uitgevoerd. 			

	<p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i></p> <p>Jaarlijks worden functioneringsgesprekken gevoerd door de eigenaar of een coördinerend begeleider. Echter worden er verschillende formats hiervoor gebruikt.</p> <p>SavyZorg heeft inmiddels het leerbeleid "Leren binnen SavyZorg" opgesteld met het doel werknemers te bevorderen in hun professionele ontwikkeling. Dit beleid is nog niet geïmplementeerd. Medewerkers hebben het afgelopen jaar een aantal cursussen gevolgd zoals " Basiskennis medicijngebruik GGZ" en "Werken met Mextra". Voor het komende jaar staan verschillende interne cursussen gepland, zoals agressie en "Werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling".</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>SavyZorg heeft een nieuwe werkwijze voor het voeren van functioneringsgesprekken, de "waarderingscyclus".</p> <p>De waarderingscyclus start met het voeren van planningsgesprekken met werknemers waarin wensen, leerdoelen en scholingsbehoeften worden vastgelegd. Na een jaar wordt hier op geëvalueerd middels "waarderingsgesprekken". In de tussentijd worden voortgangsgesprekken gevoerd. SavyZorg heeft inmiddels met alle werknemers een planningsgesprek gevoerd. Uit interviews met medewerkers blijkt een positieve waardering van deze nieuwe methode.</p> <p>SavyZorg heeft het leerbeleid verder geïmplementeerd. Alle begeleiders van SavyZorg nemen deel aan gezamenlijke intervisiebijeenkomsten waarin casuïstiek methodisch wordt besproken.</p> <p>De zorgmanager heeft de cursus "Werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" gevolgd. Voor 2021 staat o.a. deze cursus en een cursus weerbaarheid en agressie op de planning. SavyZorg is aangesloten bij de GGZ Academy.</p>			
--	---	--	--	--

3.5	Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> De aanbieder laat stagiaires begeleiden door een medewerker die daarvoor bekwaam en bevoegd is.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> SavyZorg heeft een vrijwilligersbeleid waarin o.a. voorwaarden, rechten en plichten worden beschreven. Momenteel heeft SavyZorg twee vrijwilligers. Van één vrijwilliger zijn de werkzaamheden vastgelegd in een vrijwilligerscontract. SavyZorg heeft momenteel geen leerlingen of stagiaires.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg ervoor dat alle werkzaamheden door vrijwilligers zijn vastgelegd in een contract. <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> De werkzaamheden van de vrijwilliger zijn vastgelegd in een contract. SavyZorg heeft momenteel geen stagiaires.</p>			

Thema 4. Kwaliteitsbeheersing

	Norm	Oordeel 1^e toets	Oordeel 1^e hertoets	Oordeel 2^e hertoets
4.1	Klachten van de cliënt worden adequaat behandeld.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> SavyZorg heeft een interne klachtenregeling en er is een klachtenfunctionaris benoemd, die geen bemoeienis heeft met de begeleiding van cliënten. Als de klacht niet intern opgelost kan worden, dan kan de cliënt zijn klacht extern indienen. Informatie over de klachtenregeling wordt op dit moment alleen mondeling aan cliënten overgebracht.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat cliënten schriftelijke of via de website geïnformeerd worden over de klachtenregeling. 			

	<p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> Cliënten worden schriftelijk en via de website van SavyZorg geïnformeerd over de klachtenregeling.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Tijdens de hertoets blijkt bovenstaande ongewijzigd.</p>			
4.2	Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.	V	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> Op de woonlocaties is een bewonersoverleg. Ook is er beleid omtrent de opzet van een cliëntenraad. Tot op heden blijkt het lastig cliënten te interesseren om zitting te nemen in de cliëntenraad.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat de cliëntenraad functioneert; ofwel dat de medezeggenschap van cliënten op een andere manier georganiseerd wordt. <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> Inmiddels heeft SavyZorg een beleid "cliëntbetrokkenheid", waarin wordt beschreven hoe met gebruik van een cliënttevredenheidsonderzoek en een cliëntenraad de medezeggenschap van cliënten wordt georganiseerd. Dit beleid is gedeeltelijk geïmplementeerd.</p> <p>SavyZorg heeft een cliëntenraad. Bijeenkomsten waren de afgelopen maanden echt niet mogelijk vanwege de landelijke maatregelen tegen het coronavirus. De toezichthouder kan het functioneren van de cliëntenraad daardoor onvoldoende beoordelen.</p> <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> Er is een actieve cliëntenraad waar cliënten van beide locaties aan deelnemen. De cliëntenraad vergadert volgens een vast format en wordt voorgezeten door een externe voorzitter. De inhoud wordt vastgelegd in een verslag. De eigenaar en zorgmanager worden volgens een vaste structuur aan het einde van de vergadering op de hoogte gebracht.</p>			
4.3	De aanbieder leert van incidenten.	O	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> SavyZorg hanteert een meldingssysteem voor incidenten met gebruik van een VIM-formulier. Dit formulier is niet volledig. Gedegen</p>			

	<p>analyses van incidenten ontbreken. Begeleiders blijken beperkt te melden. Een calamiteit is niet gemeld bij het Wmo-toezicht.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i> SavyZorg heeft het beleidsdocument "Beleid en Procedure Veilig Incidenten Meldingen (VIM)". Dit beleid bevat onvolledige en onjuiste informatie. Desondanks wordt wel door begeleiders meldingen gemaakt van incidenten in het cliëntsysteem. Vervolgens worden deze geanalyseerd en behandeld door de eigenaar van SavyZorg in samenwerking met desbetreffende cliënt en begeleider. Op deze manier wordt op cliëntniveau geleerd van incidenten. Gedegen analyse op organisatieniveau ontbreekt, waardoor geen kwaliteitsverbeteringen kunnen worden doorgevoerd.</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg dat het Beleid en Procedure Veilig Incidenten Meldingen (VIM) volledig en correct is. ➤ Zorg ervoor dat er kwaliteitsverbeteringen worden doorgevoerd op basis van de analyses van incidenten. <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i> SavyZorg heeft het Incidenten en calamiteitenbeleid herschreven. Medewerkers maken VIM meldingen van incidenten en de interne behandeling daarvan leidt tot passende vervolgacties. Op het gebied van melden van calamiteiten en geweldsincidenten is het beleid en bijbehorende protocol nog niet volledig en onvoldoende concreet. Het concreet beschrijven van de te volgen procedure bij calamiteiten en geweldsincidenten is een aandachtspunt. SavyZorg heeft recent de VIM meldingen van het afgelopen halfjaar geanalyseerd, met als doel om op organisatieniveau te leren van incidenten. De resultaten en verbeterpunten zijn vastgelegd in een verslag. De toezichthouder constateert dat er enkel verbeterpunten op het proces zijn geformuleerd, een analyse op inhoud ontbreekt. Een aandachtspunt is het uitvoeren van een inhoudelijke analyse.</p>			
<p>4.4</p>	<p>De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.</p>	<p>O</p>	<p>V</p>	<p>V</p>
	<p><i>Toelichting eerste toets augustus 2019 (samenvatting):</i> De kwaliteit wordt onvoldoende systematisch gewaarborgd. Er is nog geen kwaliteitscertificering. Er is een start gemaakt met een kwaliteitshandboek. Deze is nog niet af en is ook niet geïmplementeerd.</p>			

<p>Beide zorgteams hebben een zorgcoördinator. De eigenaar is bezig taken te delegeren, zodat hij zich kan concentreren op de organisatieontwikkeling en de kwaliteit van de dienstverlening, met ruimte om cliënten te blijven begeleiden.</p> <p><i>Toelichting eerste hertoets oktober 2020:</i></p> <p>SavyZorg heeft nog geen kwaliteitscertificering. Wel is er een nieuw kwaliteitshandboek. Deze is inzichtelijk en volledig. Het kwaliteitshandboek is zowel digitaal als op papier op beide woonlocaties in te zien en medewerkers zijn hiermee bekend. In het kwaliteitshandboek wordt beschreven hoe de kwaliteit middels de PDCA-cyclus wordt verbeterd. Dit wordt in de praktijk nog niet toegepast.</p> <p>De eigenaar van SavyZorg is nog steeds zoekende naar een passende organisatiestructuur. Het is niet altijd helder wie welke verantwoordelijkheden heeft binnen de organisatie. Het plan van de eigenaar om meer taken te delegeren blijkt tijdens de hertoets nog niet te zijn gelukt. Wel zijn er recent twee kwaliteitsmedewerkers aangetrokken (op ZZP basis).</p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorg voor verdere systematische borging van de kwaliteit. <p><i>Toelichting tweede hertoets april 2021:</i></p> <p>De zorgmanager is verantwoordelijk gesteld voor de borging van de kwaliteit. De twee kwaliteitsmedewerkers die ten tijde van de eerste hertoets betrokken waren hebben hun taken overgedragen aan de zorgmanager.</p> <p>Een aantal hoofdstukken uit het kwaliteitshandboek zijn sinds de eerste hertoets herzien of aangevuld. Daarnaast heeft Savyzorg, volgens eigen kwaliteitsbeleid, informatie verzameld over de kwaliteit van zorg d.m.v. het cliënttevredenheidsonderzoek, de cliëntenraad en het VIM onderzoek met het doel verbeterpunten vast te stellen.</p>			
---	--	--	--

4. Oordeel en vervolg

Dit hoofdstuk beschrijft het oordeel van de toezichthouder over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning bij SavyZorg. Ook wordt het advies ten aanzien van het vervolg aan de gemeente beschreven.

4.1. Conclusies van het onderzoek

SavyZorg voldeed op het moment van de tweede hertoets in april 2021 aan alle onderzochte normen uit het toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid. Daarmee voldoet SavyZorg ook aan de normen, die ten tijde van de eerste hertoets nog onvoldoende waren:

- 1.5 De cliënt kan zijn mening geven over de ontvangen begeleiding.
- 3.1 De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.
- 3.2 De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn; afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.

Op basis van de eerste hertoets zijn bij vier voldoende beoordeelde normen verbeterpunten geformuleerd. De toezichthouder concludeert naar aanleiding van de tweede hertoets dat bij twee van deze normen verbeterpunten niet zijn gerealiseerd:

- 1.3 De cliënt wordt respectvol bejegend en zijn rechten worden gewaarborgd.
 - Leg afspraken vast omtrent de bejegening van cliënten die specifiek van toepassing zijn op de woonlocaties van SavyZorg.
- 2.1 Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.
 - Leg in het medicatiebeleid vast welke eisen SavyZorg stelt aan de bevoegdheid en bekwaamheid van begeleiders voor het beheren en aanreiken van medicatie.
 - Zorg ervoor dat cliënten schriftelijk toestemming geven op moment dat SavyZorg zijn of haar medicatie in beheer neemt en leg dit vast in het medicatiebeleid.

Tenslotte formuleerde de toezichthouder bij een aantal normen aandachtspunten.

Aandachtspunten onderscheiden zich van verbeterpunten. De toezichthouder hanteert de term verbeterpunt wanneer de kwaliteit van zorg dient te worden verbeterd. Bij aandachtspunten stelt de toezichthouder dat er meer aandacht nodig is voor een verdere ontwikkeling en borging van de kwaliteit van de geboden ondersteuning.

Er is veel veranderd bij SavyZorg in de periode vanaf de eerste toets in augustus 2019.

SavyZorg heeft een verbeterslag gemaakt op verschillende vlakken. Wat betreft de personele bezetting ziet de toezichthouder een ontwikkeling naar meer professionele en stabielere teams.

Recent zijn de teams op woonlocaties uitgebreid en worden alle teams ondersteund door een zorgmanager.

Het ambulante team zal, door de uitbreiding met een nieuwe ambulant begeleider (per juni 2021), minder kwetsbaar worden. Dit heeft de toezichthouder echter nog niet kunnen vaststellen.

Gezien deze recente ontwikkelingen, blijft de personele bezetting een punt van aandacht.

4.2. Vervolg en advies

Dit onderzoeksrapport stuurt de toezichthouder aan SavyZorg en de betrokken gemeenten in het Rijk van Nijmegen. De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat zij bevoegd is tot het nemen van maatregelen in het kader van handhaving. Tevens zal de toezichthouder, conform landelijke afspraken², haar bevindingen delen met de IGJ.

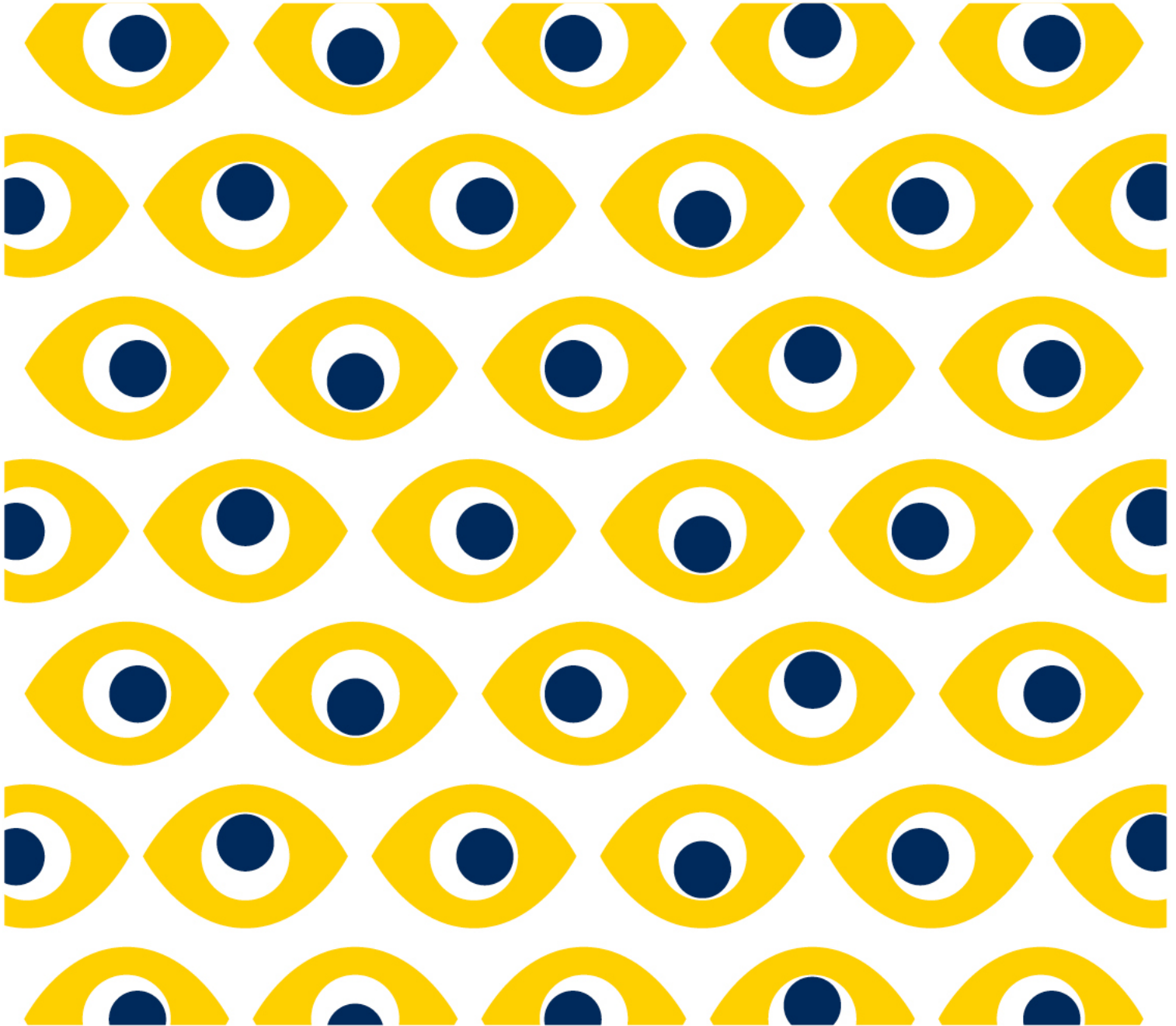
De toezichthouder geeft de gemeente de volgende adviezen:

- SavyZorg de aanwijzing te geven alle resterende verbeterpunten per direct te realiseren.
- De toezichthouder te vragen dit te monitoren.

² https://vng.nl/sites/default/files/2020-10/afsprakenkader-en-draaiboek-toezicht_20201027.pdf



Gelderland-Zuid



Wmo-toezicht GGD Gelderland-Zuid
Postbus 1120, 6501 BC Nijmegen
T 088 - 144 70 10
E wmotoezicht@ggdgelderlandzuid.nl
I www.ggdgelderlandzuid.nl

