

Procedure Calamiteitentoezicht

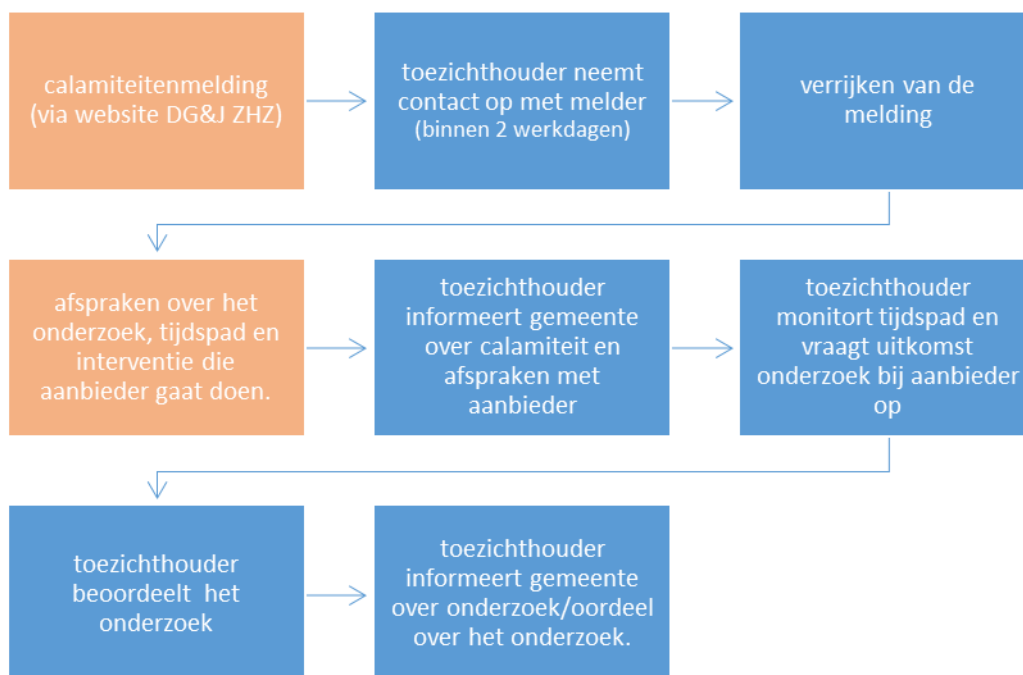
Dienst Gezondheid en Jeugd Zuid Holland Zuid

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: de Wmo). Voor de gemeenten die de directeur publieke gezondheid van de Dienst Gezondheid en Jeugd Zuid Holland Zuid (hierna: DG&J ZHZ) hebben aangewezen als toezichthouder, gebruikt de GGD deze procedure bij onderzoeken naar calamiteiten en meldingen van geweld bij aanbieders van Wmo- (maatwerk)voorzieningen.

Aanbieders in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden en in de Drechtsteden zijn geïnformeerd door contracterende gemeenten en/of inkooporganisatie zoals de SDD. Aanbieders zijn door de inkoopende partij geïnformeerd over pro-actief toezicht, over reactief toezicht en over de plicht te melden wanneer er calamiteiten zijn.

Het melden van incidenten en het inrichten van een meldpunt en calamiteitentoezicht is onderdeel van het kwaliteitsbeleid rond de Wmo. Zoals in de procesbeschrijving te zien is, zal er regelmatig contact zijn met de contactpersoon van de gemeenten, over de meldingen.

Het proces toezicht bij calamiteiten en incidenten ziet er als volgt uit:



Melden van calamiteiten.

Meldingsplicht

Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthouder. Zij doen melding van:

Een calamiteit

"Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening, en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of de dood van een cliënt of een ander heeft geleid".

Met een calamiteit wordt onder andere bedoeld:

- elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
- elke suïcide(poging) van een cliënt, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg;
- ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
- ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten, door anderen;
- een vermissing van een cliënt.

2. De melding dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na de calamiteit / het geweldsincident te geschieden.

3. Als de toezichthouder niet via een aanbieder een melding ontvangt maar langs een andere weg¹ van een calamiteit/geweldsincident verneemt. Dan verzoekt de toezichthouder de aanbieder zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, (alsnog) een formele melding te doen.

4. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, informeert de toezichthouder de gemeente.

Melding calamiteit

1. Een aanbieder kan via de website van DG&J ZHZ een melding over een calamiteit of incident doen bij de toezichthouder.

2. De toezichthouder verrijkt te melding en stelt daarna de gemeente in kennis van ontvangst van een melding van een aanbieder die betrekking heeft op haar burger(s).

¹ Bijvoorbeeld via de media, burger, gemeente of rijksinspectie.

Afbakening

1. Wanneer de rijksinspectie de wettelijk aangewezen instantie is voor calamiteitenmelding en deze nog niet op de hoogte is van de melding, verzoekt de toezichthouder de melder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen, een melding te doen bij de rijksinspectie.
2. Als er onduidelijkheid is over de betrokkenheid van een rijksinspectie, neemt de toezichthouder contact op met de inspectie voor afstemming over de casus.
3. De toezichthouder verricht geen onderzoek op dezelfde aspecten van een calamiteit als er een rijksinspectie is die dit onderzoek verricht.
4. De toezichthouder onderhoudt contacten met de rijksinspectie gedurende het onderzoek waar nodig en na afloop van het onderzoek.

Strafbare feiten en maatschappelijke onrust

1. Als de toezichthouder in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een strafbaar feit, brengt hij dit, in overleg met de contactambtenaar van de gemeente, meteen ter kennis van politie/justitie.
2. Bij een strafrechtelijk onderzoek maakt de toezichthouder met politie/justitie afspraken om het onderzoek niet in de weg te staan en geïnformeerd te worden over het verloop van het onderzoek. De toezichthouder onthoudt zich van onderzoek gedurende het politie onderzoek.
3. Wanneer er maatschappelijke onrust is of kan ontstaan, kan de toezichthouder zorgdragen voor het opstarten van crisisinzet door DG&J ZHZ.

Inhoud van de melding

1. De melder verstrekt de gevraagde gegevens via het meldformulier.
2. Op basis van de Wmo 2015 en de Algemene wet bestuursrecht heeft de toezichthouder de bevoegdheid om de benodigde informatie voor het onderzoeken van de melding te verzamelen. De aanbieder is verplicht om die informatie te verstrekken. De bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens garanderen de geheimhouding.

Ontvangstbevestiging

1. De toezichthouder bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk en brengt de contactambtenaar van de gemeente op de hoogte van de melding.
2. De contactambtenaar van de gemeente of de SDD weegt óf en wanneer de portefeuillehouder over het incident geïnformeerd dient te worden.
3. Bij een ernstige calamiteit start de toezichthouder uiterlijk op de volgende werkdag met zijn werk.

Wat gebeurt er na de melding?

Na het melden beoordeelt de toezichthouder Dienst Gezondheid & Jeugd ZHZ de melding. Binnen 2 werkdagen neemt de toezichthouder telefonisch contact op met de aanbieder om de melding kort door te spreken. Tijdens dit telefonische contact maakt de toezichthouder met de aanbieder afspraken over het door de aanbieder te verrichten onderzoek en de rapportage.

Deze afspraken worden op schrift vastgelegd. De aanbieder ontvangt hiervan een afschrift. Indien meerdere inspectiediensten betrokken zijn bij de calamiteit dan stemt de toezichthouder Wmo af met welke inspectiedienst(en) de aanbieder verder te maken heeft.

Als de toezichthouder meent dat in verband met de veiligheid van de (overige) betrokkene(n) of in het belang van de Wmo-voorziening onmiddellijk maatregelen moeten worden genomen, kan zij van de hierboven beschreven procedure afwijken en de aanbieder tot het nemen van maatregelen verplichten.

Onderzoek.

Acuut nemen van maatregelen

De toezichthouder beoordeelt, op grond van de melding of extra te verzamelen informatie, of er sprake is van een acute bedreiging van de veiligheid van cliënten of medewerkers waardoor direct maatregelen genomen moeten worden. Dat kan, i.o.m. de gemeente, aanleiding zijn om af te wijken van de stappen van dit protocol.

Zelfonderzoek zorgaanbieder

Gemiddeld heeft de aanbieder 4 weken na melding de tijd om het onderzoek en rapportage te doen. De toezichthouder maakt hierover afspraken met de aanbieder. In deze periode mag de aanbieder gemotiveerd verlenging aanvragen en neemt de toezichthouder Wmo een besluit op dit verzoek. Bijvoorbeeld als het om een complexe casus gaat die heeft plaatsgevonden in de keten of als er externe deskundigheid nodig is voor het onderzoek.

De toezichthouder kan op verzoek van de aanbieder deze termijn verlengen.

1. De aanbieder stelt de toezichthouder binnen de vastgestelde onderzoekstermijn schriftelijk, op de hoogte van het verrichte onderzoek, de resultaten en de verbetermaatregelen.
2. Wanneer de toezichthouder constateert dat de aanbieder het onderzoek zorgvuldig heeft uitgevoerd, en voldoende maatregelen neemt of gaat nemen om herhaling te voorkomen, beëindigt de toezichthouder het onderzoek en brengt met een bericht de partijen op de hoogte van het verrichte onderzoek en de resultaten.
3. De toezichthouder adviseert de gemeente over de beoordeling en handhaving van de door de aanbieder genomen of te nemen maatregelen.
4. Gemeente kan de informatie uit de beoordeling van de toezichthouder, opvatten als signaal om reactief toezicht in te stellen. Dat is een separate opdracht van de gemeente aan de toezichthouder.

Waaruit moet het onderzoek en rapportage minstens bestaan?

Het onderzoek en rapportage bestaat uit een beschrijving van de gebeurtenissen, een analyse en geformuleerde verbetermaatregelen. De toezichthouder hecht veel belang aan de inbreng van de betrokken cliënt, bewoner, wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande bij het vaststellen van de feiten en het beschrijven van de gebeurtenissen. De toezichthouder maakt met de aanbieder afspraken welke onderdelen minstens aan de orde dienen te komen.

Wanneer verricht de toezichthouder zelf onderzoek?

In principe verricht de aanbieder het onderzoek in geval van een calamiteit. Soms kan de toezichthouder besluiten zelf het onderzoek te doen of onderdelen van het onderzoek over te nemen. Dit kan gebeuren als blijkt dat de aanbieder geen onderzoek kan doen, als er geen onderzoek is verricht of als het onderzoek onvoldoende is en niet voldoet aan de eisen van de toezichthouder.

Ook als de toezichthouder meent dat in verband met de veiligheid van de (overige) betrokkene(n) of in het belang van de Wmo-voorziening onmiddellijk maatregelen moeten worden genomen, kan deze afwijken van de reguliere procedure.

Wanneer is een onderzoek afgerond?

Het onderzoek wordt afgesloten als de toezichthouder van oordeel is dat de veiligheid van cliënten/bewoners en de kwaliteit van zorg is geborgd, het onderzoek zorgvuldig is uitgevoerd en de nodige verbetermaatregelen zijn getroffen.

De afronding van het onderzoek wordt aan de aanbieder en de gemeente medegedeeld

Periodiek informeren gemeenten

1. Het uitgangspunt bij calamiteitenmeldingen is, dat aanbieders, gemeenten en toezichthouder samenwerken aan continu verbeteren van de kwaliteit van het aanbod.
2. De toezichthouder zal periodiek gemeente informeren over aantal meldingen en soort meldingen.
3. Wanneer er onverwacht weinig meldingen zijn gedaan in een periode, zal de toezichthouder dit melden. En de toezichthouder zal adviseren de calamiteitenmeldingen andermaal onder de aandacht van aanbieders te brengen.
4. Over inhoud van de meldingen of advies over kwaliteit zal in de periodieke rapportage niets worden opgenomen, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van de gemeente. De inhoud wordt per melding besproken met gemeente, zie eerder in dit protocol.