

Meldprotocol WMO calamiteit, misbruik of geweld GGD Zuid Limburg – WMO toezicht

In het kader van de nieuwe taken van de WMO moet het toezicht opnieuw worden ingericht. Per 1 januari 2015 zijn gemeenten bestuurlijk verantwoordelijk voor de nieuwe taken in de WMO. In de uitvoering van de WMO kunnen zich calamiteiten voordoen. In de WMO 2015 is in artikel 3.4 opgenomen dat de gecontracteerde aanbieder melding doet bij de toezichthouder WMO (artikel 6.1) van:

- a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. Geweld of misbruik bij de verstrekking van een voorziening.

Voor alle gemeenten in Zuid Limburg is de GGD aangewezen als toezichthouder WMO. In dit meldprotocol wordt de toezichthouder WMO daarom verder aangeduid als de GGD. De gecontracteerde aanbieder wordt verder aangeduid met u.

In dit meldprotocol wordt een toelichting gegeven op de volgende vragen:

1. Wat moet u onverwijld melden?
2. Waar en wanneer moet u melden?
3. Hoe kunt u een calamiteit, misbruik of geweld melden?
4. Wat gebeurt er nadat u gemeld heeft?
5. Waaruit moeten het onderzoek en rapportage minstens bestaan wanneer de aanbieder het onderzoek uitvoert?
Hoe beoordeelt de toezichthouder het onderzoek?
Wanneer is het onderzoek afgerond?
6. Wanneer verricht de toezichthouder zelf onderzoek?
Hoe ziet het onderzoek eruit wanneer de toezichthouder dit uitvoert?
Wanneer is het onderzoek afgerond?

1. Wat moet u onverwijld melden?

Melden van een calamiteit

Definitie volgens de wet:

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 heeft geleid.

Melden van geweld bij de verstrekking van een voorziening

Definitie volgens de wet:

Lichamelijk en geestelijk geweld of ontucht jegens een cliënt, door een beroepskracht of een vrijwilliger die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een professional dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van de aanbieder verblijft of daar buiten (bijvoorbeeld bij ondersteuning in de thuissituatie).

2. Waar en wanneer moet u melden?

Een calamiteit, misbruik of geweld meldt u binnen 3 werkdagen na de gebeurtenis bij de GGD.

3. Hoe kunt u een calamiteit, misbruik of geweld melden?

Een calamiteit, misbruik of geweld meldt u digitaal bij de GGD met het meldingsformulier calamiteiten. Dit formulieren is te vinden op de website van de GGD Zuid Limburg: www.ggdzl.nl/toezichtWMO
Eventuele vragen aan de GGD kunt u mailen naar thz@ggdzl.nl of bellen naar 088-8805070.

4. Wat gebeurt er nadat u gemeld heeft?

Na het digitaal melden ontvangt u van de GGD een ontvangstbevestiging. De toezichthouder informeert ook de betreffende gemeente(n) over de melding van de calamiteit. Binnen 3 werkdagen neemt een toezichthouder van de GGD contact met u op en worden nadere afspraken gemaakt over het uit te voeren onderzoek. De toezichthouder maakt afspraken over het te verrichten onderzoek en de rapportage. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd. Indien meerdere inspectiediensten betrokken zijn bij de calamiteit dan stemt de toezichthouder af met welke inspectiedienst(en) u verder te maken heeft.

Bij gerede twijfel over de toedracht of de meldingswaardigheid van de calamiteit kan de toezichthouder de melder de mogelijkheid bieden om intern vast te stellen of de calamiteit een calamiteit in de zin van de WMO betreft.

Als de toezichthouder van mening is 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 u verplichten tot het nemen van maatregelen.

5. Waaruit moeten het onderzoek en rapportage minstens bestaan wanneer de aanbieder het onderzoek uitvoert?

Het onderzoek en de rapportage bestaan 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.

In de rapportage dienen de volgende punten minstens aan de orde te komen tenzij die niet van toepassing zijn:

- Gegevens van de cliënt/cliënten: naam, geboortedatum, geslacht
- De aard van de calamiteit

- Datum calamiteit en datum van melden bij de GGD
- Betrokken medewerkers bij de calamiteit: functies van alle betrokkenen
- Wie dit onderzoek hebben verricht: functie, achtergrond en mate van betrokkenheid
- Wijze waarop het onderzoek is verricht:
Een beschrijving van het proces: welke medewerkers, betrokken cliënt, bewoner, wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande zijn gehoord en op welke wijze?
Welke informatiebronnen, richtlijnen of protocollen zijn betrokken?
Is er een analysemethode toegepast zoals Prisma of Sire?
- Beschrijving van de feiten met een bijbehorend tijdschema.
Betrekt hierbij aspecten zoals locatie, setting en context van de ondersteuning, voorgeschiedenis van cliënt, toezicht op cliënt/bewoner, afspraken in ondersteuningsplan, gehanteerde richtlijnen en protocollen, communicatie tussen medewerkers, communicatie met cliënt/bewoner, betrokkenheid van ketenpartners, betrokkenheid Openbaar Ministerie, aangifte bij de politie.
- Analyse tot basisoorzaken: classificatie in technische, organisatorische en/of menselijke basisoorzaken.
- Beschrijving van de conclusies
- Beschrijving van de verbetermaatregelen. Sluiten de verbetermaatregelen aan op de basisoorzaken? Welke verbetermaatregelen zijn al getroffen? Hoe implementeert u de te nemen maatregelen?
- Beschrijving van de nazorg die geleverd is aan betrokken cliënt, bewoner, wettelijke vertegenwoordiger of nabestaanden medewerkers.
- Beschrijving van de terugkoppeling van dit onderzoek aan betrokken cliënt, bewoner, wettelijke vertegenwoordiger of nabestaanden en medewerkers.
- Op welke wijze is de bestuurder, directeur, eigenaar betrokken? Onderschrijft de bestuurder, directeur, eigenaar de analyse, conclusies en verbetermaatregelen?

De aanbieder stelt de toezichthouder binnen de vastgestelde onderzoekstermijn schriftelijk, conform meegezonden bijlage (handvatten voor intern onderzoek / format suïcide), op de hoogte van het verrichte onderzoek, de resultaten en de verbetermaatregelen.

Hoe beoordeelt de toezichthouder het onderzoek?

De toezichthouder beoordeelt het rapport van het zelfonderzoek gebaseerd op de volgende kernpunten:

- of de calamiteit of het incident door de aanbieder voldoende onderzocht zijn;
- of de maatregelen die worden voorgesteld voldoende aannemelijk maken dat mogelijke herhaling in de toekomst voorkomen kan worden.

Hiervoor gebruikt de toezichthouder het document: Handvatten voor intern onderzoek / format suïcide.

De toezichthouder geeft een schriftelijke terugkoppeling van de beoordeling.

Wanneer is het onderzoek afgerond?

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 brief de aanbieder en betreffende gemeente op de hoogte van het onderzoek en de resultaten.

6. Wanneer verricht de toezichthouder zelf onderzoek?

In principe verricht u zelf het onderzoek. Soms kan de toezichthouder besluiten zelf het onderzoek te doen of onderdelen van het onderzoek uit te voeren. Dit kan gebeuren als blijkt dat u geen onderzoek kan doen of wanneer er gegronde redenen voor zijn. Ook als de toezichthouder van mening is 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 de toezichthouder afwijken van de reguliere procedure en u verplichten tot het nemen van maatregelen.

Hoe ziet het onderzoek eruit wanneer de toezichthouder dit uitvoert?

De toezichthouder deelt schriftelijk aan de aanbieder mede binnen welke termijn het onderzoek zal plaatsvinden. De toezichthouder interviewt de betrokkenen vanuit de aanbieder en zo mogelijk ketenpartners en andere personen die direct zijn betrokken bij de feiten waarop de melding betrekking heeft. De toezichthouder overlegt, indien van toepassing, met andere rijksinspecties.

De toezichthouder van de GGD kan zich legitimeren door middel van een personeelspas waarop de persoonsgegevens en een foto van de betreffende persoon zichtbaar zijn. Tevens staat op de achterkant van de pas met welk toezicht de betreffende toezichthouder belast is en voor welke gemeentes dit toezicht wordt uitgevoerd.

De toezichthouder zal voor het uitvoeren van het onderzoek gebruik maken van de PRISMA-methodiek.

Wanneer is het onderzoek afgerond?

Het onderzoek wordt afgesloten als de toezichthouder van mening is dat de veiligheid van cliënten/bewoners is geborgd, het onderzoek zorgvuldig is uitgevoerd en de nodige verbetermaatregelen zijn getroffen zodat mogelijke herhaling in de toekomst voorkomen kan worden.

Na beëindiging van het onderzoek legt de toezichthouder de relevante feiten vast in een conceptrapport. Een conceptrapport wordt zo spoedig mogelijk verstuurd aan u en betrokkenen die gehoord zijn tijdens het onderzoek. Daarna krijgt de betrokken aanbieder de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud hiervan.

Indien degenen aan wie het conceptrapport op grond van artikel 6 ter kennis is gebracht, wezenlijk met de toezichthouder van mening verschillen over de relevante feiten, zoals vastgelegd in het conceptrapport, en de toezichthouder een reactie niet of niet geheel overneemt, deelt hij dit schriftelijk gemotiveerd aan de betrokkene mede.

Twee weken na het verstrijken van de gelegenheid tot het indienen van een schriftelijke reactie stelt de toezichthouder het rapport vast. Het rapport bevat de relevante feiten en de conclusies van de toezichthouder en advies over de te nemen maatregelen.

De toezichthouder stuurt het rapport zo spoedig mogelijk aan de aanbieder en informeert en adviseert de gemeente schriftelijk.