



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Zorgokee
gespecialiseerde groepsbegeleiding
in Sint-Oedenrode

Hertoets Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Gezond vertrouwen

Utrecht, juni 2019

Missie

Elk kind een veilig thuis en een gezonde ontwikkeling

Zorgokee

Sint-Oedenrode

Hertoets Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Samenvatting

Zorgokee is een zorgaanbieder voor jeugdhulp in Noord-Brabant. Zorgokee staat als Besloten Vennootschap ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17190728. Het hoofdkantoor staat in Sint-Oedenrode. Zorgokee biedt meerdere vormen van hulp: gespecialiseerde groepsbegeleiding in de vorm van logeren en vakantiecampen, gespecialiseerde groepsbegeleiding na school en in het weekend, gespecialiseerde individuele begeleiding en beschermd wonen.

De problematiek van de jeugdigen die daar verblijven is voornamelijk een stoornis in het autisme spectrum, ADHD en/of een lichte verstandelijke beperking.

In april 2018 heeft de inspectie onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de hulp bij Zorgokee. Op verzoek van de inspectie heeft Zorgokee een verbeterplan opgesteld. Dit verbeterplan bevatte concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn.

In april 2019 onderzocht de inspectie of de kwaliteit voldoende is verbeterd ten opzichte van het onderzoek dat de inspectie in april 2018 uitvoerde. Toen voldeed Zorgokee aan 19 van de 30 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. De inspectie heeft dezelfde set verwachtingen getoetst. Bij de hertoets voldeden 26 van de 30 verwachtingen. Net als in april 2018 zijn twee verwachtingen niet beoordeeld.

Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- 2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van de jeugdigen.
- 2.2 Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor de jeugdigen.
- 4.1 De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.
- 5.1 De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.

Daarnaast heeft de inspectie op zeven criteria aandachtspunten geformuleerd.

Zorgokee heeft voor vaststelling van het rapport aan de inspectie een document toegezonden waaruit blijkt welke maatregelen worden getroffen.

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorgokee concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle verwachtingen bij de genoemde criteria te voldoen. De inspectie verwacht dat Zorgokee uiterlijk 10 december 2019 rapporteert over de implementatie van de verbetermaatregelen middels een interne audit aan de inspectie.

Inhoudsopgave

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Inleiding | 4 |
| 2 | Bevindingen | 7 |
| | Thema 1: Uitvoering hulpverlening | 7 |
| | Thema 2: Veiligheid | 10 |
| | Thema 3: Leefklimaat..... | 13 |
| | Thema 4: Cliëntenpositie | 14 |
| | Thema 5: Bestuurlijke organisatie..... | 15 |
| 3 | Uitkomst hertoets en vervolg | 17 |
| | Bijlage - Verantwoording | 18 |

1 Inleiding

In april 2019 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een hertoets uitgevoerd bij Zorgokee. Aanleiding voor dit onderzoek was het toezicht dat de inspectie in april 2018 bij Zorgokee in Sint-Oedenrode heeft uitgevoerd. Het doel van het toezicht in 2018 was vaststellen of de inspectie Zorgokee in staat acht verantwoorde jeugdhulp te bieden. Bij dit eerste onderzoek heeft de inspectie tekortkomingen geconstateerd.

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de hertoets die is uitgevoerd in Sint-Oedenrode.

Beschrijving organisatie

Zorgokee is een zorgaanbieder in Noord-Brabant en sinds juni 2017 een zelfstandige dochteronderneming van de Mutsaersstichting. De aanbieders hebben onderling afgesproken dat ze gebruik kunnen maken van elkaars expertise. Daarnaast is Zorgokee een zusteronderneming van psychologenpraktijk Oog en van klinische neuropsychologiepraktijk (KNP). Zorgokee, Oog en KNP hebben dezelfde bestuurder.

Zorgokee staat als Besloten Vennootschap ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17190728. Het hoofdkantoor van Zorgokee staat in Sint-Oedenrode. In januari 2019 heeft Zorgokee ONS-Zorgt in Eindhoven overgenomen. ONS-Zorgt was een aanbieder van gespecialiseerde begeleiding aan kinderen met ernstige, complexe gedragsproblemen, psychiatrische problemen en/of leerproblemen.

Zorgokee biedt meerdere vormen van hulp:

Gespecialiseerde groepsbegeleiding in de vorm van logeren en vakantiecampen

In Sint-Oedenrode biedt Zorgokee gespecialiseerde groepsbegeleiding in de vorm van logeren en vakantiecampen. Ze bieden deze hulp aan ongeveer 200 jeugdigen waarvan de hulp vanuit de Jeugdwet wordt gefinancierd.

Gespecialiseerde groepsbegeleiding na school en in het weekend

Zorgokee biedt in Sint-Oedenrode, Helmond en in Eindhoven ook gespecialiseerde groepsbegeleiding na schooltijd. In Sint-Oedenrode wordt ook dagopvang in het weekend geboden. In totaal gaat het om ongeveer 160 jeugdigen waarvan de hulp vanuit de Jeugdwet wordt gefinancierd. Een deel van deze jeugdigen verblijft zowel na schooltijd als in de weekenden bij Zorgokee in Sint-Oedenrode.

Gespecialiseerde individuele begeleiding

Aan ongeveer 200 jeugdigen waarvan de hulp vanuit de Jeugdwet wordt gefinancierd, worden door Zorgokee in de thuissituatie begeleid of worden op school geholpen. Een groot deel van deze

jeugdigen ontvangt naast gespecialiseerde individuele begeleiding ook één van de andere genoemde vormen van hulp.

Beschermd Wonen

Op het moment van toezicht werd op twee locaties beschermd wonen geboden aan cliënten waarvan de hulp uit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 of Wet langdurige zorg gelden wordt betaald. Deze locaties zijn in Eindhoven en Vught.

De problematiek van de jeugdigen is voornamelijk een stoornis in het autisme spectrum, ADHD en/of een lichte verstandelijke beperking.

Eerste onderzoek april 2018

In april 2018 heeft de inspectie onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de hulp bij Zorgokee. De inspectie bezocht toen de locatie in Sint-Oedenrode. Doel van dit toezicht was om te bepalen of Zorgokee verantwoorde jeugdhulp biedt.

Zorgokee voldeed op het moment van het toezicht aan 19 van de 30 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Twee verwachtingen zijn toen niet beoordeeld. Bij vier verwachtingen heeft de inspectie een aandachtspunt geformuleerd. De inspectie heeft aan Zorgokee gevraagd, concrete verbetermaatregelen te treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan de volgende criteria:

- 1.1 Professionals bieden passende hulp;
- 1.2 Professionals werken volgens professionele standaarden;
- 1.3 Professionals betrekken jeugdigen en hun ouders bij de hulp;
- 2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen;
- 2.2 Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen;
- 2.3 De aanbieder zorgt ervoor dat jeugdigen op een veilige wijze medicatie ontvangen;
- 4.1 De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen;
- 5.1 De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.

Zorgokee heeft naar aanleiding van het inspectierapport op 8 juni 2018 een plan van aanpak met verbetermaatregelen aangeleverd. Uit het plan van aanpak van Zorgokee bleek dat de verbetermaatregelen volgens planning in november 2018 doorgevoerd zouden zijn. De inspectie heeft dit plan getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. De inspectie oordeelde dat de verbetermaatregelen aansloten op de geconstateerde verbeterpunten en dat het plan voldoende urgentie toonde om de noodzakelijke verbeteringen aan te brengen.

Hertoets april 2019

In april 2019 heeft de inspectie een hertoets uitgevoerd bij Zorgokee. De hertoets heeft alleen betrekking op de gespecialiseerde groepsbegeleiding in de vorm van logeren, vakantiecampen en de hulp na school en in het weekend in Sint-Oedenrode.

De inspectie heeft daarbij 32 verwachtingen die betrekking hebben op jeugdhulp met verblijf, uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd geselecteerd. De onderzoeksactiviteiten zijn beschreven in bijlage 2.

Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd.

Het toetsingskader bestaat uit vijf thema's: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Leefklimaat, Cliëntenpositie en Organisatie. Elk thema is uitgewerkt in een aantal verwachtingen.

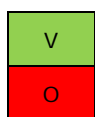
Het toetsingskader is te vinden op: <http://toetsingskadervhj.nl>.

2 Bevindingen

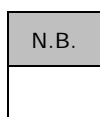
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze heeft aangetroffen op het moment, aan de hand van de thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie.

Deze thema's zijn onderverdeeld in criteria waar verwachtingen onder vallen. Per verwachting geeft de inspectie een oordeel. Als de verwachting als onvoldoende is beoordeeld geeft de inspectie een toelichting. Wanneer het oordeel voldoende is, maar de inspectie op grond van de bevindingen van mening is dat er reden is voor verbetering, benoemt de inspectie een aandachtspunt.

In de tabel staan zowel de oordelen op basis van de eerste toets in april 2018 als de oordelen op basis van de hertoets in april 2019.



V Voldoende
O Onvoldoende



N.B. Niet beoordeeld

Thema 1: Uitvoering hulpverlening

1.1. Professionals bieden passende hulp

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|--|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 1.1.1 | Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders. | O | V |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets was er voor de meeste jeugdigen van de gespecialiseerde logeeropvang, weekendopvang en vakantie opvang geen plan aanwezig. Medewerkers van de gespecialiseerde naschoolse opvang maakten wel een plan voor de jeugdigen. Deze plannen bevatten doelen die echter algemeen en hetzelfde waren geformuleerd en niet specifiek gericht waren op de problematiek van de jeugdige. Dit belemmerde professionals om jeugdigen de benodigde hulp te bieden. Het ontbreken van plannen riep de vraag op of jeugdigen de hulp kregen die zij nodig hadden gezien hun ontwikkelingstaken en problematiek.</p> <p>Tijdens de hertoets bleek dat Zorgokee inmiddels een nieuw format heeft voor de begeleidingsplannen. Uit recente dossiers blijkt dat de nieuwe cliënten binnen zes weken een begeleidingsplan hebben met persoonlijke doelen op verschillende leefgebieden.</p> | | |

| | | | |
|-------|--|---|---|
| | <i>Aandachtspunt:</i> De werkwijze waarbij de hulpvraag en de risico's van jeugdigen tijdens de intake in kaart worden gebracht, is nog niet voor alle jeugdigen geïmplementeerd. Hierdoor is de geboden hulp niet bij alle jeugdigen navolgbaar in het dossier vastgelegd. | | |
| 1.1.2 | Professionals bieden hulp die aansluit bij de achtergrond, eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdigen, hun ouders en hun netwerk. | V | V |

1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 1.2.1 | Professionals werken volgend de richtlijnen van de beroepsgroep. | V | V |
| 1.2.2 | Professionals werken doelgericht en planmatig. | O | V |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets ontbraken de plannen bij kortdurend verblijf vaak, terwijl deze nodig zijn om doelgericht en planmatig te kunnen werken. Indien er plannen waren bij het kortdurend verblijf, dan waren de doelen alleen gericht op de ouders en niet op de jeugdigen. De doelen waren veelal gericht op ontlasting van de ouders. De inspectie miste daarbij specifieke doelen voor de jeugdigen. De medewerkers stelden zelf de plannen op. Bij kortdurend verblijf werden de plannen niet door een collega meegelezen of intercollegiaal besproken. In de dagrapportage werd wel over de algemene doelen per jeugdige gerapporteerd. Bij de ambulante gezinsbegeleiding werden wel plannen opgesteld voor de jeugdigen en hun gezinnen met doelen die gericht waren op de jeugdigen en hun gezin.</p> <p>Tijdens de hertoets is er voor elke jeugdige een begeleidingsplan. Dit is een persoonlijk plan met leerdoelen op verschillende leefgebieden. Per jeugdige zijn hoofd- en subdoelen opgesteld. De doelen zijn concreet en meetbaar geformuleerd. Elk half jaar worden de doelen geëvalueerd. De begeleidingsplannen worden opgesteld door een SKJ geregistreerde medewerker.</p> | | |

1.3. Professionals betrekken jeugdigen en hun ouders bij de hulp

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 1.3.1 | Professionals werken met een plan dat door of in overleg met jeugdigen en hun ouders is opgesteld. | O | V |
| | <i>Toelichting:</i> | | |

| | | | |
|--------------|---|-------------|-------------|
| | <p>Op het moment van de eerste toets stelde de inspectie vast dat als er bij het kortdurend verblijf plannen werden gemaakt, de medewerkers dit regelmatig zonder overleg met of inspraak van de jeugdige en/of de ouders deden. Er was wel overleg met de jeugdigen en ouders, maar dit was nog te weinig structureel en planmatig. Het plan werd schriftelijk toegezonden aan de ouders, maar niet met hen besproken. De mening van ouders en jeugdige kwam niet standaard in het plan te staan en de ouders werden niet betrokken bij de evaluatie van het plan. De medewerkers bespraken de doelen uit het plan wel achteraf met de jeugdige. De gespecialiseerde ambulante gezinsbegeleiding maakte de plannen wel in samenspraak met het gezin.</p> <p>Tijdens de hertoets constateerde de inspectie dat de werkwijze bij Zorgokee is aangepast. Binnen zes weken wordt het begeleidingsplan opgesteld. De 'visor', de begeleider van een jeugdige, bespreekt vooraf mogelijke doelen met de jeugdige. Zorgokee organiseert nu ook ouderavonden waarop de hulp aan de jeugdige en de doelen uit het plan individueel met de ouders wordt besproken. Na een half jaar worden de doelen geëvalueerd. Dit gebeurt tijdens een ouderavond in een gesprek tussen de visor en de ouders. De doelen uit het plan worden ook in een app opgenomen. Ouders accorderen via deze app de doelen. Als de ouders niet akkoord zijn, worden de doelen bijgesteld.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i> Uit de dossiers blijkt niet duidelijk wat de inbreng en/of mening is van de ouders en de jeugdigen.</p> | | |
| 1.3.3 | Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp. | V | V |
| 1.3.4 | Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk. | N.B. | N.B. |
| | <p><i>Toelichting:</i> Deze verwachting is niet beoordeeld. Aangezien het gaat om kortdurend verblijf, is deze verwachting niet van toepassing.</p> | | |

1.4. Professionals stemmen af met de bij de jeugdigen en hun ouders betrokken instanties

| | Verwachting | Oordeel | |
|--------------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 1.4.1 | Professionals stemmen het plan af met de plannen van overige betrokken instanties. | V | V |

Thema 2: Veiligheid

2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 2.1.1 | Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van de jeugdigen. | O | V |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets constateerde de inspectie een aantal risico's. Ten eerste sliepen de jeugdigen tijdens de logeeropvang op de locatie Sint-Oedenrode met twee tot vijf jeugdigen op één kamer. Aangezien medewerkers de risico's niet systematisch per jeugdige inschatten aan de hand van een risicotaxatie-instrument en voor de meeste jeugdigen geen passend plan was, leverde dit veiligheidsrisico's op. Er was namelijk onvoldoende zicht of de jeugdigen die bij elkaar op de kamer slapen een veilige match voor elkaar waren.</p> <p>Ten tweede grensde de senioren camping aan het speelveld van de jeugdigen, waardoor de jeugdigen het speelveld deelden met de senioren. Gebleken is dat de kinderen op korte momenten zonder toezicht van een medewerker op het speelveld waren, wat ook een veiligheidsrisico betekende.</p> <p>Tijdens de hertoets bleek dat Zorgokee met betrekking tot beide risico's maatregelen heeft getroffen. Ten eerste slapen nu maximaal vier jeugdigen samen op één kamer. In verband met de brandveiligheid slapen nu altijd twee medewerkers in één huisje. Zij slapen op gehoorafstand van de jeugdigen. Bijvoorbeeld in een ruimte die grenst aan de woonkamer, of die grenst aan de gang waarop de slaapkamers uitkomen. Hierdoor is de veiligheid 's nachts vergroot.</p> <p>Ten tweede heeft de inspectie tijdens de hertoets vastgesteld dat de aanbieder met de campingbeheerder afspraken heeft gemaakt die de veiligheid vergroten. Zo mogen alleen vaste gasten op de camping verblijven. Jeugdigen mogen ook niet zonder toezicht op het terrein van de camping komen. Jeugdigen en medewerkers zijn van deze regels op de hoogte.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Zorgokee stelt tijdens de intake een aantal vragen, deze vragen dienen als een verkorte risicotaxatie. Echter, deze risicotaxatie wordt alleen bij de nieuwe jeugdigen gebruikt en geeft onvoldoende zicht op of de combinatie van jeugdigen op één kamer risico's met zich meebrengt.</p> | | |
| 2.1.2 | Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in. | O | O |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> | | |

| | | | |
|--------------|--|----------|----------|
| | <p>Op het moment van de eerste toets schatten de medewerkers de veiligheidsrisico's van de jeugdigen niet systematisch in. Zorgokee werkte niet met een risicotaxatie-instrument bij de start van de hulp, bij tussentijdse veranderingen in het leven van de jeugdigen en hun gezin of bij de evaluatie van de hulp.</p> <p>Tijdens de hertoets bleek dat het format voor de intake is aangepast, waardoor enkele mogelijke risico's bij de intake worden uitgevraagd. Het betreft een verkorte uitvraag bij de ouders en uit het dossier blijkt niet dat de risico's worden gewogen. Daarnaast is het instrument in het intakeformulier te summier om gedegen zicht te krijgen op de veiligheidsrisico's. Het format is alleen ingevuld bij de jeugdigen die onlangs zijn aangenomen. Zorgokee heeft de veiligheidsrisico's van de jeugdigen die al langer hulp krijgen niet systematisch ingeschat.</p> | | |
| 2.1.3 | Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband. | V | V |
| | <p>Op het moment van de eerste toets heeft de inspectie als aandachtspunt meegegeven dat Zorgokee geen gedragswetenschapper in dienst had, en geen regeling voor de medewerkers had om bij veiligheidsrisico's of complexe casuïstiek een (externe) gedragswetenschapper te kunnen raadplegen.</p> <p>Tijdens de hertoets vertelde de bestuurder en medewerkers van Zorgokee dat afgelopen jaar afspraken zijn gemaakt, zodat de medewerkers van Zorgokee een beroep kunnen doen op de gedragswetenschapper van de praktijk OOG als sprake is van complexere casuïstiek of problematiek.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i> Medewerkers van Zorgokee geven aan dat afgelopen jaar geen gebruik gemaakt is van de kennis en kunde van een gedragsdeskundige ondanks dat blijkt dat sprake is van complexe problematiek in bepaalde casussen. Zorgokee hanteert geen vastgestelde criteria wanneer welke discipline wordt betrokken bij het multidisciplinair beoordelen van complexere problematiek, de veiligheidsrisico's en wie hierbij welke verantwoordelijkheid draagt.</p> | | |

2.2. Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel | |
|--------------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 2.2.1 | Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp. | O | O |
| | <p><i>Toelichting:</i> Op het moment van de eerste toets werden de veiligheidsrisico's niet systematisch ingeschat waardoor de veiligheidsrisico's geen onderdeel konden uitmaken van het plan. De medewerkers konden onvoldoende onderbouwen hoe zij de benodigde hulp bepaalden en/of afspraken maakten of aanpasten op basis van gesignaleerde risico's.</p> | | |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| | <p>Bovendien zag de inspectie in meerdere dossiers dat doelen werden geformuleerd vanuit de hulpvraag van de ouder(s), waarbij niet werd gekeken naar mogelijke risico's rondom het kind.</p> <p>Bij de hertoets constateerde de inspectie dat voor de nieuwe jeugdigen bij de intake de risico's in kaart zijn gebracht. Deze risicotaxatie is echter te summier om een goed beeld van de veiligheid te krijgen. Daarnaast vindt geen vertaling plaats naar de doelen waaraan wordt gewerkt. Hierdoor is nog steeds niet duidelijk of de hulp aansluit bij de geconstateerde risico's.</p> | | |
| 2.2.2 | Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's. | V | V |
| 2.2.3 | Professionals treden bij acute onveiligheid actief op. | V | V |

2.3. De aanbieder zorgt ervoor dat jeugdigen op een veilige wijze medicatie ontvangen

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|--|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 2.3.1 | De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig. | V | V |
| 2.3.2 | Professionals gebruiken een actueel medicatieoverzicht. | O | V |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets heeft de inspectie geen door de apotheker verstrekte actuele toedienlijsten noch actuele medicatielijsten aangetroffen. De medewerkers maakten in samenspraak met ouders zelf toedien- en medicatielijsten.</p> <p>Bij de hertoets is het beleid van Zorgokee aangepast. Ouders tekenen een toestemmingsverklaring waarin zij toestemming geven dat Zorgokee de medicatie verstrekt. Ouders moeten zorgen dat Zorgokee in het bezit is van het medisch paspoort van de apotheek. Indien nodig rappelleert Zorgokee hiervoor bij de ouders. Medewerkers tekenen de verstrekte medicatie af op toedienlijsten.</p> | | |
| 2.3.3 | Professionals bewaren medicijnen verantwoord. | O | V |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets werd de medicatie niet in op naam gestelde verpakkingen bewaard. De medicatie zat per kind in een doseerdoos en hierin zaten losse pillen. Hierdoor was o.a. niet zichtbaar welke medicatie het betrof.</p> <p>Bij de hertoets is het beleid aangepast. Ouders leveren de medicatie in de originele verpakking aan. Zorgokee stuurt erop dat de ouders ook het medisch paspoort van de apotheek meebrengen. De medicatie wordt opgeborgen in een afgesloten kast.</p> | | |

Thema 3: Leefklimaat

3.1. De fysieke leefomgeving is van goede kwaliteit

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 3.1.1 | De leefomgeving is schoon, passend en veilig. | V | V |

3.2. Het leefklimaat is passend bij de jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 3.2.1 | Het leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de jeugdigen. | V | V |
| 3.2.2 | De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen. | V | V |
| 3.2.3 | Jeugdigen leiden een voor hen zo gewoon mogelijk leven, inclusief onderwijs en vrijetijdsbesteding. | N.B. | N.B. |
| | <i>Toelichting:</i> Deze verwachting is niet beoordeeld, aangezien de jeugdigen niet wonen bij Zorgokee. | | |

3.3. Professionals hebben een respectvolle houding naar de jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|--|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 3.3.2 | Professionals hebben tijd en aandacht voor de jeugdigen. | V | V |
| 3.3.5 | Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen. | V | V |
| | <i>Aandachtspunt:</i> Tijdens de hertoets constateerde de inspectie dat alleen de waardevolle spullen zoals mobiele telefoon en laptop in een afgesloten kast kunnen worden opgeborgen. Verder hebben de jeugdigen geen plek waar zij hun persoonlijke spullen op kunnen bergen, zodat de jeugdige er zelf wel bij kunnen maar anderen niet. De behoefte aan privacy is niet met de jeugdigen besproken. | | |

Thema 4: Cliëntenpositie

4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|---|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 4.1.1 | De aanbieder onderneemt actie indien jeugdigen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de geboden hulp. | V | V |
| 4.1.2 | Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. | O | V |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets was een interne vertrouwenspersoon beschikbaar voor de medewerkers, maar er was geen onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voor de jeugdigen en hun ouders beschikbaar.</p> <p>Bij de hertoets is vastgesteld dat ouders en jeugdigen ook van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) gebruik kunnen maken.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>De informatievoorziening over de vertrouwenspersoon moet worden verbeterd, zodat jeugdigen en ouders gemakkelijk op de website kunnen zien bij wie ze terecht kunnen. Op de website wordt onder het kopje vertrouwenspersoon niet verwezen naar de vertrouwenspersoon van het AKJ, maar alleen naar de interne vertrouwenspersoon. Onder het kopje klachtencommissie wordt naar de vertrouwenspersoon van het AKJ verwezen.</p> | | |
| 4.1.3 | Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. | O | O |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets konden de cliënten van Zorgokee een beroep doen op een onafhankelijk klachtencommissie. Jeugdigen en hun ouders hadden echter niet rechtstreeks toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie, want de klachten kwamen binnen bij de directie van Zorgokee en konden niet direct door de klachtencommissie in behandeling genomen worden.</p> <p>Bij de hertoets is opnieuw gekeken of het voor jeugdigen en hun ouders duidelijk is waar ze, indien ze dat wensen ook rechtstreeks, met hun klacht terecht kunnen. Op de website staat dat Zorgokee cliënten in contact kan brengen met de onafhankelijke klachtencommissie. Het is hierdoor niet mogelijk om zonder medewerking van Zorgokee een klacht in te dienen.</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
| | Voor de cliënten is het ook niet helder dat zij gebruik kunnen maken van de klachtencommissie van de hoofdaannemer, de Mutsaersstichting. Ook op de website van de Mutsaersstichting staat geen rechtstreekse verwijzing. | |
|--|---|--|

Thema 5: Bestuurlijke organisatie

5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|--|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 5.1.4 | De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door. | 0 | 0 |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets was de analyse van incidenten van onvoldoende kwaliteit. Er vond een registratie en analyse van incidenten plaats, maar daarbij werd onvoldoende gereflecteerd op de kwaliteit van de hulpverlening. Het ontbrak aan een inhoudelijke analyse op organisatieniveau, waarin Zorgokee naging wat de omstandigheden waren waaronder de incidenten hadden plaatsgevonden, welke mogelijke oorzaken aan de incidenten ten grondslag lagen en welke verbetermaatregelen nodig waren. Bovendien was het niet voor alle medewerkers duidelijk wat zij als een incident moesten registreren en wat als een verbeterpunt, waardoor niet alle werkelijke incidenten geregistreerd werden.</p> <p>Bij de hertoets stelt de inspectie vast dat dat de incidenten nog steeds geregistreerd en geanalyseerd worden. De incidenten worden altijd besproken tussen de teamcoördinator en de medewerker. Er wordt ook een analyse gemaakt op organisatorisch niveau. Deze analyse is echter vooral gericht is op praktische verbetermaatregelen. Er wordt zeer beperkt gekeken naar inhoudelijke verbetermaatregelen, waardoor reflectie op de kwaliteit van de hulpverlening nog steeds onvoldoende tot stand komt.</p> | | |

5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|--|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 5.2.1 | De aanbieder werkt met geregistreeerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreeerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit. | V | V |
| 5.2.2 | De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen. | V | V |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| 5.2.3 | De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden. | V | V |
| | <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets waren de intervisie en vaste teamoverleggen binnen kortdurend verblijf nog niet voor alle medewerkers beschikbaar.</p> <p>Bij de hertoets bleek dat de medewerkers vaste overlegmomenten hadden en dat intervisie momenten vanaf komende zomer gepland staan.</p> | | |

5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen

| | Verwachting | Oordeel | |
|-------|--|----------------------|-----------|
| | | 1 ^e toets | Her-toets |
| 5.3.1 | De aanbieder beschikt over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders. | V | V |
| | <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Niet alle VOG's bleken voor aanvang van het dienstverband aanwezig.</p> | | |
| 5.3.2 | De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. | V | V |

3 Uitkomst hertoets en vervolg

Zorgokee voldeed op het moment van de hertoets aan 26 van de 30 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Twee verwachtingen zijn niet beoordeeld.

Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- 2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van de jeugdigen.
- 2.2 Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor de jeugdigen.
- 4.1 De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.
- 5.1 De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.

Daarnaast heeft de inspectie op zeven criteria aandachtspunten geformuleerd.

Als reactie op het conceptrapport heeft Zorgokee aan de inspectie een document toegezonden waaruit blijkt welke maatregelen worden getroffen.

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorgokee concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle verwachtingen te voldoen.

De inspectie verwacht dat Zorgokee zichzelf een beeld vormt van de kwaliteit door middel van een interne audit om te toetsen of alle ingezette verbeteracties hebben geleid tot een goede implementatie van de verbetermaatregelen binnen Zorgokee. Naar aanleiding van deze interne audit verwacht de inspectie dat Zorgokee binnen zes maanden de inspectie een rapportage toestuurt met de bevindingen van de interne audit op de geconstateerde verbeterpunten. Dit verslag moet voor 10 december 2019 aan de inspectie worden verzonden.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij Zorgokee in Sint-Oedenrode uit op 4 april 2019. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een presentatie van het dagelijks bestuur van Zorgokee.
- Een rondleiding met twee medewerkers op het terrein en in alle gebouwen op de locatie van Sint-Oedenrode.
- Gestructureerde interviews met:
 - o vier medewerkers
 - o de kwaliteitsmedewerker
 - o één jongere
- De check van twaalf personeelsdossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van zeven dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Inzage in incidentenregistratie.
- Inzage in het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Website van Zorgokee en van de Mutsaersstichting.
- Het verbeterplan van Zorgokee.

www.igj.nl