



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek
aan Unitio B.V. in Sint-Oedenrode
op 19 september 2023

Inhoud

1 Inleiding

1 Inleiding 3

- 1.1 Taak inspectie 3
- 1.2 Aanleiding en doel bezoek 3
- 1.3 Werkwijze 3
- 1.4 Instelling 3

2 Conclusie en vervolgacties 5

- 2.1 Conclusie bezoek 5
- 2.2 Vervolgacties 5

3 Resultaten 6

- 3.1 Thema Persoonsgerichte zorg 6
 - 3.2 Thema Deskundige zorgverlener 7
 - 3.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 10
- Bijlage 1 Documenten 14

Bijlage 2 Toetsingskader ggz verkort 15

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) bracht op 19 september 2023 een aangekondigd bezoek aan Unitio B.V. in Sint-Oedenrode, (hierna: Unitio).

1.1 Taak inspectie

De inspectie ziet toe op goede zorg. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. Hierbij beoordeelt de inspectie of de zorgaanbieder wet- en regelgeving, veldnormen (richtlijnen en standaarden) voldoende naleeft. Wij stimuleren en agenderen waar het kan en handhaven waar nodig. Extra aandacht gaat uit naar kwetsbare groepen.

1.2 Aanleiding en doel bezoek

Het doel van het inspectiebezoek is om te beoordelen welke zorg goed gaat, beter kan en beter moet.

1.3 Werkwijze

De inspectie heeft uit de wet- en regelgeving en veldnormen een selectie gemaakt (verkort toetsingskader ggz, bijlage 1). Beroepsorganisaties maken deze veldnormen. Vanuit de selectie zijn drie thema's vastgesteld: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners en sturen op kwaliteit en veiligheid. Per thema stelt de inspectie vast welke zorg goed is, beter kan of beter moet. Omdat Unitio zorg levert aan forensische cliënten, heeft de inspectie ook onderdelen getoetst uit het Kwaliteitskader Forensische Zorg 2022-2028. Deze normen heeft de inspectie los opgenomen in het rapport.

De inspectie vroeg vooraf aan het bezoek enkele documenten (bijlage 1) op en zag tijdens het bezoek vier cliëntendossiers in. Ook sprak de inspectie met medewerkers van de zorgaanbieder en cliënten/naastbetrokkenen, te weten:

- de directeur forensische zorg;
- de manager forensische zorg;
- de inhoudelijk manager forensische zorg;
- twee ambulante forensisch begeleiders;
- twee cliënten;
- een naaste (achteraf telefonisch).

1.4 Instelling

Unitio is een organisatie die ambulante begeleiding biedt aan cliënten met een forensisch profiel. Naast de hoofdlocatie zijn er nog drie andere locaties: Tilburg, Eindhoven en 's-Hertogenbosch. Voor cliënten die woonondersteuning nodig hebben, biedt Unitio in samenwerking met een woningcoöperatie een woning aan. Deze woningen zijn tijdelijk en alleen voor cliënten beschikbaar gedurende de duur van de begeleiding. Unitio heeft 34 woningen tot haar beschikking: 24 in Tilburg, vijf in Oss en vijf in 's-Hertogenbosch.

Cliënten

In totaal heeft Unitio 115 cliënten in zorg. Alle cliënten hebben een forensische indicatie. De cliënten zitten voorafgaand aan de start bij Unitio veelal in de laatste fase van hun detentie. Indien mogelijk bezoekt Unitio hen in de penitentiaire inrichting (pi) om begeleiding zo goed mogelijk aan te laten sluiten. Unitio biedt enkel ambulante begeleiding aan volwassen cliënten. Er vindt geen behandeling plaats binnen Unitio.

Personeel

Er werken in totaal 23 personeelsleden (18,91 fte) bij Unitio. Hiervan zijn er 19 (forensisch) ambulante begeleiders (hierna: begeleiders). De inspectie kreeg het personeelsbestand na afloop van het bezoek toegezonden. De begeleiders zijn onderverdeeld in de drie regio's waar Unitio begeleiding biedt. In de woonvoorziening in Tilburg worden zorgbeveiligers ingezet in de avond-, nacht- en weekenduren. Zij komen vanaf 17:00 uur, en blijven tot de volgende ochtend.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 Conclusie bezoek

De inspectie ziet bij Unitio bevlogen en deskundige begeleiders en een betrokken management. De forensische zorg staat centraal, waarbij veel aandacht is voor de samenwerking met ketenpartners. Er heerst een open cultuur tussen de verschillende lagen binnen Unitio. De directeur stelt zich lerend en transparant op. Hij heeft zicht op de risico's in de zorgverlening. Goede inhoudelijke zorg staat voorop. Dat geeft de inspectie vertrouwen in Unitio.

De inspectie ziet vier punten die beter kunnen. Unitio kan meer aandacht hebben voor het betrekken van naasten. Ook kunnen zij meer gebruik maken van richtlijnen en standaarden. Hoewel er aandacht is voor grensoverschrijdend gedrag, zijn medewerkers binnen Unitio niet bekend met de Leidraad Veilige zorgrelatie. Daarnaast kan Unitio meer aandacht hebben voor informatiebeveiliging.

2.2 Vervolgacties

De inspectie constateert weinig risico's in de zorg. We vertrouwen erop dat de zorgaanbieder de verbeterpunten oppakt en goede zorg blijft bieden. De inspectie sluit het inspectiebezoek af.

3 Resultaten

3.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Uit het verkorte toetsingskader ggz:

Het uitgangspunt voor het geven van zorg is het perspectief van de cliënt. Het gaat om zijn verhaal¹ en zijn wensen of behoeftes, daarbij rekening houdend met de beperkingen die er zijn. De cliënt heeft de regie en wordt in zijn herstel ondersteund door zijn naasten, in constante wisselwerking met zorgverleners.

Norm 1.1 De cliënt is in staat gesteld om regie te voeren over zijn behandeling

Vanuit het Kwaliteitskader Forensische Zorg is ook getoetst of in de begeleiding van de cliënt de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg centraal staat.

- *De begeleiding is primair gericht op reductie van recidiverisico.*
- *Voor alle ambulante begeleiding en alle verblijfszorg wordt in ieder geval gebruik gemaakt van principes van kracht- en herstelgerichte zorg, waarbij begeleiders de risicofactoren betrekken in hun begeleiding.*

Bij het toekennen en uitvoeren van verloven is het risicomangement leidend.

- *De organisatie heeft voor de beveiligingsniveaus die zij aanbiedt een beleid voor het toekennen van vrijheden en verloven vertaald naar praktische handvatten voor professionals en in begrijpelijke taal voor de cliënt.*

Wat gaat goed

De inspectie hoort in gesprekken met de begeleiders, cliënten en naaste dat de regie van de cliënten belangrijk is. Begeleiders stellen samen met de cliënt het begeleidingsplan op, en bespreken dit samen. Uit de verschillende begeleidingsdoelen kiest de cliënt drie doelstellingen waar hij primair aan wil werken. Deze drie doelstellingen worden in het begeleidingsplan gezet. De begeleiders en de cliënt evalueren iedere drie maanden deze doelstellingen. Cliënten beamen dit. De inspectie ziet dit terug in de cliëntdossiers.

Het begeleidingsplan is geschreven vanuit het perspectief van de cliënt, zo zien we in het dossier. Cliënten vertellen dat de begeleiders goed naar hen luisteren en oog hebben voor hun behoeften en wensen.

Begeleiders zijn zich ervan bewust dat het primaire doel is om recidive te verminderen. Dit is een maatschappelijke opgave, aldus de begeleiders. De begeleiders geven aan dat zij kijken naar wat de cliënt nodig heeft om recidive te voorkomen, maar dat de begeleiding primair gericht is op de doelstellingen die met de cliënt zijn opgesteld. Hierdoor besteden begeleiders soms minder aandacht aan reclasseringsvoorwaarden, omdat de cliënt hier liever niet zo nadrukkelijk bij stil wil staan. Maar soms is het nodig om cliënt hier toch op te wijzen, zoals het nakomen van voortgangsafspraken met de reclasseringsambtenaar. Als dat lastig is voor de cliënt, dan wordt hij daarbij geholpen.

Een van de begeleiders geeft aan dat als er bijvoorbeeld ook voorwaarden zijn die betrekking hebben op verdovende middelen, deze taak door lokale ggz-aanbieders wordt ingevuld. Er is echter wel nadrukkelijk een signalerende en ondersteunende rol. De begeleiding bij verslaving is vooral op uitkomst gericht. Begeleiders sturen

¹ Voor hij kan ook zij gelezen worden en vice versa; voor cliënt kan ook patiënt gelezen worden.

bijvoorbeeld actief op activiteiten als een meldplicht of urinecontrole als deze in de voorwaarden van een cliënt staan.

Wat kan beter

Begeleiders betrekken naasten niet actief. De cliënten geven in het gesprek aan dat zij geen behoefte hebben om hun naasten te betrekken bij de begeleiding. Eén van de cliënten vertelt zelf de contacten met het thuisfront te onderhouden en dat gaat goed.

Een van de begeleiders zegt dat hij het soms lastig vind om naasten te betrekken, vooral als cliënten aangeven dat zij hun naasten niet willen betrekken. Hij geeft aan dat het soms handig is om naasten te betrekken, omdat zij de cliënt kunnen ondersteunen in het traject. De begeleiders zijn niet bekend met de ggz-standaard 'generieke module Naasten'.

Norm 1.2 De cliënt ontvangt behandeling die hem ondersteunt op verschillende levensgebieden

Wat gaat goed

De begeleiders vragen de verschillende levensgebieden uit en leggen de prioriteit bij de drie levensgebieden waar de cliënt aan wil werken. De inspectie ziet dit terug in de dossiers. Cliënten vertellen dat er goed wordt geluisterd naar de behoeften. Een van de cliënten vertelt dat er met hem is gesproken over het perspectief op wonen. Er is een bewindvoerder ingeschakeld om hem te helpen met zijn schulden.

Beide cliënten vertellen dat ze fijn wonen op hun locatie. Beide cliënten volgen dagbesteding bij een externe instelling. De dagbesteding is gericht op de interesses van de cliënt. Een van de cliënten is van oorsprong lasser. Hij volgt dagbesteding waarbij hij zijn voormalig beroep als lasser kan uitoefenen. Er zijn voor cliënten mogelijkheden om door te stromen naar een vaste baan. Beide cliënten zijn hier erg enthousiast over.

Indien de cliënt dit wil, kan hij zelf inloggen in zijn cliëntendossier. Beide cliënten geven aan hier geen behoefte aan te hebben. De inhoudelijk manager forensische zorg vertelt dat als een cliënt er voor kiest om geen inzage in zijn online dossier te hebben, hij het signaleringsplan op papier krijgt uitgereikt. Een naaste vertelt dat zij het begeleidingsplan niet heeft gezien, omdat de cliënt hier geen behoefte aan had. Ze heeft wel met de cliënt en de begeleiders over het begeleidingsplan gesproken. Daarnaast krijgt ze vaak terugkoppeling van de begeleiders over wat er tijdens een begeleidingsbijeenkomst is besproken.

Wat kan beter

De lichamelijke gezondheid wordt niet met de cliënt besproken. Unitio schakelt hiervoor de huisarts in. Het stimuleren van een gezonde leefstijl is voor cliënten met een psychiatrische achtergrond van groot belang.

3.2

Thema Deskundige zorgverlener

Uit het Toetsingskader ggz:

Zorgverleners zijn deskundig, zij weten wanneer hun deskundigheid wel of niet voldoende is. Zorgverleners zijn in staat om samen te werken. Zorgverleners zijn in staat om methodisch te werken (zorginhoudelijk). Dit betekent dat het cyclisch verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is.

Norm 2.1 Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de behandeling op basis van wensen, mogelijkheden en risico's.

Vanuit het Kwaliteitskader Forensische Zorg is ook getoetst of veiligheidsmanagement (waaronder risicomangement) een integraal onderdeel is van de forensische zorg.

- *Voor iedere cliënt wordt een risicotaxatie uitgevoerd middels een erkend instrument. Op basis van uitkomsten wordt, waar geïndiceerd of waar nodig, een (vroeg)signaleringsplan opgesteld. Risicotaxatie en een signaleringsplan (en waar van toepassing een terugvalpreventieplan) vormen een integraal onderdeel van het behandelplan/begeleidingsplan.*
- *Binnen de ambulante setting is het nodig om met een veiligheidsplan te werken als er sprake is van een hoge kans op recidive (eventueel veroorzaakt door acute risicofactoren), indien mogelijk met betrokkenheid van systeemleden.*

Wat gaat goed

De intake wordt afgenomen door de begeleiders. Zij komen in het begin altijd met zijn tweeën langs. Een van de begeleiders wordt de vaste begeleider, de andere begeleider neemt waar bij afwezigheid van de vaste begeleider. Alvorens de intake wordt afgenomen, zorgt de medewerker toegang ervoor dat alle benodigde informatie in het dossier staat. De inhoudelijk manager forensische zorg heeft inzage in het systeem JD Online. De inhoudelijk manager forensische zorg kan alle relevante justitiële stukken in het dossier van de cliënt inzien. Zij heeft ook de mogelijkheid om stukken toe te voegen aan het dossier.

De intake wordt afgenomen vanuit tien verschillende leefgebieden. De tien leefgebieden zijn: wonen, geld en inkomen, werk en leren, vrije tijd, familie, vrienden en bekenden, partner, kinderen en opvoeding, zingeving, gezondheid en zelfzorg en veiligheid. Bij ieder levensgebied bepalen de begeleiders met de cliënt of er problemen zijn of niet. Daarna prioriteren de begeleiders de noodzaak. Vervolgens kijken ze naar waar de cliënt aan wil werken. In het begeleidingsplan ziet de inspectie beschreven hoe de cliënt aan de doelen werkt. Er staat niet beschreven hoe de begeleiding eruit ziet. Dit staat echter wel in de beschrijving in de rapportages. Een begeleider vertelt dat de tweede begeleider altijd op de hoogte is hoe de eerste begeleider de begeleiding vormgeeft.

De toezichthouder/reclassering doet (in de meeste gevallen) de risicotaxatie. De inhoudelijk manager forensische zorg doet de risicotaxatie als deze niet door de toezichthouder/reclassering is gedaan. Elke cliënt heeft een signaleringsplan, aldus de begeleider. Beide cliënten vertellen dat zij een signaleringsplan hebben. Iedere drie maanden evalueren zij samen met de begeleiders het plan.

Begeleiders vertellen dat Unitio een signalerende rol heeft in het veiligheids-of recidiverisico. Signalen worden binnen het team besproken en indien nodig wordt de reclassering op de hoogte gesteld. Begeleiders vertellen dat zij zelf het risico inschatten of ze alleen naar een begeleidingsafpraak kunnen gaan. Indien de begeleiders twijfelen of ze alleen kunnen gaan of niet, volgt een bezoek met twee begeleiders. Allebei de begeleiders vertellen dat dit in de teams met elkaar besproken wordt.

Begeleiders zijn bekend hoe ze moeten op- of afschalen en hebben hier voldoende mogelijkheden voor. Zij maken hierbij gebruik van het cliëntennetwerk, welke in het dossier is opgenomen. De inspectie ziet in de dossiers dat het cliëntennetwerk is ingevuld met het professionele netwerk.

Indien een cliënt verslavingsproblematiek heeft, dan volgt deze vaak een behandeling bij een regionale verslavingsinstelling. De begeleiders vertellen dat zij korte lijntjes onderhouden met deze instelling. Indien cliënten behandeling ontvangen vanuit een ggz-instelling, kunnen zij (indien nodig) daar worden opgenomen.

De begeleiders geven aan dat het gebruik van verdovende middelen in feite verboden is in de eigen woning. Zij kunnen echter niet handhaven op wat er achter de voordeur gebeurt. Zij kijken vooral naar het effect van de middelen. Hierbij letten zij voornamelijk op het gedrag. Mits dit niet leidt tot overlast of disfunctioneren, gedogen zij het gebruik.

Wat kan beter

Tijdens de dossiertoets constateert de inspectie dat bij twee van de drie dossiers een signaleringsplan aanwezig is. Het plan is slechts in een van de twee dossiers compleet. Daarnaast ziet de inspectie in het dossier niet terug wie wat doet in de begeleiding.

Een naaste vertelt dat zij niet actief is betrokken bij het signaleringsplan. Ze vertelt dat ze de cliënt goed kent en daardoor zelf signaleert als het niet goed gaat. Daarnaast nemen de begeleiders altijd contact met haar op als de cliënt geëmotioneerd was na een gesprek.

Unitio heeft van iedere cliënt een contactpersoon voor in geval van nood. Deze contactpersoon staat echter niet in het cliëntdossier. Zowel de begeleiders als de inhoudelijk manager zorg konden niet vertellen, waarom deze niet in het dossier staan. De inhoudelijk manager zorg vertelt dat de gegevens van noodcontactpersonen apart op de schijf staan.

Norm 2.2 Zorgverleners bieden goede en methodische zorg, afgestemd op de cliënt.

Wat gaat goed

Unitio legt een grote focus op multidisciplinair werken. Bij de start van een traject zijn de reclassering, begeleiders en de cliënt betrokken. De rollen en verantwoordelijkheden worden onderling verdeeld. De eindverantwoordelijkheid ligt altijd bij de reclassering. De toezichthouder weet welke partijen eventueel nog meer betrokken zijn.

Sinds kort maakt Unitio gebruik van een samenwerkingstool. De partijen maken de samenwerkingsafspraken nu in deze tool. De samenwerkingstool is door de reclassering en het Kwaliteitskader Forensische Zorg (kfz) ontwikkeld om per levensgebied te kortsluiten wat de wens en het doel van de cliënt is. In deze tool is het mogelijk om te zien wie welke acties uitvoert. Alle rollen zijn helder gedefinieerd, waardoor het duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is. De inhoudelijk manager zorg zegt dat Unitio de richtlijnen van de tool volgt. De inspectie zag het formulier welke gebruikt wordt voor de samenwerkingsafspraken in.

Begeleiders ervaren voldoende ruimte om te reflecteren. Zij worden daarnaast gecoacht door de inhoudelijk manager zorg. Casuïstiek wordt tijdens het wekelijks overleg besproken. Een van de begeleiders vertelt over een incident dat eerder heeft plaatsgevonden. Er werd toen direct opvang geregeld en later werd het incident meermaals geëvalueerd. Hierdoor hebben de begeleiders goed kunnen reflecteren op de gebeurtenis en het een plek kunnen geven.

Incidentmeldingen zijn altijd een vast agendapunt tijdens maandelijkse overleggen. Er is ruimte om eerst een emotionele bespreking te houden. Daarna volgt de inhoudelijke bespreking.

Begeleiders vertellen dat zij zich veilig voelen bij Unitio. Zij kunnen elkaar aanspreken. Als voorbeeld noemt een van de begeleiders dat er op het kantoor in Tilburg een tuin aanwezig is. Soms staat in de zomer de deur naar de tuin open, en kunnen cliënten makkelijk binnenkomen. Dit is niet gewenst, omdat hier met verschillende cliëntgegevens wordt gewerkt. Begeleiders spreken elkaar aan op de afspraak om de deur dicht te houden. Ook geven de begeleiders elkaar feedback.

Van alle begeleiders wordt geacht dat zij de Forensische Leerlijn hebben gevolgd. Begeleiders vertellen dat Unitio verschillende mogelijkheden biedt om hun kennis uit te breiden. De inspectie kreeg het opleidingsplan en een overzicht wie welke opleiding heeft gevolgd na afloop van het bezoek toegezonden. Het opleidingsplan is gericht op het ontwikkelen van de forensische professional.

Momenteel wordt de methodiek 'Krachtwerk' bij Unitio geïntroduceerd. Krachtwerk ondersteunt het eigen proces van herstel van cliënten in een door henzelf gewenste kwaliteit van leven. De cliënt staat centraal en bepaalt zelf waar hij ondersteuning bij krijgt vanuit een krachtgericht begeleidingstraject.

Wat kan beter

We zien tijdens de dossiertoets dat de rapportages, begeleidingsplannen, risicotaxaties en evaluaties door elkaar staan onder verschillende kopjes. Een cliënt heeft een signaleringsplan, maar in het zorgplan is geen verwijzing naar dit signaleringsplan zichtbaar.

Daarnaast zien we in het dossier geen rolverdeling omtrent het behalen van de doelstelling voor de cliënt terug. In het elektronisch cliëntendossier (ecd) staan alle leefgebieden. De leefgebieden komen overeen met de gebieden vanuit Krachtwerk. We zien tijdens de dossiercheck dat alles door elkaar loopt. De medewerkers moeten veel in het dossier lezen om tot de bijzonderheden van de cliënt te komen. De bijzonderheden staan door elkaar in het dossier. Hoewel (nieuwe) medewerkers de tijd krijgen om het dossier van de cliënt te lezen, kan het methodisch werken in het ecd verbeterd worden door bijvoorbeeld Krachtwerk met het huidige ecd te verwerven.

In het cliëntdossier zijn de voorwaarden vanuit de reclassering niet direct zichtbaar. Een begeleider geeft aan dat de voorwaarden in de aanmelding zijn opgenomen. Aangezien de voorwaarden niet altijd als begeleidingsdoelen worden beschouwd, worden ze niet opgenomen in het begeleidingsplan.

3.3

Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Uit het Toetsingskader ggz:

De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de organisatie en de randvoorwaarden van de zorg. Zij doet dit op zodanige wijze dat er sprake is van zorg van goede kwaliteit die in ieder geval veilig, doelmatig, tijdig en cliëntgericht is. Zij faciliteert hen structureel om goede zorg te verlenen. De zorgaanbieder stuurt (inspireert, coördineert en controleert) systematisch op de kwaliteit van de zorg en anticipeert op risico's.

Norm 3.1 De zorgaanbieder bewaakt en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Wat gaat goed

De bestuurders van Unitio hebben zicht op wat er gebeurt binnen de teams. Een van de begeleiders vertelt dat als hij iets nodig heeft, hij kan aankloppen bij de bestuurder of bij de inhoudelijk managers. Ook geeft hij aan dat als hij dingen vraagt op inhoudelijk gebied, er naar hem wordt geluisterd. Vanuit de bestuurder en de inhoudelijk managers is er aandacht voor het persoonlijk welbevinden bijvoorbeeld nadat er een incident heeft plaatsgevonden. De begeleiders die de inspectie heeft gesproken vertellen hierover.

Binnenkort zijn er twee beleidsdagen georganiseerd waar de kwaliteit van zorg centraal staat. Unitio maakt gebruik van zelforganiserende teams (hierna: zot). Ieder zot is – binnen de gestelde kaders – zelfstandig. Ieder zot krijgt de mogelijkheid om het – nieuwe, voorgestelde – beleid te toetsen en te kijken of dit beleid strookt met de praktijk. Hier legt ieder zot verantwoording af aan de bestuurder. De bestuurder kijkt, samen met de Raad van Commissarissen (hierna: rvc) of er voldaan wordt aan de Governancecode.

Unitio heeft een rvc bestaande uit drie leden. Deze is voor de gehele holding. De bestuurder heeft vier keer per jaar een overleg met de rvc. De notulen van deze overleggen zijn voor iedereen binnen Unitio toegankelijk.

Wat kan beter

De bestuurder vertelt dat Unitio gebruikt maakt van een planning- en controlcyclus, waarbij alle meldingen en incidenten worden geregistreerd en besproken in een teamoverleg. Unitio maakt geen gebruik van een verbeterregister waar incidenten in geregistreerd worden. Hierdoor ziet de inspectie onvoldoende wat Unitio leert van eerdere meldingen.

Er is geen formele medezeggenschap voor cliënten geregeld. Unitio maakt gebruik van een jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek is een informele vorm van medezeggenschap. In de toekomst kan Unitio de cliënten uitnodigen voor een huiskamergesprek. Op deze wijze wordt er op een informele manier informatie bij de cliënten opgehaald.

De cliënten en een naaste vertellen dat ze geen reden hebben tot klagen. Zij vertellen dat als zij een klacht hebben, zij deze klacht met het hoofd van de woonvoorziening of de reclassering kunnen bespreken. De cliënten zijn niet op de hoogte van een formele, laagdrempelige klachtenregeling. De inspectie kreeg de klachtenregeling van Unitio na afloop van het bezoek toegezonden. Deze klachtenregeling is niet laagdrempelig, omdat de cliënt eerst zijn klacht met de begeleiders moet bespreken. De inhoudelijk manager forensische zorg vertelt dat informatie over de klachtenregeling in de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst (ZEDO) staat.

De begeleiders vertellen dat de meldcode huiselijk geweld en bijbehorende kindcheck vooral door de reclassering wordt afgenomen. De inhoudelijk managers vertellen dat medewerkers een applicatie hebben op hun telefoon om de meldcode te volgen. Hierbij geven zij echter aan dat niet alle begeleiders gebruik maken van de applicatie. De bestuurder vertelt dat ze in het verleden contact hebben opgenomen met Veilig Thuis omtrent een bepaalde casus.

Norm 3.2 De zorgaanbieder zorgt dat voorwaarden voor goede zorg aanwezig zijn.

Wat gaat goed

Er is veel aandacht voor de deskundigheidsbevordering van medewerkers. Een begeleider vertelt dat zij van werkgroepen naar focusgroepen zijn overgegaan. In ieder team is er een kartrekker die zich op een specifiek onderwerp focust. De inhoudelijk managers ondersteunen de medewerkers hierbij. De kartrekkers bespreken deze onderwerpen in de teams. Teams kunnen zelf bijeenkomsten organiseren over bepaalde onderwerpen. Een van de begeleiders vertelt dat er recentelijk een bijeenkomst was over het bespreekbaar maken van seksualiteit.

De begeleiders geven aan dat als zij een opleiding willen volgen, zij dit bij het management kunnen aangeven. De bestuurder vertelt dat zij ook opleidingsplekken bieden aan stagiaires. Iedere medewerker krijgt coaching gesprekken. Nieuwe medewerkers krijgen vaker en meer gesprekken in vergelijking met medewerkers die langer in dienst zijn.

De afdeling P&O vraagt referenties op voordat er een nieuwe medewerker in dienst komt. Tijdens het sollicitatiegesprek wordt de kandidaat gevraagd om personen op te geven die als referentie kunnen worden benaderd. Daarnaast moeten nieuwe medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanleveren. Allebei de begeleiders waar de inspectie mee spreekt geven aan dat zij diploma's en/of getuigschriften moesten aanleveren voor aanvang van hun dienstverband. Een van de begeleiders merkt op dat zij ook een VOG heeft aangeleverd.

Medewerkers kunnen het ecd vanuit huis of vanuit hun mobiele telefoon openen. Het systeem maakt gebruik van een tweestapsverificatie, waarbij na het inloggen er een inlogcode naar de mobiele telefoon wordt gestuurd om in te loggen. De inhoudelijk manager forensische zorg vertelt dat nadat er eenmalig is ingelogd, het systeem de inloggegevens voor dezelfde dag onthoudt. De tweestapsverificatie is dan niet meer nodig voor die dag. Zij is niet zeker of dit ook van geldt wanneer er 'van buitenaf' wordt ingelogd.

Er wordt door Unitio geen medicatie voorgeschreven of uitgereikt. De voorschrijver is meestal de huisarts of een psychiater. Cliënten nemen zelf de medicatie in. De begeleiders letten op signalen die duiden op bijwerkingen van de medicatie. Als een cliënt klachten krijgt door bijwerkingen, dan verwijzen de begeleiders de cliënt weer terug naar de voorschrijver.

De bestuurder vertelt dat Unitio op holdingniveau bezig is met het onderwerp informatiebeveiliging. Zij zitten met verschillende systeemontwikkelaars om tafel om in te regelen dat de systemen veilig zijn. Binnen de holding is er een kleine werkgroep onder leiding van de HR-manager die zich bezighoudt met informatiebeveiliging.

Wat kan beter

De begeleiders geven aan dat zij niet bekend zijn met de leidraad Veilige zorgrelatie. Zij geven echter aan dat dat thema's zoals (seksueel) grensoverschrijdend gedrag regelmatig besproken worden binnen de teams. Zij vertellen dat dit voor hen bijna vanzelfsprekend is, omdat ze vanuit hun rol vaker, en daardoor ook makkelijker hun grenzen aan kunnen geven. Teams kunnen zelf vragen om intervisie of om een moreel beraad om dergelijke zaken te bespreken.

Norm 3.3 De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners handelen volgens samenwerkingsafspraken.

Wat gaat goed

Unitio neemt het initiatief om tot goede samenwerking te komen met alle partijen die rondom de cliënt actief zijn. Ze werken samen met verschillende instellingen op het gebied van verslaving en ggz-behandelingen. Daarnaast is er een samenwerking met de reclassering en Dienst Justitiële Inrichtingen. Voor somatische klachten heeft de cliënt zelf een huisarts.

De directeur forensische zorg vertelt dat vanaf het begin de wijkagent actief wordt betrokken bij de begeleiding. Het doel hiervan is om aan de cliënt te laten zien dat de wijkagent ook een ondersteunende en preventieve rol heeft.

Een van de begeleiders vertelt dat er per cliënt een appgroep is, waar zowel de cliënt in zit, als beide begeleiders. Eventueel nemen andere betrokkenen, zoals de wijkagent, indien nodig, ook deel aan de appgroep. Op deze manier zijn alle betrokken partijen direct op de hoogte als er iets bij een cliënt speelt.

Bijlage 1 Documenten

De inspectie heeft de volgende documenten ingezien:

- Overzicht personeelsbestand
- Overzicht medewerkers met opleiding
- Formulier samenwerkingsafspraken
- Protocol meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Opleidingsplan Unitio
- Klachtenregeling
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bijlage 2 Toetsingskader ggz verkort

Thema Persoonsgerichte zorg		
<p>Het uitgangspunt voor het geven van zorg is vanuit het perspectief van de cliënt. Het gaat om zijn verhaal² en zijn wensen of behoeftes, daarbij rekening houdend met de beperkingen die er zijn. De cliënt heeft de regie en wordt in zijn herstel ondersteund door zijn naasten, in constante wisselwerking met zorgverleners.</p>		
Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>1.1 De cliënt is in staat gesteld om regie te voeren over zijn behandeling.</p>	<p>Wkkgz art. 2 Wlz art. 8.1.1³ Wvggz art. 2.1 en art. 2.2</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Generieke module Herstelondersteuning, nov. 2017 Generieke module Naasten, augustus 2021</p>	<p>De inspectie toetst of het behandelplan actueel en in samenspraak met de cliënt en/of naasten is opgesteld.</p> <p>De inspectie toetst of naasten betrokken worden bij de behandeling.</p>
<p>1.2 De cliënt ontvangt behandeling die hem ondersteunt op verschillende levensgebieden.</p>	<p>Wkkgz art. 2 Wlz art. 8.1.1 Wvggz art. 2.1 lid 4</p> <p>Generieke module Dagingvulling en participatie, november 2017 Generieke module Arbeid als medicijn, april 2017 Generieke module co-morbiditeit, Juni 2018</p>	<p>De inspectie toetst of de behandeling de cliënt ondersteunt bij het functioneren op verschillende levensgebieden passend bij wensen, behoeften, en mogelijkheden van de cliënt.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners op de hoogte zijn van de lichamelijke gezondheidstoestand van de cliënt. Zij letten op de onderlinge samenhang tussen lichamelijke en psychische klachten.</p>

² Voor hij kan ook zij gelezen worden en vice versa; voor cliënt kan ook patiënt gelezen worden.

³ Dit artikel geldt niet voor de cliënten die zorg ontvangen op grond van artikel 3.3.3 Wlz (persoonsgebonden budget). Ook het recht op een zorgplan, omschreven in WLZ, geldt niet voor deze cliënten

Thema Deskundige zorgverlener

Zorgverleners zijn deskundig, zij weten wanneer hun deskundigheid wel of niet voldoende is. Zorgverleners zijn in staat om samen te werken. Zorgverleners zijn in staat om methodisch te werken (zorginhoudelijk). Dit betekent dat het cyclisch verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>2.1 Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de behandeling op basis van wensen, behoeften, mogelijkheden en risico's.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wvvgz art. 2.1 lid 5 en lid 9</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners een beschrijvende diagnose vaststellen⁴. Daarnaast moeten zorgverleners mogelijke risico's in samenspraak met cliënt in beeld brengen. Afwegingen rondom deze risico's zijn vastgelegd in het dossier. Indien een signaleringsplan nodig is, toetst de inspectie hoe zorgverleners dit toepassen.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners professionele afwegingen maken bij het op- of afschalen van de zorg. Deze afwegingen zijn navolgbaar in het dossier.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners handelen volgens afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de zorgverlening.</p>
<p>2.2 Zorgverleners bieden goede en methodische zorg, afgestemd op de cliënt</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wet BIG Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Beroepscode voor psychiaters, NVvp, mei 2010 Beroepscode psychologen, NIP, 2015 Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgen, V&VN, jan. 2015 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, januari 2019</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners gericht en planmatig werken aan de behandeldoelen en evalueren met cliënten/naasten. Deze werkwijze moet navolgbaar zijn in het dossier.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners multidisciplinair samenwerken (binnen en buiten de organisatie), afgestemd met de cliënt en navolgbaar in het dossier. Zorgverleners schakelen tijdig interne en/of externe deskundigheid in.</p> <p>De inspectie toetst of de behandeling zoveel mogelijk bestaat uit effectieve of uit 'practice based' interventies en gebaseerd op richtlijnen, veldnormen, en protocollen.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners regelmatig reflecteren op hun zorginhoudelijk handelen en op de kwaliteit van de behandeling.</p>

⁴ Niet voor Wlz

Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de organisatie en de randvoorwaarden van de zorg. Zij doet dit op zodanige wijze dat er sprake is van zorg van goede kwaliteit die in ieder geval veilig, doelmatig, tijdig en cliëntgericht is. Zij faciliteert hen structureel om goede zorg te verlenen. De zorgaanbieder stuurt (inspireert, coördineert en controleert) systematisch op de kwaliteit van de zorg en anticipeert op risico's.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.1 De zorgaanbieder bewaakt en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Wlz art. 8.1.1 Wvggz art. 2.1 en art. 2.2 Wmcz art. 2, 3 lid 1, 10, en 14 lid 1 Wkkgz art. 7, art. 9, lid 1, 2, 3, en art. 13 – 18 Wtza art. 2, 3, en 4</p> <p>Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, januari 2019 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Governancecode Zorg, 2022</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder cyclisch werkt om de kwaliteit van de zorg verbeteren, in samenspraak met zorgverleners, cliënten en naasten.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder medezeggenschap van cliënten organiseert.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder tegenspraak regelt.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toepast.</p> <p>De inspectie toetst of er een toegankelijke regeling is voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten</p>
<p>3.2 De zorgaanbieder zorgt dat voorwaarden voor goede zorg aanwezig zijn.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3, art. 4 lid 1 sub a Wlz art. 3.2.1. Wet BIG</p> <p>Uitvoeringsbesluit Wkkgz art. 3.1.</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder voldoende en deskundig personeel inzet voor de uitvoering van zorg, afgestemd op de doelgroep.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zich vergewist van het functioneren van zorgverleners in het verleden.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder aandacht heeft voor een veilige zorgrelatie.</p>

	<p>Leidraad Veilige Zorgrelatie, VWS, juli 2019 Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p> <p>Richtlijn KNMG Elektronisch voorschrijven, september 2013</p>	<p>De inspectie toetst of medicatie wordt voorgeschreven met een Elektronisch Voorschrijf Systeem. Er is een actueel medicatie-overzicht aanwezig.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder een visie heeft op het gebruik van e-health. De zorgaanbieder laat zien dat toepassingen voor e-health zijn geslaagd en zorgt voor een onafhankelijke beoordeling van de informatiebeveiliging.</p>
Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.3 De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners handelen volgens samenwerkingsafspraken.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p> <p>Generieke module Naasten, augustus 2011</p> <p>Generieke module Landelijke samenwerkingsafspraken huisarts, generalistische basis GGz, gespecialiseerde GGz, 2016</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder handelt volgens samenwerkingsafspraken met andere ggz-aanbieders, huisartsen en partijen in het sociale domein.</p> <p>De inspectie toetst op welke wijze de zorgaanbieder de informatie over wachttijden toegankelijk maakt voor cliënten.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zorg draagt voor een duidelijke taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners.</p>