



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

Vastgesteld rapport van het vervolfbezoek
aan AKFA B.V.
in Enschede op 1 maart 2022 met een
aanvullende bezoek op 17 mei 2022

Utrecht, juni 2022

V2040501

Inhoud

| | |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 | Inleiding 4 |
| 1.1 | Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4 |
| 1.2 | Onderzoeksmethode 4 |
| 1.3 | Aanleiding bezoek 5 |
| 1.4 | Schets thuiszorgorganisatie 6 |
| 2 | Conclusie 9 |
| 2.1 | Wat kan beter 9 |
| 2.2 | Wat moet beter 9 |
| 2.3 | Conclusie 10 |
| 3 | Wat zijn de vervolgacties 12 |
| 3.1 | De vervolgactie die de inspectie van AKFA B.V. verwacht 12 |
| 3.2 | De vervolgactie van de inspectie 12 |
| 4 | Resultaten 13 |
| 4.1 | Thema 1 – cliënt centraal 13 |
| 4.2 | Thema 2 – integrale zorg 14 |
| 4.3 | Thema 3 – veilig zorg thuis 17 |
| 4.4 | Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 19 |
| 4.5 | Thema 5 – sturen op kwaliteit 20 |
| Bijlage | Geraadpleegde documenten 24 |

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) heeft op 1 maart 2022 een aangekondigd vervolfbezoek gebracht aan AKFA B.V. (AKFA) te Enschede. Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die AKFA levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van AKFA wordt verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De verwachtingen en behoeften van patiënten en cliënten zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt. De inspectie gaat in het toezicht uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgaanbieders om de best mogelijke zorg te verlenen.

1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het bezoek gebruikte de inspectie op 1 maart 2022 een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op de Wijkverpleging'¹.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. cliënt centraal
2. integrale zorg
3. veilige zorg thuis
4. professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. sturen op kwaliteit.

Het toezichtbezoek op 1 maart 2022 was van tevoren aangekondigd en bestond uit de volgende onderdelen:

- gesprek met de dagelijks leidinggevende/administratief medewerker;
- gesprek met de beleidsmedewerker;
- gesprek met een zorgverlener voor de Zorgverzekeringswet (Zvw)-cliënten;
- telefonisch gesprek met een wijkverpleegkundige;
- dossierinzage in drie cliëntdossiers van de Zvw-clients;
- documentinzage;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie.

Tijdens het vervolfbezoek op 17 mei 2022 gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Kwaliteitskader gehandicaptenzorg'².

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. Persoonsgerichte zorg
2. Deskundige zorgverlener
3. Sturen op kwaliteit en veiligheid

1 Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

2 Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

Het aanvullende bezoek op 17 mei 2022 was een dag van tevoren aangekondigd en bestond uit de volgende onderdelen:

- gesprek met de dagelijks leidinggevende;
- gesprek met de beleidsmedewerker;
- telefonisch gesprek met een zorgverlener voor de Wet langdurige zorg (Wlz)-cliënten;
- dossierinzage in twee cliëntdossiers van de cliënten met indicatie VG 06;
- documentinzage;
- dossierinzage in één cliëntdossier van de cliënten met indicatie VG 03 (als extra informatie ontvangen op 31 mei 2022).

1.3 Aanleiding bezoek

De inspectie bezocht AKFA op 8 januari 2020 in het kader van het toezicht op de nieuwe zorgaanbieders. De inspectie constateerde tijdens dit bezoek dat AKFA nog niet aan alle normen voldeed. De inspectie concludeerde dat AKFA zich moest verbeteren op de vergewisplicht en Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), het hebben van een scholingsplan, het vastleggen van uitsluitingscriteria, beleid met standpunt van AKFA over onvrijwillige zorg en dwang, het voeren van een plan-do-check-act (PDCA)-cyclus binnen een kwaliteitssysteem en de beschikbaarheid van bevoegd en bekwame zorgverleners passend bij de zorgzwaarte van de cliënten. De inspectie gaf de organisatie een verbetertermijn van zes maanden om aan de normen te voldoen.

Op 15 maart 2021 bezocht de inspectie AKFA vanuit haar toezicht op de wijkverpleging. De inspectie constateerde tijdens dit bezoek dat AKFA grotendeels nog niet voldeed aan negen van de zestien getoetste normen. De inspectie concludeerde dat de zorgverleners en wijkverpleegkundige de risico's die cliënten lopen onvoldoende signaleerden. Ook werkten zorgverleners niet methodisch en niet volgens de 'Veilige principes in de medicatieketen'. AKFA zorgde niet voor de juiste protocollen en instructies rondom COVID-19. De zorgverleners hadden niet de beschikking over gecertificeerde persoonlijke beschermingsmiddelen.

Door het ontbreken van een systeem om de kwaliteit van zorg te bewaken, stuurde AKFA niet op de kwaliteit en veiligheid van zorg. Ook had AKFA onvoldoende bevoegde en bekwame zorgverleners om de zorg te kunnen leveren aan alle cliënten. De zorgverleners waren niet aantoonbaar bevoegd en bekwaam voor het uitvoeren van de risicovolle en voorbehouden handelingen.

De inspectie gaf AKFA na het bezoek op 15 maart 2021 een verbetertermijn van zes maanden om de tekortkomingen te verbeteren en aan de normen te voldoen. Om de ontwikkelingen te volgen vroeg de inspectie aan AKFA om een tussentijds resultaatverslag. De inspectie ontving het tussentijdse resultaatverslag op 27 augustus 2021. De inspectie las in het resultaatverslag enkele verbeteringen, maar nog niet op alle normen en zag niet of de verbeteringen tot de gewenste resultaten hadden geleid. De inspectie gaf in de reactie op het resultaatverslag en in het vastgestelde inspectierapport aan dat zij AKFA na het eind van de verbetertermijn opnieuw zou bezoeken.

Op 1 maart 2022 bracht de inspectie een vervolfbezoek. De inspectie toetst of AKFA voldoet aan de normen die tijdens het vorige bezoek van 15 maart 2021 niet voldeden. De inspectie heeft daarnaast ook enkele normen die de vorige keer wel voldeden opnieuw beoordeeld. De reden hiervoor is dat de inspectie in het resultaatverslag onvoldoende informatie heeft aangetroffen om de borging van deze normen te kunnen beoordelen.

In vervolg op het inspectiebezoek van 1 maart 2022 heeft de inspectie de bestuurder uitgenodigd voor een bestuursgesprek op 16 mei 2022. De inspectie verzocht de bestuurder om daarnaast een actueel cliëntenoverzicht aan te leveren. De dagelijks leidinggevende van AKFA gaf aan dat de bestuurder in het buitenland verbleef. Ook vertelde de dagelijks leidinggevende de inschrijving van hemzelf als bestuurder in de Kamer van Koophandel (KvK) niet rond te hebben gekregen en geen machtiging te kunnen aanleveren, om zelf het gesprek te kunnen voeren.

Daarom bezocht de inspectie op 17 mei 2022 de inspectie AKFA nogmaals. De bevindingen zijn in dit rapport bij paragraaf 1.4 en onder de normen 1.1, 2.2 en 5.2 opgenomen.

Dit rapport is niet los te zien van het rapport van de eerdere inspectiebezoeken en is ook terug te vinden op de website van de inspectie onder publicaties.

1.4 Schets thuiszorgorganisatie

AKFA is opgericht als eenmanszaak. Sinds 9 april 2018 is AKFA een besloten vennootschap, ingeschreven bij de KvK onder nummer 71373632. AKFA is opgenomen in het Landelijk register zorgaanbieders (LRZa) met als activiteit thuiszorg. AKFA is in januari 2020 gestart met de daadwerkelijke zorgverlening. Sinds 25 juni 2021 heeft AKFA een nieuwe bestuurder, te weten de moeder van de vorige bestuurder. De inspectie spreekt met de dagelijks leidinggevende die tot 25 juni 2021 bestuurder van AKFA was. Deze dagelijks leidinggevende presenteert zich tijdens de inspectiebezoeken als de eigenlijke bestuurder. De nieuwe bestuurder is niet betrokken bij de bedrijfsvoering van AKFA. De dagelijks leidinggevende overweegt om weer zelf de echte bestuurder te worden en dit te laten aanpassen in de KvK. Per 30 juni 2021 heeft AKFA geen raad van commissarissen meer.

AKFA levert volgens haar website verpleging, persoonlijke verzorging, huishoudelijk hulp, individuele begeleiding en dagbesteding. AKFA levert geen beschermd wonen en 24 uurszorg, wel ambulante zorg. AKFA heeft een regionaal werkgebied rond Hengelo en Almelo. AKFA werkt als hoofdaannemer en biedt ongecontracteerde zorg. De organisatie biedt op maandag en woensdag dagbesteding. De dagelijks leidinggevende of een zorgverlener halen en brengen dan de cliënten.

Cliënten

AKFA heeft ten tijde van het inspectiebezoek van 1 maart 2022 elf cliënten in zorg.

Zorgverzekeringswet

AKFA levert zorg aan drie cliënten met een indicatie vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). De gesprekspartners vertellen dat AKFA vanaf 2 maart 2022 geen cliënten met een indicatie vanuit de Zvw aanneemt en stopt met zorg aan de drie cliënten. De inspectie hoort dat AKFA deze keuze maakt omdat de administratieve last van de Zvw-zorg te veel is voor de zorgaanbieder. Tijdens het inspectiebezoek heeft AKFA twee cliënten met een Zvw-indicatie die tot 1 maart 2022 loopt. De inspectie hoort dat deze indicaties niet verlengd zijn vanuit AKFA en dat de zorg aan deze cliënten stopt per 2 maart 2022. De inspectie hoort na het inspectiebezoek van de contactpersoon van de cliënten dat de zorg voor de twee cliënten inderdaad gestopt is. De derde cliënt heeft een Zvw-indicatie die tot 1 mei 2022 loopt. De inspectie hoort na het inspectiebezoek van 1 maart 2022 van deze cliënt dat zij

geïnformeerd is over de keuze van de organisatie om de zorg te gaan stoppen. De organisatie wil zich richten op zorgverlening vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De contactpersoon vertelt vanuit een persoonsgebonden budget (pgb) de zorg in te kopen bij AKFA.

Wet Maatschappelijke ondersteuning

De andere vier cliënten krijgen zorg vanuit de Wmo. Deze Wmo-zorg valt niet onder het toezicht van de inspectie.

Wet landurige zorg

Tijdens het inspectiebezoek van 1 maart 2022 geeft de dagelijks leidinggevende aan dat AKFA vier cliënten begeleidt. Vier cliënten hebben een indicatie vanuit de Wlz. De inspectie ziet de zorgprofielen van deze cliënten. Alle vier cliënten hebben een VG zorgprofiel, namelijk VG 6, VG 5, VG 4 en VG 3. De bestuurder vertelt bij deze cliënten zorg te dragen voor de ambulante begeleiding.

Tijdens het bezoek op 17 mei 2022 ontvangt de inspectie een nieuw cliëntenoverzicht. Op dit overzicht staat dat AKFA vijf cliënten op basis van de Wlz verzorging, gedragsregulering en begeleiding levert:

- Drie cliënten met VG 3 met begeleiding en verzorging;
- Twee cliënten met VG 6 met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering.

De zorg aan de vijf cliënten Wlz vindt plaats op basis van pgb.

Uit het overzicht dat de inspectie ontvangt op 17 mei 2022 blijkt dat de zorg aan cliënten op basis van Zvw gestopt is.

Op dit overzicht staat dat twee andere cliënten zorg ontvangen vanuit de Wmo.

Personeel

Tijdens het inspectiebezoek op 1 maart 2022 ontvangt de inspectie informatie over de personele bezetting. AKFA heeft zeven zorgverleners in loondienst.

- de dagelijks leidinggevende werkt als persoonlijk begeleider bij twee cliënten met een Wmo- en Wlz-indicatie. De dagelijks leidinggevende heeft geen zorgopleiding.
- persoonlijk begeleider met niveau 3, werkzaam voor Wmo-cliënten.
- een persoonlijk begeleider met een diploma voor sociaal pedagogisch werk (SPW) deskundigheidsniveau 4, werkzaam voor de Wlz-cliënten.
- een verzorgende IG niveau 3, werkzaam bij de cliënten met een Zvw-indicatie.
- een beleidsmedewerker.
- een persoonlijk begeleider zonder zorgopleiding bij een Wlz-cliënt.
- een huishoudelijke hulp voor Wmo- en Wlz-cliënten.

Tijdens het vorige inspectiebezoek op 15 maart 2021 werkte er een zorgcoördinator voor AKFA. Deze is per 1 december 2021 gestopt. Tegelijk met het vertrek van de zorgcoördinator zijn ook twee zorgverleners gestopt. De taken van de zorgcoördinator zijn sinds 1 januari 2022 overgenomen door een nieuwe beleidsmedewerker. De beleidsmedewerker heeft geen zorgachtergrond. De beleidsmedewerker werkt ongeveer twaalf uur per week voor AKFA.

COVID-19

De dagelijks leidinggevende geeft aan dat cliënten en zorgverleners niet besmet zijn geraakt met COVID-19. De inspectie hoort dat de organisatie mondkapjes, handschoenen, spatbrillen, halterschorten en alcoholgel/spray verschaft aan de medewerkers van AKFA.

Vanwege COVID-19 komen er op de locatie nu drie of vier cliënten tegelijk voor de dagbesteding. Tijdens de eerste golf in maart 2020 is de dagbesteding helemaal dicht geweest. Tijdens de tweede golf in september 2020 was de dagbesteding ook een korte tijd gesloten. Enkele cliënten hebben zelf de dagbesteding gestopt, uit angst voor een COVID-19 besmetting.

Aanvullend inspectiebezoek 17 mei 2022

De inspectie spreekt tijdens het aanvullend inspectiebezoek met de dagelijks leidinggevende en de beleidsmedewerker. De dagelijks leidinggevende geeft aan op korte termijn de inschrijving in de KvK op orde te brengen en weer officieel de bestuurder te worden. De huidige bestuurder heeft voor de inspectie geen zichtbare betrokkenheid bij AKFA. De dagelijks leidinggevende geeft aan dat AKFA weer zorg gaat leveren aan cliënten op basis van de Zvw wanneer AKFA de zorgverlening op orde heeft en een contract met de zorgverzekering heeft.

AKFA heeft voor het doorvoeren van verbeteringen in de zorgverlening de beleidsmedewerker ingeschakeld. Deze medewerker ondersteunt de dagelijks leidinggevende en bestuurder. Hij geeft aan dit werk als bijbaan te doen en dat hij geen ervaring of opleiding in de zorg heeft.

In het gesprek met de inspectie geeft de beleidsmedewerker aan dat hij een lijst met verbeterplannen heeft opgesteld na het inspectiebezoek van 1 maart 2022. De inspectie ontvangt deze lijst. De lijst beschrijft welke thema's de beleidsmedewerker oppakt. De lijst beschrijft niet welke planning de beleidsmedewerker hanteert, wie verantwoordelijk is voor het oppakken van de thema's en verbeteringen en welke resultaten bereikt moeten worden. De beleidsmedewerker en dagelijks leidinggevende geven aan dit nog niet te hebben ingevuld. Ook geeft de dagelijks leidinggevende aan dat AKFA het verder op orde brengen van het elektronisch cliëntdossier (ECD) weer moet oppakken. De gesprekspartners vertellen dat, in de week na het aanvullende inspectiebezoek van 17 mei 2022, een gesprek met een wijkverpleegkundige gepland staat. Met deze wijkverpleegkundige wil AKFA bespreken of en hoe deze wijkverpleegkundige kan ondersteunen in het verbeterproces.

Aanvullend op het inspectiebezoek van 17 mei 2022 verzoekt de inspectie de cliëntdossiers van drie cliënten met een VG 03 indicatie aan te leveren. De inspectie ontvangt 31 mei 2022 kopieën van twee cliëntdossiers. Een van de twee cliëntdossiers betreft de cliënt met een VG 06 indicatie. De inspectie had dit dossier op 17 mei 2022 reeds ingezien.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door AKFA B.V. geleverde thuiszorg beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 Wat kan beter

De zorgverleners kunnen afspraken tijdens de zorg nog beter evalueren en in het cliëntdossier vastleggen. Ook de belasting van de mantelzorgers kan AKFA beter in beeld brengen.

De cliënten van AKFA kunnen er ook vanuit gaan dat zij bij verpleegtechnische handelingen, zorg ontvangen van een bevoegd en bekwame zorgverlener. AKFA kan wel nog beter sturen op het gebruik van protocollen als zorgverleners deze handelingen uitvoeren.

AKFA heeft exclusiecriteria opgesteld om te sturen op het aannamebeleid. AKFA kan deze exclusiecriteria nog beter laten aansluiten bij de uitgangspunten van de Wet Zorg en Dwang.

2.2 Wat moet beter

Alle cliënten moeten zorg krijgen die aansluit bij de actuele zorgbehoeften. De zorgverleners moeten de wensen, behoeften en de risico's van de cliënt vastleggen in het cliëntdossier. Dit geldt voor alle cliënten, die zorg van AKFA ontvangen. De zorgverleners moeten op een methodische wijze in het cliëntdossier werken. De zorgverleners moeten rapporteren op doelen en eerder gerapporteerde bijzonderheden opvolgen. Evaluaties moeten tijdig en navolgbaar plaatsvinden. De cliënten van AKFA moeten er van uit kunnen gaan, dat ze zorg krijgen van zorgverleners met de juiste diploma's, kennis en bevoegdheden.

Als AKFA zorg gaat verlenen aan cliënten op basis van de zorgverzekeringswet moeten ze zorgen dat de wijkverpleegkundige deze rol invult volgens landelijke richtlijnen. De wijkverpleegkundige moet dan zorgvuldig de (her)indicaties stellen en ervoor zorgen dat de cliënten actuele zorgplannen hebben.

Cliënten moeten erop kunnen rekenen dat AKFA zorgdraagt voor systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Cliënten moeten erop kunnen rekenen dat AKFA een cultuur creëert waarin leren en verbeteren centraal staat. Zorgverleners moeten incidenten melden. AKFA moet zorgen voor een analyse van de incidenten en hiervan leren. Naar aanleiding van deze analyse moet AKFA passende verbeteringen doorvoeren.

AKFA moet haar kennis vergroten over wet- en regelgeving en weten waaraan de organisatie moet voldoen. AKFA moet zich op de hoogte stellen van het kwaliteitskader wijkverpleging en het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Zorgverleners moeten kunnen werken volgens de richtlijnen en protocollen die in het werk nodig zijn. AKFA moet zorgen voor toegang tot protocollen en controleren dat zorgverleners dit toepassen. Zo moet AKFA ervoor zorgen dat zorgverleners werken volgens de Veilige Principes in de Medicatieketen en volgens de actuele infectie en hygiënerichtlijnen.

Op 1 januari 2022 is de Wet toetreding zorgaanbieders (a)Wtza in werking getreden. De inspectie gaat ervan dat u uw organisatie inricht conform de vereisten uit deze wet.

2.3

Conclusie

Conclusie bezoek 1 maart 2022

Tijdens het bezoek aan AKFA op 15 maart 2021 voldeed AKFA grotendeels niet aan 9 van 16 getoetste normen. Aan de overige 7 normen voldeed AKFA (grotendeels). Tijdens het vervolfbezoek op 1 maart 2022 voldoet AKFA aan 10 van de 13 getoetste normen (grotendeels) niet. De inspectie ziet dat een aantal normen uit het eerste bezoek is verslechterd van grotendeels niet naar voldoet niet.

De inspectie constateert dat er sinds het vorige inspectiebezoek niet tot nauwelijks is verbeterd op de normen. De inspectie constateert dat het management van AKFA niet op de hoogte is aan welke wet- en regelgeving de zorg die AKFA levert moet voldoen. AKFA stuurt onvoldoende op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. AKFA herkent ook onvoldoende risicovolle situaties. Dit brengt mogelijk risico's voor de cliëntveiligheid met zich mee. AKFA heeft tijdens het inspectiebezoek aangegeven geen verpleging en persoonlijke verzorging (Zvw) meer te willen leveren. Wel levert AKFA zorg aan verstandelijke gehandicapten (Wlz).

Conclusie bezoek 17 mei 2022

De inspectie concludeert dat AKFA tijdens het inspectiebezoek op 17 mei 2022 aan de drie getoetste normen voor zorg aan mensen met een verstandelijke beperking niet voldoet. Risico's bij cliënten zijn onvoldoende in beeld en onduidelijk is hoe zorgverleners moeten handelen om deze risico's zo klein mogelijk te houden of te voorkomen. De voortgang van de zorg is niet navolgbaar omdat er niet op een methodische wijze gewerkt wordt. Daarbij krijgen cliënten niet de juiste ondersteuning en begeleiding omdat zij worden geholpen worden door zorgverleners die geen (passende) zorgopleiding hebben.

Conclusie toezicht inspectie 2020 - 2022

De inspectie concludeert dat bij AKFA sprake is van structurele tekortkomingen in de geboden zorg. De inspectie ziet dezelfde tekortkomingen terug bij de zorg aan cliënten in de wijkverpleging als bij de zorg voor cliënten met een verstandelijke handicap. De inspectie concludeert dat AKFA onvoldoende verbeteringen heeft doorgevoerd na de eerdere bezoeken van de inspectie in januari 2020, maart 2021 en maart en mei 2022. AKFA heeft daarmee het risico voor de cliënten onvoldoende verminderd. De inspectie heeft daarnaast grote zorgen of AKFA de verbeteringen kan doorvoeren. Op dit moment borgt AKFA niet dat zij kwantitatief en kwalitatief goede zorg verleent. AKFA voldoet niet aan de artikelen 2 en 3 van de Wkkgz.

Zowel de bevindingen van de inspectie tijdens de bezoeken van de laatste jaren, de opstelling van de bestuurder tijdens contacten met de inspectie als het te kort aan deskundigheid in het management om de zorg te verbeteren laten zien dat de bestuurder de zorgorganisatie niet goed aanstuurt. De inspectie heeft op basis van bovenstaande onvoldoende vertrouwen in de verbeterkracht van de bestuurder van AKFA.

De inspectie is van mening dat AKFA gedurende het gehele inspectietraject onvoldoende inzicht, urgentiebesef en organiserend vermogen heeft laten zien. Daarom heeft de inspectie er onvoldoende vertrouwen in dat AKFA de vereiste verbeteringen realiseert en borgt zonder dat de inspectie hiertoe een maatregel

oplegt. De geconstateerde normafwijkingen brengen een dusdanig risico met zich mee voor de cliëntveiligheid en de kwaliteit van zorg dat een bestuursrechtelijke maatregel noodzakelijk is. De inspectie heeft daarom het voornemen AKFA een aanwijzing te geven.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van AKFA verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van AKFA B.V. verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

Gelet op de constatering in het rapport, concludeert de inspectie dat er sprake is van tekortkomingen in de wijze waarop AKFA de zorg verleent. AKFA handelt daarmee (onder meer) in strijd met artikel 2, 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De inspectie heeft bij de brief van 20 juni 2022 die gelijktijdig met dit vastgestelde rapport verzonden wordt, aangegeven dat de inspectie het voornemen heeft om een aanwijzing te geven aan AKFA op grond van artikel 27 van de Wkkgz. Voor de inhoud van het voornemen tot opleggen van een aanwijzing en de onderbouwing ervan, wordt verwezen naar voormelde brief.

In het voorliggende rapport staan bij de resultaten meerdere aspecten beschreven die, naast de verbeteringen genoemd in het voornemen tot het geven van een aanwijzing, als tekortkoming worden gezien omdat zij niet in lijn zijn met de huidige wet- en regelgeving en/of richtlijnen. AKFA moet ook deze tekortkomingen in verbeteracties omzetten om te komen tot goede zorg. De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder op alle normen waaraan tijdens het toezicht in 2022 niet werd voldaan, de noodzakelijke verbetermaatregelen neemt.

3.2 De vervolgactie van de inspectie

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Op basis van de bevindingen uit hoofdstuk 4 en de conclusies uit hoofdstuk 2 verwacht de inspectie dat AKFA voldoende handvatten heeft voor het nemen van verbetermaatregelen, zodat AKFA alsnog kan voldoen aan alle normen van de thema's.

De inspectie richt zich in het voornemen tot het opleggen van een aanwijzing op een beperkt aantal normen uit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, omdat de inspectie de normoverschrijdingen op dit moment risicovol acht en van mening is dat deze een risico vormen voor de cliëntveiligheid.

Naast de verbeteringen die de inspectie noemt in de brief voornemen aanwijzing, dient AKFA ook de overige tekortkomingen als omschreven in het voorliggende rapport weg te nemen. De inspectie verwacht dat AKFA **binnen zes maanden na ontvangst van het vastgestelde rapport** de nodige verbetermaatregelen (die buiten het voornemen aanwijzing vallen) heeft genomen om alsnog aan de normen te voldoen.

De inspectie zal in ieder geval na verloop van de verbetertermijn een bezoek brengen aan AKFA.

4 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet** getoetst.

Hieronder staan de oordelen per norm en een toelichting daarop. Het oordeel geeft aan in welke mate de betreffende norm is gerealiseerd.

4.1 Thema 1 – cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens het inspectiebezoek op 1 maart 2022 en aanvullend op 17 mei 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

Bevindingen op 1 maart 2022

De inspectie ziet tijdens de dossierinzage dat twee van de drie cliënten met een Zvw-indicatie een jaar geleden zijn geïndiceerd. De dagelijks leidinggevende vertelt alleen de wijkverpleegkundige te consulteren als de indicatie verloopt. De inspectie ziet in de cliëntdossiers van deze cliënten ook geen andere evaluatiemomenten. Een andere cliënt heeft een indicatie voor een jaar, tot mei 2022. De inspectie leest in het zorgplan dat na drie en na zes maanden opnieuw een evaluatie moet plaatsvinden om de zorg te monitoren. De inspectie ziet in het cliëntdossier geen evaluaties.

De inspectie ziet dat de zorgverleners de zorgplannen van de Zvw-cliënten niet altijd bijwerken naar de actuele situatie. Zo is een zorgplan niet bijgesteld na het veranderen van het beheer van de medicatie (zie ook norm 3.3).

In de cliëntdossiers ziet de inspectie geen gebruik van een methodiek voor risicosignaleringen. Wel heeft de wijkverpleegkundige bij het indiceren de risico's voor de Zvw-cliënten beschreven in het zorgplan. De inspectie ziet dat de risico's tussentijds niet in kaart gebracht of geëvalueerd worden.

Bevindingen aanvullende inspectiebezoek op 17 mei 2022 en aanvullende documenten 31 mei 2022

De inspectie bekijkt de twee cliëntdossiers van de Wlz cliënten met een VG 06 en VG 03.

De inspectie ziet in een dossier van een cliënt met VG 06 zorgafspraken uit 2020 met een risico-inventarisatie. In deze risico-inventarisatie ziet de inspectie dat een aantal risico's waar de zorgverlener over vertelt niet zijn ingevuld. In het document met de zorgafspraken uit 2020 ziet de inspectie wel een aantal risico's beschreven. Maar de inspectie leest niet terug wat de zorgverlener kan doen om een risico zo klein mogelijk te houden of te voorkomen.

De dagelijks leidinggevende vertelt dat hij bij een cliënt een risico ziet bij het opbouwen van sociale contacten. Hij licht toe dat hij de cliënt voortaan gaat verbieden deze op te bouwen. De inspectie leest niet in het cliëntdossier op welke manier de dagelijks leidinggevende de cliënt ondersteunt in het opbouwen van de sociale contacten. De cliënt vertelt tijdens een telefoongesprek met de inspectie op 2 juni 2022 dat hij geen risico's loopt en daarbij niet geholpen hoeft te worden. In het cliëntdossier van een andere cliënt met VG 06 ziet de inspectie geen risico-inventarisatie. Ook ziet de inspectie geen ander document in het cliëntdossier waar mogelijke risico's in staan.

Van een cliënt met de indicatie VG 03 ziet de inspectie zorgafspraken van oktober 2019. In het aangeleverde cliëntdossier ziet de inspectie geen risico-inventarisatie. In dit cliëntdossier leest de inspectie niet hoe de zorgvraag sinds 2019 verloopt. Dit geldt ook voor het cliëntdossier van een cliënt die sinds 2020 in zorg is. Wel ontvangt de inspectie declaraties over de zorg die gegeven is.

In de zorgbeschrijving van een cliënt uit 2019 staat dat de cliënt zich niet kan verzorgen. In het zorgbeschrijvingsplan staat dat de cliënt wordt gemotiveerd in de ADL. Wat deze afspraak inhoudt en wat de zorgverleners moeten doen, staat niet beschreven.

In deze zorgbeschrijving staat ook dat de cliënt 24 uur per dag toezicht nodig heeft. Wat deze afspraak inhoudt en wat de zorgverleners moeten doen is niet beschreven.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

4.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort van een zorgverlener dat zij afspraken maakt met informele zorgverleners. De zorgverlener vertelt dat zij bij een gezin de zorg verleent. Bij het gezin komen ook nog vier andere kinderen van de cliënten. De zorgverlener vertelt dat zij ook betrokken zijn bij zorg voor de ouders. De zorgverlener vertelt dat zij met de kinderen afspraken heeft gemaakt over wat de zorgverlener voor taken doet en wat de kinderen zelf regelen. De inspectie leest deze informatie ook in de anamnese terug van de wijkverpleegkundige. De inspectie leest geen evaluaties in het cliëntdossier waarin de zorgverlener de afspraken met de mantelzorgers nog bespreekt.

De zorgverlener vertelt dat zij wel gesprekken heeft met de kinderen, maar mogelijke overbelasting van de kinderen als mantelzorgers niet bespreekt. De zorgverlener vertelt dat dit geen probleem is bij de cliënten waar zij de zorg verleent.

Norm 2.2

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging als team samenwerkt.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 en aanvullend op 17 mei 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

Bevindingen op 1 maart 2022

De inspectie hoort dat AKFA sinds december 2021 een ECD heeft aangeschaft. De beleidsmedewerker vertelt dat hier nu drie zorgplannen in zijn toegevoegd, maar dat de zorgverleners nog niet werken in het nieuwe systeem. In de praktijk werken de zorgverleners met papieren cliëntdossiers. De inspectie kijkt daarom tijdens het bezoek naar het papieren dossier.

De inspectie ziet tijdens de dossierinzage dat AKFA nog geen veranderingen in het methodisch werken heeft doorgevoerd. Bij twee van de drie Zvw-clieñten is geen actueel zorgplan. De zorgverleners rapporteren niet in het cliëntdossier, maar vinken een aantal taken af op een blad en ondertekenen dit. Rapportage over bijzonderheden ontbreken in het cliëntdossier. De inspectie hoort van een zorgverlener dat zij weet dat er een zorgplan voor de cliënt is. Zij vertelt ook dat zij dagelijks bij de cliënten komt en dat zij voor de zorgverlening niet het zorgplan raadpleegt. Zij vertelt dat zij over tussentijdse wijzigingen in de zorgafspraken mondeling wordt geïnformeerd (zie ook norm 1.1).

De inspectie ziet en hoort van gesprekspartners dat AKFA de cliëntdossiers niet bijstelt. De inspectie ziet de opvolging van afspraken niet terug in het cliëntdossier. Zo moeten zorgverleners bijvoorbeeld bij een cliënt de bloedsuikerdagcurve volgens afspraak meten. De resultaten ziet de inspectie niet in het cliëntdossier.

De dagelijks leidinggevende vertelt dat AKFA afgelopen tijd nog geen aandacht heeft besteed aan het methodisch werken en dat AKFA dit nog gaat doen.

De inspectie hoort van de gesprekspartners dat de zorgcoördinator voorheen teamoverleggen organiseerde, waarin zorgverleners met elkaar de zorg afstemden. De inspectie hoort van de gesprekspartners dat AKFA nu geen teamoverleggen, geen afstemming over de zorg heeft en geen vervanging tijdens afwezigheid van een bij de cliënt betrokken zorgverlener organiseert.

Bevindingen aanvullende inspectiebezoek op 17 mei 2022 2022 en aanvullende documenten 31 mei 2022

In het aanvullende bezoek op 17 mei 2022 ziet de inspectie in de cliëntdossiers van de cliënten met een VG 06 indicatie, dat zorgverleners de zorgafspraken niet tussentijds bijstellen. Zo ziet de inspectie in een cliëntdossier zorgafspraken die in 2020 zijn opgesteld. De inspectie leest in dit cliëntdossier dat de cliënt in november 2021 een nieuwe zorgovereenkomst met AKFA heeft afgesloten. De inspectie ziet geen nieuwe zorgafspraken in het cliëntdossier. Evenmin ziet de inspectie evaluatieverslagen of rapportages over individuele begeleidingsmomenten terug in het cliëntdossier.

In het cliëntdossier van een andere Wlz-client met een VG 06, die sinds februari 2020 in zorg is, ziet de inspectie alleen een zorgovereenkomst, rapportageformulieren en declaraties voor de zorg. Op het rapportageformulier kruisen de zorgverleners aan welke activiteit de zorgverlener met de cliënt gedaan heeft in de betreffende week. Zo leest de inspectie in weeknummer 7, dat de zorgverlener heeft aangekruist: wandelen, persoonlijke ontwikkeling, sociale vaardigheden oefenen, trainen/oefenen, toezicht houden en hulp bij het communiceren. In de rapportage leest de inspectie geen toelichting op hoe het met cliënt gaat en hoe het gaat met betrekking tot de begeleiding. Ook in dit cliëntdossier ziet de inspectie geen evaluaties terug.

Tijdens het aanvullende bezoek van 17 mei 2022 wil de inspectie ook de dossiers van andere cliënten inzien. Door het tussentijds vertrek van de dagelijks leidinggevende is het kantoor echter niet meer toegankelijk voor de aanwezige beleidsmedewerker. Ook een zorgverlener die de inspectie belt, geeft aan dat zij niet in het kantoor kan en dus ook niet bij de cliëntdossiers. Zij vertelt dat het cliëntdossier van de client die zij ondersteunt ook op de woonlocatie van deze client aanwezig is.

In het op 31 mei 2022 aangeleverde cliëntdossier ziet de inspectie een 'zorgbeschrijving' met de zorgafspraken van oktober 2019. In het cliëntdossier ziet de inspectie geen evaluatie en geen bijstelling van de zorgafspraken. De inspectie ziet rapportage formulieren van de persoonlijke verzorging. Deze formulieren bevatten de tijdsregistratie van januari, februari, maart en april van 2022. Bij enkele dagen staat de uitgevoerde taak vermeld, zoals ondersteunen bij het wassen en aankleden.

Norm 2.3

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA grotendeels niet** aan deze norm.

De gesprekspartners vertellen dat AKFA cliënten heeft waarbij ook andere zorgverleners betrokken zijn. De inspectie bekijkt de cliëntdossiers van de

cliënten die zorg ontvangen op basis van Zvw. Bij de cliënt zijn verschillende artsen betrokken. In de OMAHA-aanleiding leest de inspectie dat de cliënt achteruit gaat. De inspectie leest in het cliëntdossier geen rapportage over afstemming met de betrokken zorgverleners en/of adviezen waaraan zorgverleners opvolging moeten geven. De inspectie leest een rapport van een ergotherapeut van maart 2021. Hierin leest de inspectie dat de ergotherapeut een multidisciplinaire setting voor de cliënt adviseert, zoals een revalidatiecentrum. De inspectie leest in het cliëntdossier niet wat AKFA met de cliënt heeft besproken en welke afweging gemaakt is.

Bij een andere cliënt ziet de inspectie in de OMAHA-aanleiding dat diverse specialisten betrokken zijn. Ook leest de inspectie dat de ergotherapeut en fysiotherapeut betrokken zijn. De inspectie ziet ook bij deze cliënt een verslag van een ergotherapeut van maart 2021. Hierin geeft de ergotherapeut adviezen om de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten. De inspectie leest in het cliëntdossier niet hoe deze informatie is meegenomen in de thuiszorg.

De bestuurder vertelt dat AKFA geen samenwerking heeft met organisaties binnen het lokale zorgnetwerk. De dagelijks leidinggevende vertelt geen interne of externe expertise te hebben ingeschakeld bij het treffen van coronamaatregelen. De inspectie hoort van de dagelijks leidinggevende dat sinds het vorige bezoek geen veranderingen in het coronabeleid hebben plaatsgevonden. Wel ziet de inspectie dat de dagelijks leidinggevende nu PBM levert die voldoen aan de richtlijnen.

4.3 **Thema 3 – veilig zorg thuis**

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet in de OMAHA-aanleiding die de wijkverpleegkundige invult, dat zij de risico's in de woonomgeving met de cliënt bespreekt. De inspectie bekijkt de drie cliëntdossiers van de cliënten die zorg ontvangen op basis van de Zvw. De inspectie ziet dat twee van de drie indicaties van een jaar geleden zijn. In de cliëntdossiers leest de inspectie niet dat de zorgverleners met de cliënten de zorg evalueren. Ook leest de inspectie niet dat zij de eventuele risico's in de woonomgeving bespreken. In het cliëntdossier waar de wijkverpleegkundige risico's bepaalde, leest de inspectie niet hoe zij opvolging heeft gegeven aan deze risicosignaleringen.

Norm 3.2

De wijkverpleging is gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die ze uitvoert.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort van een zorgverlener dat zij bij een cliënt insuline moet toedienen. De zorgverlener vertelt hiervoor bevoegd en bekwaam te zijn. Deze bevoegd en bekwaamheden heeft de zorgverlener nog vanuit haar opleiding meegekregen. De inspectie ziet dat het diploma afgegeven is in februari 2020. De zorgverlener vertelt dat als zij zich opnieuw moet laten toetsen, zij hiervoor de wijkverpleegkundige benadert.

De inspectie hoort van de zorgverlener dat zij geen gebruik maakt van protocollen tijdens het uitvoeren van een verpleegtechnische handeling. Zij vertelt het insuline toedienen al zo vaak te hebben gedaan, dat zij weet hoe het moet en hier geen protocol voor nodig is.

De inspectie heeft tijdens dit inspectiebezoek niet gekeken naar het gebruik van medische technologie.

Norm 3.3

De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek 1 maart 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de dagelijks leidinggevende dat de zorgcoördinator zich voorheen bezighield met beleid rondom de medicatiezorg. De dagelijks leidinggevende vertelt niet te weten of het medicatiebeleid van AKFA nog actueel is. De beleidsmedewerker vertelt dat hij dit de komende tijd op gaat pakken. De inspectie ontvangt het 'Medicatiebeleid BG-VP-30-10-2019' van AKFA. De inspectie ziet dat het beleid niet voldoet aan de richtlijn. Zo ontbreekt bijvoorbeeld een beschrijving van de verantwoordelijkheden van de betrokkenen en de afspraken van dubbele controle bij risicovolle medicatie. Ook leest de inspectie niet terug wat de afspraken zijn over de tussentijdse wijzigingen in de medicatierol.

De inspectie hoort van de zorgverlener dat zij niet bekend is met het medicatiebeleid van de organisatie en de Veilige principes in de medicatieketen.

Tijdens de dossierinzage en in de gesprekken hoort de inspectie dat de zorgverlener bij twee cliënten, die zorg krijgen op basis van de Zvw, een rol heeft in het medicatieproces. Bij één cliënt moet de zorgverlener de medicatie volgens het zorgplan toedienen omdat de cliënt problemen heeft bij de inname van de medicijnen. In het gesprek met de zorgverlener hoort de inspectie dat zij bij deze cliënt alleen een controlerende rol heeft in het medicatieproces. Een enkele keer helpt zij de cliënt met de medicatie. De informatie in het zorgplan is volgens de zorgverlener niet actueel. De zorgverlener vertelt dat zij bij deze cliënt niet aftekent op een toedienlijst.

Bij een andere Zvw-client moet de zorgverlener insuline toedienen.

De zorgverlener vertelt dat zij dit inderdaad bij de cliënt verzorgt in de ochtend en in de avond. De inspectie ziet bij deze cliënt ook geen toedienlijsten in het cliëntdossier. De inspectie ziet in het zorgplan van de cliënt geen afspraken over hoe de dubbele controle verloopt. De zorgverlener vertelt dat zij dit zelf controleert en dat een dubbele controle niet nodig is. Zo heeft zij het altijd gedaan. Zij laat wel de pen zien aan de cliënt, maar vertelt niet waar cliënt dan op moet letten.

Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

Norm 3.5

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA grotendeels** aan deze norm.

De dagelijks leidinggevende vertelt dat het uitgangspunt is dat AKFA geen onvrijwillige zorg biedt. De inspectie hoort dat AKFA, bij toepassen van onvrijwillige zorg, deze cliënten zou overdragen. AKFA heeft in- en exclusiecriteria opgesteld. Hierin leest de inspectie dat de cliënt niet in aanmerking komt voor zorgverlening door AKFA als er onder andere onvrijwillige zorg moeten toepassen.

Daarentegen hoort de inspectie van de dagelijks leidinggevende en de beleidsmedewerker dat zij niet op de hoogte zijn van de Wet zorg en dwang (Wzd).

De dagelijks leidinggevende vertelt dat de zorgcoördinator zich eerder met dit soort onderwerpen bezighield. Met het vertrek van de zorgcoördinator zijn deze onderwerpen blijven liggen. Ook heeft AKFA deze informatie niet opgenomen in de zorgovereenkomst of gepubliceerd op de website.

Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

Deze norm is tijdens het vorige bezoek **niet getoetst**.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

Deze norm is tijdens het vorige bezoek **niet getoetst**.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

4.4 Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1³

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

³ Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat de wijkverpleegkundige de cliënten heeft geïndiceerd en een zorgplan heeft gemaakt.

Bij twee cliënten, die zorg ontvangen op basis van de Zvw, ziet de inspectie geen actueel zorgplan. De dagelijks leidinggevende vertelt dat AKFA nu samenwerkt met een andere wijkverpleegkundige. De inspectie hoort van deze wijkverpleegkundige dat hij bij twee cliënten een indicatie heeft verzorgd.

De wijkverpleegkundige is verder niet betrokken bij de organisatie van de zorg en heeft geen afspraken gemaakt over het vervolg van de indicaties.

De wijkverpleegkundige organiseert en monitort de zorgverlening aan geïndiceerde cliënten niet.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de dagelijks leidinggevende dat de zorgcoördinator tijdens het vorige inspectiebezoek een rol had in het bevorderen van de kwaliteit in het team. Tijdens het vorige bezoek had de wijkverpleegkundige alleen een rol bij het indiceren van de cliënten. De zorgcoördinator is niet meer werkzaam voor AKFA.

De wijkverpleegkundige die nu bij AKFA twee cliënten heeft geïndiceerd, vertelt geen rol te hebben in het bevorderen van de kwaliteit en kennisontwikkeling in de organisatie (zie ook norm 4.1). De dagelijks leidinggevende vertelt de kwaliteitsbevordering niet op een andere manier te hebben georganiseerd.

4.5 Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Norm 5.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de dagelijks leidinggevende dat hij sinds het vorige inspectiebezoek nog niet veel veranderingen heeft doorgevoerd. De dagelijks leidinggevende vertelt het inspectierapport te hebben bekeken, maar vertelt dat hij geen actiepunten opgesteld heeft. De zorgcoördinator heeft het resultaatverslag geschreven dat de inspectie in augustus 2021 ontving.

De dagelijks leidinggevende vertelt hier wel kennis van te hebben genomen, maar weet inhoudelijk niet wat er voor actiepunten in staan. De komst van de beleidsmedewerker moet weer een impuls geven aan alle beleidsdocumenten en de kwaliteitsinformatie.

Cliënten en zorgverleners betreft de dagelijks leidinggevende niet bij de ontwikkeling van de visie en het beleid, zo vertelt de dagelijks leidinggevende. AKFA heeft geen cliëntenraad.

De inspectie hoort van de dagelijks leidinggevende dat hij geen zicht heeft op welke beleidsdocumenten AKFA heeft.

Het beleidsplan 2020 is niet meer actueel of bijgewerkt. Andere kwaliteitsinformatie om te sturen op de kwaliteit en veiligheid gebruikt hij niet, zo vertelt de dagelijks leidinggevende.

Wel heeft de dagelijks leidinggevende een stap genomen om te digitaliseren met een ECD. De leverancier van het ECD heeft nu twee keer een training gegeven om uitleg te geven over het ECD. De zorgplannen zijn nu net over in het systeem, maar AKFA werkt nog niet met het ECD. De dagelijks leidinggevende vertelt dat dit proces langzaam verloopt en heeft hiervoor geen plan van aanpak opgesteld.

De dagelijks leidinggevende vertelt de afgelopen periode geen vervolg te hebben gegeven aan de certificering, door middel van audits. AKFA heeft op dit moment geen kwaliteitscertificaat. Aan de ene kant is dit ingegeven door het ontbreken van financiële middelen, aan de andere kant omdat de eisen nu niet gehaald kunnen worden. Andere audits heeft AKFA niet uitgevoerd, zo vertellen de beleidsmedewerker en dagelijks leidinggevende.

Om de zorgverlening tijdens COVID-19 te waarborgen vertelt de dagelijks leidinggevende dat hij sinds het vorige inspectiebezoek andere PBM heeft aangeschaft. Hierover vertelt de dagelijks leidinggevende nu te weten waarop hij moet letten bij de aanschaf van de middelen. De inspectie ontvangt het hygiënebeleid van AKFA van 27 maart 2021. De inspectie ziet dat dit niet voldoet aan de huidige richtlijnen voor hygiëne en infectiepreventie. In het beleid verwijst AKFA naar een aantal richtlijnen over preventie van infectieziekten. Ook schrijft AKFA over het hygiënebeleid in verband met cytostatica. Overige informatie over hygiëne en infectiepreventie en gebruik van PBM ontbreekt.

Norm 5.2

De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigdheden.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek op 1 maart 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

Bevindingen op 1 maart 2022

De dagelijks leidinggevende vertelt dat met het vertrek van de zorgcoördinator ook twee VIG'ers weg zijn gegaan. AKFA heeft hiervoor vacatures open staan.

Een zorgverlener vertelt dat zij bij drie cliënten die een Zwv-indicatie hebben de zorg verleent. Zij vertelt een opleiding tot verzorgende niveau 3 IG te hebben gedaan. De inspectie ziet het diploma in. De zorgverlener vertelt dat zij zelf alle zorg bij de drie cliënten doet. Dit doet zij in de ochtend, in de middag en in de avond, zeven dagen per week. De zorgverlener vertelt dat zij dit nu sinds november 2021 doet. De zorgverlener vertelt dat zij tot nu toe nog geen vakantie heeft genomen, of een dag vrij. Als dit zou gebeuren dan zou zij vragen of de familieleden van de cliënten de zorg over kunnen nemen.

De inspectie hoort en ziet dat de zorgverleners die werkzaam zijn voor AKFA niet allemaal opgeleid zijn voor de zorg die zij verlenen. Zo ziet de inspectie in de personeelsmap niet dat twee begeleiders en de dagelijks leidinggevende een diploma hiervoor hebben voor het begeleiden van cliënten.

Bevindingen aanvullende inspectiebezoek op 17 mei 2022 en aanvullende documenten 31 mei 2022

In het aanvullende inspectiebezoek vertelt de dagelijks leidinggevende dat hij verantwoordelijk is voor de zorg en ondersteuning van een Wlz-cliënt met een VG 06. De dagelijks leidinggevende vertelt dat hij geen zorgopleiding heeft, maar dat hij vanuit zijn familiesituatie wel ervaring heeft met de zorg. De inspectie ontvangt van een cliënt met VG 03 de rapportages uit het cliëntdossier. In deze rapportages leest de inspectie dat de dagelijks leidinggevende parafeert voor de uitvoering van de persoonlijke verzorging. Bij een cliënt met VG 06 ziet de inspectie rapportages van de zorgverlener met opleidingsniveau SPW niveau 4. De cliëntvertegenwoordiger vertelt tijdens een telefoongesprek met de inspectie op 2 juni 2022 dat de dagelijks leidinggevende de cliënt individueel begeleidt. Dit ziet de inspectie niet terug in de rapportage.

De dagelijks leidinggevende geeft aan dat soms collega's bijspringen. De cliënt vertelt in gesprek dat hij soms ook zorg krijgt van de broer van de dagelijks leidinggevende. Ook deze zorgverlener heeft geen opleiding in de zorg of als begeleider.

De dagelijks leidinggevende, beleidsmedewerker en zorgverlener vertellen geen rooster te hebben.

Van de beleidsmedewerker hoort de inspectie dat de dagelijks leidinggevende hem gevraagd heeft af en toe de cliënt met een VG 06 te begeleiden. De beleidsmedewerker geeft aan dat hij dit heeft geweigerd omdat hij geen ervaring of kennis heeft van de zorg.

De dagelijks leidinggevende vertelt dat hij een aanrijtijd heeft van 20 en 30 minuten (afhankelijk van het moment van de dag) naar de woning van de cliënt met een VG 06. Ook vanuit de locatie van AKFA is de aanrijtijd ongeveer 20 minuten. De dagelijks leidinggevende vertelt dat een van de cliënten met VG 06 vaak hulp, toezicht en ondersteuning nodig heeft. Dit leest de inspectie ook in het cliëntdossier.

Norm 5.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Volgens de inspectie **voldeed** AKFA tijdens het vorige bezoek op 15 maart 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek 1 maart 2022 **voldoet AKFA niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de dagelijks leidinggevende en de beleidsmedewerker dat de organisatie geen meldingen of incidenten bespreken. Sinds het vorige bezoek zijn er geen meldingen meer gemaakt door de zorgverleners die werken voor AKFA.

Na het vorige inspectiebezoek heeft AKFA geen vervolg gegeven aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De dagelijks leidinggevende kan niet vertellen wat er met de resultaten uit het vorige onderzoek is gedaan.

De beleidsmedewerker vertelt dat AKFA een erkend leerbedrijf is. Op dit moment heeft AKFA geen stagiaires. De beleidsmedewerker wil gaan inventariseren of AKFA dit in de toekomst weer kan gaan doen. Ook heeft AKFA de intentie om te gaan kijken welke scholingen er nodig zijn voor de zorgverleners die nu bij AKFA werken.

De inspectie ziet geen notulen van een werkoverleg. De inspectie hoort dat zorgverleners geen casuïstiek meer bespreken zoals dat tijdens het vorige inspectiebezoek deden. De inspectie hoort dat zorgverleners niet op een andere manier reflecteren op de zorg die zij leveren.

Bijlage Geraadpleegde documenten

- Inclusie en exclusie criteria AKFA BV d.d. mei 2021
- Medicatiebeleid BG-PV-VP 30102019 AKFA BV thuiszorg
- Hygiënebeleid AKFA d.d. 27-3-2021
- Verbeterpuntenlijst ontvangen op 17 mei 2022
- Overzicht uitvraag over organisatie AKFA en zorgprofielen ontvangen op 17 mei 2022

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl