



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Thuiszorg Waalstad
in Apeldoorn op 28 maart 2022

Utrecht, juni 2022

V2040880

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 5
2	Conclusie 6
2.1	Wat gaat goed Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2	Wat moet beter 6
2.3	Voorlopige conclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 9
4	Resultaten 10
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 10
4.2	Thema 2 – integrale zorg 11
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 13
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 16
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 16
Bijlage	Geraadpleegde documenten 19

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 28 maart 2022 een aangekondigd bezoek gebracht met onaangekondigde elementen aan Thuiszorg Waalstad te Apeldoorn.

Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die Thuiszorg Waalstad levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van Thuiszorg Waalstad worden 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 inspectiebezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op 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 inspectiebezoek was van tevoren aangekondigd, bevatte onaangekondigde elementen en bestond uit de volgende onderdelen:

- gesprek met de bestuurder en de ■■■medewerker;
- gesprek met een zorgverlener;
- telefonisch gesprek met een zorgverlener;
- bezoek aan en gesprek met een cliënt;
- inzage in de cliëntdossiers;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie en gesprek met de bestuurder.

1.3 Aanleiding bezoek

Aan de hand van verzamelde informatie over onder andere meldingen, signalen, uitkomsten van eerdere bezoeken en jaarverslagen van zorgaanbieders bepaalt de inspectie waar zij op bezoek gaat. De verzamelde informatie over Thuiszorg Waalstad stelde de inspectie voor vragen over de kwantitatieve en kwalitatieve inzet van zorgverleners in relatie tot de zorgvragen van de cliënten. De inspectie bezocht Thuiszorg Waalstad nog niet eerder.

De inspectie bezoekt Thuiszorg Waalstad nu om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

¹ Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door Thuiszorg Waalstad 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 gaat goed

Cliënten die zorg ontvangen van Thuiszorg Waalstad kunnen rekenen op een klein team van vaste zorgverleners. Zorgverleners die de zorg leveren, kennen de cliënten goed en weten wat hun wensen zijn. Cliënten kunnen erop vertrouwen dat zorgverleners van Thuiszorg Waalstad tegemoet komen aan hun wensen en gewoonten. De organisatie heeft zorgverleners in dienst die de taal van de cliënten spreken.

2.2 Wat moet beter

Cliënten ontvangen zorg die niet geheel aansluit bij hun zorgbehoeften. Zo heeft een cliënt 24-uurs zorg in nabijheid nodig, maar ontvangt de cliënt dit niet. De cliënten hebben bovendien geen beschikking over actuele informatie over hun zorg, omdat sommige informatie in cliëntdossiers is verouderd. De zorgverleners van Thuiszorg Waalstad beschikken niet over de juiste deskundigheid om te beantwoorden aan de zorgbehoeften van de cliënten.

Thuiszorg Waalstad houdt zich niet aan de veilige principes in de medicatieketen. De organisatie heeft geen medicatiebeleid en legt niet vast of cliënten zelf hun medicatie beheren of dat Thuiszorg Waalstad dit overneemt. Zorgverleners controleren de medicatie-inname van cliënten soms wel en soms niet. Gestructureerde afspraken hierover, bijvoorbeeld het aftekenen met een toedienlijst, ontbreken.

Zorgverleners stemmen de zorg rondom de cliënt onvoldoende met elkaar af. Zo hebben zorgverleners geen afspraken over hoe, waar en wanneer zij rapporteren over de cliëntenzorg. Ook stemmen zorgverleners onvoldoende af met collega-zorgaanbieders die ook bij de cliënt betrokken zijn. Zorgverleners doen geen aantoonbare risicobeoordeling in de woning van cliënten. Ook kunnen zij het signaleren en bespreekbaar maken van overbelasting bij mantelzorgers, verder verbeteren.

Thuiszorg Waalstad werkt met algemene en verouderde protocollen. Zij vertaalt wet en regelgeving onvoldoende naar de zorg die zij levert. Zo heeft de organisatie onvoldoende kennis over de Wet zorg en dwang, de leidraad veilige zorgrelatie en de meldcode huiselijk geweld. Ook heeft thuiszorg Waalstad geen kennis van en instructies over het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Verder heeft Thuiszorg Waalstad geen overzicht van bevoegd- en bekwaamheden van haar zorgverleners. Thuiszorg Waalstad verzamelt kwaliteitsinformatie, maar deze informatie leidt niet aantoonbaar tot verbeteringen in de zorg.

2.3 Bestuursgesprek

Om het vervolgtoezicht te bepalen, nodigde de inspectie de bestuurder van Thuiszorg Waalstad uit voor een bestuursgesprek op 16 juni 2022. Daarnaast wilde de inspectie zich op basis van het bestuursgesprek een beeld vormen van de mate van transparantie van de bestuurder van Thuiszorg Waalstad over het eigen handelen. Aanleiding hiervoor was dat Thuiszorg Waalstad gedurende het toezichttraject meerdere malen niet tijdig gevraagde informatie aanleverde en de informatie niet steeds volledig was.

De inspectie vroeg Thuiszorg Waalstad deze afspraak uiterlijk op 14 juni 2022 te bevestigen. Ondanks meerdere pogingen lukte het de inspectie niet in contact te komen met de bestuurder van Thuiszorg Waalstad en ontving de inspectie geen bevestiging. In twee WhatsApp-berichten die de inspectie wel ontving van de bestuurder, gaf de bestuurder geen reactie op het dringende verzoek van de inspectie om contact met haar op te nemen. De bestuurder verscheen niet op het geplande bestuursgesprek. Uiteindelijk lukte het de inspectie om een ■■■ medewerker van Thuiszorg Waalstad te spreken. In dit gesprek hoort de inspectie dat de bestuurder sinds ongeveer zes weken in het buitenland verblijft. Gedurende haar verblijf is er geen contact tussen de bestuurder en de zorgverleners en ■■■ medewerker van Thuiszorg Waalstad. De bestuurder reageert volgens de gesprekspartner niet op e-mails en WhatsApp-berichten van haar medewerkers.

2.4 Conclusie

Op basis van de bevindingen tijdens het inspectiebezoek heeft de inspectie zorgen over de kwaliteit en veiligheid van de zorg bij Thuiszorg Waalstad. Thuiszorg Waalstad voldoet grotendeels aan één van de veertien getoetste normen. Aan negen normen voldoet de organisatie grotendeels niet en aan vier normen voldoet zij niet. De inspectie constateert tekortkomingen op het gebied van deskundigheid van zorgverleners, methodisch werken, integrale zorg, medicatieveiligheid en implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd). Ook concludeert de inspectie dat Thuiszorg Waalstad ten tijde van het bezoek de kwaliteit van zorg onvoldoende bewaakt en bevordert. Daarmee ziet de inspectie risico's voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg aan cliënten van Thuiszorg Waalstad.

De inspectie hoorde en ontving voorafgaand, tijdens en na het bezoek onvolledige en tegenstrijdige informatie van Thuiszorg Waalstad over het aantal cliënten aan wie Thuiszorg Waalstad zorg verleent. Ook ontving de inspectie meerdere keren de opgevraagde informatie niet tijdig. Tenslotte reageerde de bestuurder desgevraagd niet op het conceptrapport , reageerde zij niet op telefoontjes en e-mails van de inspectie en verscheen zij zonder tegenbericht niet bij het bestuursgesprek. Daarmee stelt de bestuurder van Thuiszorg Waalstad zich onvoldoende toetsbaar en transparant op en toont zij onvoldoende urgentiebesef. Door ook niet bereikbaar te zijn voor de zorgverleners en andere medewerkers van Thuiszorg Waalstad toont de bestuurder onvoldoende bestuurlijke verantwoordelijkheid.

De inspectie heeft er op dit moment onvoldoende vertrouwen in dat Thuiszorg Waalstad zonder interventie van de inspectie in staat is om tot voldoende verbetering te komen. De inspectie heeft daarbij onvoldoende vertrouwen in het besef van urgentie en het vermogen van de zorgaanbieder om tijdig en in voldoende mate te komen tot goede en veilige zorg.

De inspectie heeft daarom besloten Thuiszorg Waalstad, op grond van artikel 27 van de Wkkgz, een aanwijzing te geven.

3 Wat zijn de vervolgacties

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

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Thuiszorg Waalstad verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie verwacht dat Thuiszorg Waalstad op korte termijn noodzakelijke verbetermaatregelen neemt, zodat Thuiszorg Waalstad binnen een termijn van twee maanden respectievelijk vier maanden alsnog aan alle normen voldoet. De inspectie gaat ervan uit dat de bevindingen uit hoofdstuk vier hiervoor voldoende handvatten geven. Gegeven de geconstateerde risico's voor de cliëntveiligheid legt de inspectie Thuiszorg Waalstad een maatregel op om de verbeteringen te realiseren.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie legt Thuiszorg Waalstad een aanwijzing op om binnen de periode van twee maanden verbetermaatregelen te treffen op de normoverschrijdingen waarin de inspectie de grootste risico's ziet.

De inspectie zal na twee maanden beoordelen of Thuiszorg Waalstad voldoet aan alle onderdelen van de aanwijzing.

De inspectie verwacht daarnaast dat Thuiszorg Waalstad verbetermaatregelen treft om binnen een termijn van vier maanden aan alle normen te voldoen.

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.

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 **voldoet Thuiszorg Waalstad niet** aan deze norm.

De inspectie ziet twee verschillende cliëntdossiers en zorgplannen in. In deze zorgplannen leest de inspectie informatie over de zorgvragen en zorgafspraken van de cliënten. De levensgeschiedenis van de cliënten staat summier beschreven op het intakeformulier.

De inspectie ziet de zorgindicatie van een cliënt in. In deze indicatie staat alleen dat de cliënt 24-uurs zorg in nabijheid nodig heeft. De inspectie hoort van de bestuurder dat Thuiszorg Waalstad de 24-uurs zorg in nabijheid niet levert. De cliënt ontvangt alleen zorg op de geplande zorgmomenten. [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] De cliënt kan buiten deze momenten, ook in de nacht, geen beroep doen op Thuiszorg Waalstad. De bestuurder zegt hiervoor bezig te zijn om afspraken te maken met een zorgaanbieder in de regio.

De inspectie ziet dat niet alle informatie in de cliëntdossiers actueel is. Zo treft de inspectie in een van de cliëntdossiers cliëntinformatie aan uit 2016. De inspectie ziet dat zorgverleners deze informatie sindsdien niet meer hebben aangepast. Een zorgverlener bevestigt dit desgevraagd. Ook treft de inspectie in een van de cliëntdossiers een agenda met weekplanning aan die niet actueel is. De zorgverleners die in de weekplanning worden genoemd, zijn al enige tijd uit dienst. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners risicosignaleringen hebben ingevuld. Zorgverleners maken hierbij echter geen gebruik van de actuele scores en de streefscores, leest de inspectie. De inspectie ziet en hoort van een zorgverlener dat zij daardoor niet in beeld hebben hoe de risico's van cliënten

door de tijd heen (wel of niet) veranderen. Zo leest de inspectie in een risicosignalering dat een cliënt geneigd is om te veel en verschillende medicatie door elkaar heen te gebruiken. Dit risico of de vertaling hiervan in een actie of zorgdoel voor zorgverleners, komt niet terug in het zorgplan.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels** aan deze norm.

De cliënt vertelt dat de zorgverleners hem goed kennen. Ook vertelt hij dat hij zorg krijgt van vaste zorgverleners. De cliënt vertelt dat hij tevreden is over de zorg die hij krijgt.

De zorgverleners vertellen dat zij rekening houden met de manier waarop de cliënt verzorgd wil worden. Ook vertellen zorgverleners dat zij de zorgtijden aanpassen aan de tijdstipwensen van de cliënt. [REDACTED]

[REDACTED] De cliënt laat weten dit als prettig te ervaren. Een zorgverlener vertelt ook dat een cliënt graag [REDACTED]. De inspectie leest hierover niets terug in het dossier van de cliënt.

De inspectie spreekt met een cliënt die slecht ter been is en binnenshuis gebruik maakt van een rollator. De cliënt vindt het prettig om dagelijks even naar buiten te gaan. Voor de cliënt is een scootmobiel aangeschaft. Een zorgverlener vertelt dat zij dagelijks met de cliënt oefent op de scootmobiel, zo hoopt zij de cliënt te stimuleren in zijn zelfredzaamheid. De inspectie ziet tijdens het bezoek aan een cliënt dat de zorgverlener de cliënt met respect bejegt.

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.

De norm is **niet getoetst**.

Uit het gesprek met de cliënt, uit inzage in het cliëntdossier en uit de gesprekken met de zorgverleners heeft de inspectie te weinig informatie kunnen verzamelen om deze norm te kunnen beoordelen.

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 **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de zorgverleners dat Thuiszorg Waalstad geen beleid heeft voor het signaleren en bespreekbaar maken van mogelijke overbelasting van mantelzorgers.

Zorgverleners vertellen dat zij in contact treden met de mantelzorgers als hun eigen werkzaamheden voor de cliënt in het gedrang komen. Zij vragen de mantelzorgers dan om hen te ondersteunen in de zorg aan de cliënten, of om onderdelen van de zorg van hen over te nemen.

Daar waar zorgverleners de zorgverlening aan een cliënt delen met verwanten, ziet de inspectie dit niet terug in de cliëntdossiers. De inspectie spreekt tijdens de bezochtdag niet met een mantelzorger. Hierdoor weet de inspectie niet hoe mantelzorgers de samenwerking met Thuiszorg Waalstad ervaren.

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort in de gesprekken met de cliënt en met de zorgverleners dat Thuiszorg Waalstad werkt met vaste zorgverleners. De inspectie ziet tijdens dossierinzage en hoort van zorgverleners dat zij wisselend afstemmen over de zorg rondom de cliënt. De bestuurder en een zorgverlener vertellen dat de zorgverleners vooral contact met elkaar hebben via WhatsApp. De inspectie leest hun afstemming over de zorgverlening niet terug in het elektronisch cliëntdossier (ecd) dat zij inziet.

De inspectie leest in de rapportages van cliënten niets terug over hun zorgafspraken en wensen. Zo leest de inspectie dat een cliënt als doel heeft dagelijks vijf minuten naar buiten te gaan. In de rapportage van deze cliënt leest de inspectie hier niets over terug. Een zorgverlener vertelt dat zorgverleners alleen bijzonderheden rapporteren over de zorgvragen en niet rapporteren per afspraak, actie of doel. Zorgverleners maken daarbij zelf de afweging of en wat zij wel of niet rapporteren, zo vertelt de zorgverlener. Ook vertelt de zorgverlener dat Thuiszorg Waalstad eigenlijk wil dat zorgverleners wekelijks rapporteren over de cliënten. De bestuurder van Thuiszorg Waalstad bevestigt dit.

Een zorgverlener vertelt dat zij en haar collega's zowel in het ecd als op papier rapporteren. Zij vertelt daarbij dat ze de rapportages die zij op papier schrijven, niet altijd ook in het ecd opnemen. Ten tijde van het bezoek aan de cliënt kan de zorgverlener de genoemde papieren rapportage niet vinden, wanneer de inspectie hiernaar vraagt.

Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

De zorgverleners vertellen dat zij over het algemeen weten welke zorgverleners er nog meer betrokken zijn bij de cliënt. Toch hoort de inspectie niet van de zorgverleners dat zij de zorg daar waar nodig afstemmen met de zorgverleners van andere zorgorganisaties. Zo levert Thuiszorg Waalstad zorg aan een cliënt met een [REDACTED]. Deze cliënt ontvangt ook zorg van een collega zorgaanbieder [REDACTED]. Zo leest de inspectie in het zorgplan dat de cliënt [REDACTED]. De inspectie ziet in het dossier

van de cliënt niets terug over de afstemming met andere zorgverleners over dit [REDACTED]. Ook leest de inspectie niet terug welke collega zorgaanbieders betrokken zijn bij de cliënt.

Thuiszorg Waalstad maakt geen onderdeel uit van een lokaal of regionaal zorgnetwerk.

De inspectie hoort van de bestuurder en [REDACTED] medewerker dat zij bij de inzet van maatregelen in relatie tot COVID-19 gebruik maken van informatie die de overheid publiceert. De inspectie hoort echter dat er geen instructies zijn voor juist gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen (pbm), of afspraken over welke pbm zij in welke situatie moeten gebruiken (zie norm 3.7). Thuiszorg Waalstad heeft geen externe expertise betrokken bij het treffen van coronamaatregelen.

4.3 **Thema 3 – veilige 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 **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

In de cliëntdossiers van de cliënten treft de inspectie geen risicobeoordelingen aan. De inspectie leest niet terug dat Thuiszorg Waalstad de risico's in de woonomgeving van de cliënt signaleert en met de cliënt bespreekt.

De inspectie hoort en ziet ook niet terug of de zorgverleners de cliënten helpen een weloverwogen keuze te maken hoe zij met eventuele risico's willen omgaan. De bestuurder en de zorgverlener vertellen dat zij de toepassing van onvrijwillige/verplichte zorg en het toepassen van alternatieven niet kennen. Zij geven aan dat zij niet beoordelen of de thuissituatie van de cliënt voor de toepassing hiervan geschikt is. De inspectie leest over dit onderwerp niets terug in de cliëntdossiers die zij inziet.

Wel vertelt een zorgverlener dat zij met een familie heeft gesproken over vloerkleden in de woonruimte van een cliënt die minder mobiel is. De kleden zijn volgens de zorgverlener van grote waarde voor de cliënt. De cliënt wil na het overlijden van zijn vrouw niets veranderen aan de inrichting van het huis, zo vertelt de zorgverlener. De inspectie leest hierover niets terug in het dossier van de cliënt.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

Twee van de vier vaste zorgverleners van Thuiszorg Waalstad hebben een zorgopleiding afgerond. Twee zorgverleners hebben geen afgeronde opleiding in de zorg. De bestuurder en de zorgverlener vertellen dat er op dit moment binnen Thuiszorg Waalstad geen voorbehouden en risicovolle handelingen worden

verricht. Thuiszorg Waalstad houdt geen overzicht bij van bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners. Volgens de bestuurder is een zorgverlener met niveau 2+ bevoegd en bekwaam om medicatie aan te reiken en toe te dienen.

De bestuurder vertelt desgevraagd dat zij geen exclusiecriteria beschreven heeft voor cliënten bij wie risicovolle of voorbehouden handelingen aan de orde zijn. Ze vertelt ze dat zij externe zorgverleners zal betrekken, als zich een situatie voordoet waarin deze handelingen voorkomen.

Thuiszorg Waalstad maakt gebruik van algemene protocollen van Vilans. De [REDACTED] medewerker laat de inspectie hiervan voorbeelden zien, waaronder protocollen over toepassing van de Wzd. De [REDACTED] medewerker vertelt dat Thuiszorg Waalstad niet over alle protocollen kan beschikken, omdat de organisatie nu geen toegang meer heeft tot de genoemde protocollen. Het abonnement hierop is anderhalf jaar geleden opgezegd door Thuiszorg Waalstad, zo vertelt de [REDACTED] medewerker. De [REDACTED] medewerker laat weten dat hij hierdoor geen documenten kan overleggen met betrekking tot medicatieverstrekking.

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 **voldoet Thuiszorg Waalstad niet** aan deze norm.

De bestuurder en de zorgverleners geven aan niet goed op de hoogte te zijn van de veilige principes in de medicatieketen. De inspectie hoort van de bestuurder dat Thuiszorg Waalstad niet beschikt over actueel medicatiebeleid gebaseerd op de geldende richtlijnen.

Zorgverleners zeggen dat zij controleren of cliënten medicatie innemen. Ze geven aan hiervoor geen toedienlijst te hebben en dus ook niet (te kunnen) aftekenen. Een zorgverlener vertelt dat de cliënt soms de medicatie nog niet heeft genomen als zij vertrekt. Zij neemt dan contact op met de familie, om te vragen of zij hierop kunnen toezien. Ook vertelt een zorgverlener dat zij onlangs medicatie aantrof naast de prullenbak van een [REDACTED]. Het was voor haar op dat moment niet duidelijk of en wanneer de cliënt een medicatiemoment had gemist. De zorgverlener vertelt dat zij van deze situatie geen Melding Incident Cliënt (MIC)- melding heeft gedaan. Ook vertelt zij dat zij geen arts of specialist heeft geraadpleegd. Later vertelde de cliënt aan de zorgverlener dat hij de medicatie niet wilde innemen, omdat deze op de grond was gevallen. Hij heeft toen nieuwe medicatie gepakt, zo vertelt de zorgverlener.

De inspectie ziet dat de cliëntdossiers geen actuele medicatie-overzichten bevatten. Ook treft de inspectie in de cliëntdossiers geen inschatting van het Beheer Eigen Medicatie (BEM) door cliënten aan. Een zorgverlener vertelt dat in de papieren map bij de cliënt thuis wel een actueel medicatie-overzicht aanwezig is. Tijdens het bezoek van de inspectie aan een cliënt kan de daar aanwezige zorgverlener de map en het medicatie-overzicht niet vinden en tonen.

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 **voldoet Thuiszorg Waalstad niet** aan deze norm.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat zij onbekend zijn met de "Leidraad veilige zorgrelatie" en de inhoud daarvan. Tegelijk vertellen de bestuurder en de zorgverleners dat zij soms te maken hebben met agressief gedrag van een cliënt. De inspectie ziet niet terug in het dossier dat Thuiszorg Waalstad afspraken heeft over hoe zij hiermee omgaan. De bestuurder en de zorgverleners kunnen niet aangeven hoe zij binnen Thuiszorg Waalstad een veilige zorgrelatie tussen de cliënt en de (in)formele zorgverleners vormgeeft.

De bestuurder en de kwaliteitsmedewerker geven wel aan dat zij 'aan de slag zijn' met de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling'. De inspectie treft geen beleid of (scholings-)afspraken aan tussen de documenten die Thuiszorg Waalstad haar na het bezoek toezendt.

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 **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort in de gesprekken dat Thuiszorg Waalstad verzet niet herkent of inzicht heeft in de oorzaken van probleemgedrag. Ook leest de inspectie hierover niets terug in de cliëntdossiers die zij inziet. Toch hoort de inspectie dat Thuiszorg Waalstad zorg verleent aan een cliënt die soms zorg weigert of agressief gedrag kan laten zien.

De bestuurder en zorgverlener vertellen dat zij niet bekend zijn met onvrijwillige/verplichte zorg en met de Wzd. Tegelijkertijd ontvangt de inspectie van Thuiszorg Waalstad wel een protocol met betrekking tot de Wzd. Dit protocol heeft geen datum is niet toegespitst op de organisatie van Thuiszorg Waalstad.

De inspectie ziet dat Thuiszorg Waalstad niet ingeschreven staat als accommodatie/locatie in het Wzd-locatieregister.

Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

De norm is **niet getoetst**.

Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Waalstad niet** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Waalstad desinfectans, handschoenen en mondkapjes heeft aangeschaft voor haar zorgverleners. Andere persoonlijke beschermingsmiddelen (pbm) heeft Thuiszorg Waalstad niet ingezet voor de dagelijkse zorg aan de cliënten, vertelt ze. De gesprekspartners vertellen dat er geen instructies zijn voor juist gebruik van de pbm. Ook vertellen zij dat er geen afspraken zijn over welke pbm zij in welke situatie moeten gebruiken.

Uit de gesprekken komt naar voren dat Thuiszorg Waalstad geen afspraken heeft vastgelegd over hoe zorgverleners moeten handelen bij (een vermoeden van) een COVID-19 besmetting.

4.4 Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1 ²

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

De norm is **niet getoetst**.

De cliënten van Thuiszorg Waalstad ontvangen zorg op basis van een Wlz-indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Een wijkverpleegkundige is daarom niet betrokken.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

De norm is **niet getoetst**.

De cliënten van Thuiszorg Waalstad ontvangen zorg op basis van een Wlz-indicatie van het CIZ. Een wijkverpleegkundige is daarom niet betrokken.

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 **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

De bestuurder zegt verschillende kwaliteitsinformatie te verzamelen. Zo hoort de inspectie over externe audits, interne audits en periodieke cliënttevredenheidsmetingen. De inspectie ziet een aantal verslagen van interne audits in. De inspectie leest over een audit naar MIC-meldingen. In het verslag staat dat, ondanks voorkomende incidenten, zorgverleners geen MIC-meldingen hebben ingevuld. De inspectie leest dat de verbeteractie is om dit in het volgende werkoverleg te bespreken. Hetzelfde leest de inspectie over het melden van klachten van cliënten. In een auditverslag staat dat zorgverleners 'regelmatig mondelinge klachten krijgen'. De verbeteractie is dat zorgverleners de cliënten moeten attenderen op het klachtenformulier. Zowel van zorgverleners als op basis van documentinzage, hoort en ziet de inspectie niet of de verbeterpunten zijn opgepakt. Uit gesprekken en documentinzage kan de inspectie ook niet afleiden of en hoe externe audits en cliënttevredenheidsonderzoek hebben geleid tot verbeteringen van zorg.

Op de bezochtdag vraagt de inspectie om notulen van de laatste teamoverleggen. De inspectie ontvangt twee notulen uit 2020. Eén van het team huishouding en één van het team zorgverleners. In de notulen leest de inspectie dat

² Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

zorgverleners en het management vooral praktische punten doorspreken. De inspectie leest niet terug hoe het management zorgverleners betreft bij de visie op beleid en kwaliteit.

De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Waalstad geen zorg leverde wanneer sprake was van een COVID-19 besmetting bij een cliënt. De bestuurder vertelt dat zij in dat geval de familie van de cliënt vroeg om de zorg waar te nemen.

De bestuurder vertelt dat zij voor de huidige vier cliënten, voldoende zorgverleners in dienst heeft. Zorgverleners vertellen op dit moment geen werkdruk te ervaren. Thuiszorg Waalstad zegt een multiculturele zorgorganisatie te zijn die de wens van de cliënt voorop stelt. Op de bezokedag hoort de inspectie hoe een zorgverlener een cliënt in de eigen taal begeleidt. De cliënt zegt dit als heel prettig te ervaren.

Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

Thuiszorg Waalstad levert de zorg ten tijde van het bezoek met een team van vier zorgverleners. Zorgverleners en cliënten vertellen dat cliënten meestal vaste zorgverleners zien tijdens de zorgmomenten. Zorgverleners vertellen dat zij voor elkaar waarnemen bij bijvoorbeeld ziekte. De inspectie hoort tijdens de gesprekken dat niet alle zorgverleners een zorgopleiding hebben afgerond. De bestuurder vertelt dat wanneer Thuiszorg Waalstad gaat groeien, zij de juiste deskundigheid wil aantrekken. Als voorbeeld noemt de bestuurder hierbij dat zij niveau 4 of 5 verpleegkundigen wil werven.

De bestuurder en een zorgverlener vertellen dat zij veelal via een groep in WhatsApp (onbeveiligd) of telefonisch afstemmen over cliënten. Een zorgverlener vertelt dat zij er daarbij alert op zijn om geen namen van cliënten in de berichten te vermelden. Wanneer persoonlijke gegevens gedeeld moeten worden, dan zoekt zij telefonisch contact, zo vertelt de zorgverlener.

De inspectie ziet dat zorgverleners geen toegang tot het ecd hebben wanneer zij bij een client zijn. Zij rapporteren hun bevindingen daarom soms op papier en soms achteraf in het ecd, vertelt een zorgverlener.

Uit de gesprekken hoort de inspectie dat Thuiszorg Waalstad tijdens de COVID-19 pandemie geen extra aandacht heeft voor het volgen van hygiëne- en infectieprotocollen tijdens het uitvoeren van de zorg. Op het kantoor van Thuiszorg Waalstad ziet de inspectie geen materialen aanwezig om handhygiëne op een juiste wijze toe te passen. De inspectie hoort in de gesprekken dat Thuiszorg Waalstad geen protocollen of afspraken heeft over hoe hygiënemaatregelen toe te passen.

5.3

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

Volgens de inspectie voldoet **Thuiszorg Waalstad grotendeels niet** aan deze norm.

Op de vraag of zorgverleners kunnen bijdragen aan kwaliteitsontwikkeling, antwoordt de kwaliteitsmedewerker dat Thuiszorg Waalstad voornamelijk nieuwsbrieven uitgeeft. In deze nieuwsbrieven kunnen zorgverleners lezen waarop zij volgens de bestuurder moeten verbeteren. De inspectie ziet verschillende van deze nieuwsbrieven in. De inspectie leest onder andere informatie over de Wzd en over de omgang met pbm. Een zorgverlener die de nieuwsbrief ook kreeg, geeft aan niet op de hoogte te zijn van de Wzd. Ook de bestuurder uit wiens naam Thuiszorg Waalstad de nieuwsbrieven verstuurt, kan de inhoud uit de nieuwsbrieven niet reproduceren.

De bestuurder en [REDACTED] medewerker vertellen op de bezokedag dat zorgverleners de afgelopen twee jaar geen MIC-meldingen hebben ingevuld (zie ook norm 5.1). Hierdoor konden zij ook geen analyse van incidenten maken, vertellen zij. De inspectie ziet wel een procedure MIC in. Toch vertelt een zorgverlener dat deze procedure onder zorgverleners niet tot eenduidige afspraken leidt. Een zorgverlener omschrijft een voorbeeld van een incident waarvan zij geen MIC-melding maakte (zie ook norm 3.3).

De inspectie ziet notulen in van een teamoverleg in 2020. De inspectie leest dat de bestuurder met de zorgverleners de impact van de coronapandemie evalueert. De inspectie leest dat zorgverleners de gelegenheid krijgen om hun zorgen te uiten en gevoelens te delen. Toch blijkt uit notulen niet of Thuiszorg Waalstad periodiek teamevaluaties of reflectiemomenten organiseert. Zowel van de bestuurder als van de kwaliteitsmedewerker, krijgt de inspectie hierover geen eenduidig antwoord. Van zorgverleners hoort de inspectie dat teamoverleggen door de coronapandemie, lange tijd niet konden doorgaan.

Wel vertellen zorgverleners dat de lijnen binnen Thuiszorg Waalstad kort zijn. Een zorgverlener zegt dat de bestuurder open staat voor suggesties van het team, bijvoorbeeld op het gebied van scholing.

Bijlage Geraadpleegde documenten

- Overeenkomst cliënt 1
- SvB overeenkomst cliënt 2
- intern auditrapport klachtenafhandeling
- intern auditrapport MIC-meldingen
- Management review 2021
- Proces MIC en MIM
- Registratieformulier Thuiszorg Waalstad
- Beleid Wet zorg en dwang
- Notulen teamvergadering 03-12-2020 zorgteam
- Notulen teamvergadering 08-10-2020 team huishouding
- Nieuwsbrief januari 2021 en mei 2021
- Planning interne audits 2022 en 2023
- Protocol vertrouwenspersoon en klachtencommissie

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl