



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

HK Zorg B.V.
Ommen

Hertoets Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Utrecht, juli 2022

RT104712

Samenvatting

In april 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) een hertoets uit bij HK Zorg B.V. (hierna: HK Zorg). Aanleiding hiervoor was een eerder toezicht van de inspectie in januari 2021 bij HK Zorg. Bij het onderzoek in 2021 constateerde de inspectie meerdere tekortkomingen en aandachtspunten. Daarbij maakte de inspectie zich zorgen over het feit dat HK Zorg voor 92 van de 167 cliënten geen financiering ontving. Dit betrof met name cliënten uit de regio IJsselland. HK Zorg is destijds een verbetertraject gestart en heeft drie keer een tussentijdse voortgangsrapportage aan de inspectie gestuurd.

Het doel van de hertoets in april 2022 was om te bepalen of HK Zorg verantwoorde jeugdhulp biedt. Bij de hertoets heeft de inspectie de verwachtingen die eerder als onvoldoende waren beoordeeld of waarbij een aandachtspunt is geformuleerd opnieuw onderzocht en beoordeeld. Daarnaast leverde de hertoets nog een aantal andere bevindingen op.

De inspectie stelt vast dat het aantal cliënten van HK Zorg zonder financiering inmiddels is afgenomen naar 23. HK Zorg richt zich niet meer op jeugdhulpcliënten uit de regio IJsselland, maar alleen nog op cliënten uit omliggende regio's, waardoor het aantal cliënten zonder financiering naar verwachting verder zal afnemen.

Verder stelt de inspectie vast dat HK Zorg zich sinds het toezicht van januari 2021 heeft verbeterd op een aantal verwachtingen, maar ook dat een aantal verbeteringen in de praktijk minder ver gevorderd was dan de inspectie opmaakte uit de voortgangsrapportages die HK Zorg het afgelopen jaar heeft aangeleverd. Voorbeelden hiervan zijn de HKZ-certificering, het op orde brengen van de behandelplannen, het up-to-date maken van de elektrische cliëntendossiers in Medicore en de implementatie van een nieuwe werkwijze met betrekking tot het doen van risicotaxaties.

HK Zorg voldoet nu aan zeven van de negen onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Bij drie verwachtingen formuleert de inspectie een of meer aandachtspunten. Daarnaast voldoet HK Zorg niet aan vier normen die in het oorspronkelijke toezicht in januari 2021 niet zijn getoetst ('overige bevindingen').

Verbetering is nodig op de volgende verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd:

- Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.

Daarnaast is verbetering nodig op de volgende punten, die voortkomen uit de 'overige bevindingen':

- Weergave op de website van de actuele wachttijden per behandelvorm, inclusief de peildatum van deze wachttijden.
- Het hebben van een intern toezichthouder van minimaal drie leden.
- Voldoen aan de normen uit de NEN 7510.
- Het hebben van een kwaliteitsmanagementsysteem.

De inspectie verwacht dat HK Zorg alle aandachts- en verbeterpunten uit dit rapport vertaalt in een samenhangend verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen. De inspectie toetst het plan op volledigheid, ambitie en realisme en bepaalt op basis hiervan het vervolgtoezicht.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Bevindingen	10
Thema 1: Uitvoering hulpverlening	10
Thema 2: Veiligheid	14
Thema 4: Cliëntenpositie	17
Thema 5: Bestuurlijke organisatie	19
Overige bevindingen	20
3 Conclusie en vervolg	22
Bijlage - Verantwoording	24

1 Inleiding

In april 2022 voerde de inspectie een hertoets uit bij HK Zorg. Aanleiding hiervoor was het toezicht dat de inspectie in januari 2021 heeft uitgevoerd bij HK Zorg. Doel van dit toezicht was om te bepalen of HK Zorg verantwoorde hulp bood aan jongeren en volwassenen. Bij het onderzoek in 2021 constateerde de inspectie meerdere tekortkomingen en aandachtspunten. Daarom heeft de inspectie een hertoets uitgevoerd, waarbij zij heeft getoetst of de eerder geconstateerde tekortkomingen en aandachtspunten waren opgeheven en HK Zorg verantwoorde hulp biedt. Dit rapport beschrijft de bevindingen van de inspectie naar aanleiding van deze hertoets.

Beschrijving HK Zorg op moment van hertoets

HK Zorg is een aanbieder die ambulante hulp en ggz-behandeling biedt aan jongeren en volwassenen. HK Zorg staat sinds oktober 2019 als besloten vennootschap ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75843978. HK Zorg is gevestigd in Ommen. In het pand van HK Zorg zijn kantoorruimten ingericht voor de bestuurder en de (staf)medewerkers. Ook kunnen hier de behandel- en gezinsgesprekken plaatsvinden in verschillende spreekkamers. HK Zorg heeft een bestuurder die tevens eigenaar en regiebehandelaar is.

Cliënten van HK Zorg hebben uiteenlopende diagnoses, achtergronden en problematieken. HK Zorg richt zich op specialistische ggz, met name op psychiatrische problematiek en diagnostiek van depressie, zelfbeschadiging, ADHD en autisme. HK Zorg biedt geen hulp aan cliënten met meervoudige problematiek. De cliënten komen veelal via een verwijzing van de huisarts bij HK Zorg terecht.

Op het moment van de hertoets heeft HK Zorg in totaal 203 cliënten in zorg, waarvan 90 cliënten op basis van de Jeugdwet hulp ontvangen. Op basis van de Zorgverzekeringswet ontvangen 90 volwassen cliënten zorg. Voor de overige 23 cliënten financiert HK Zorg de zorg uit eigen middelen. Deze 23 cliënten wonen in de jeugdregio IJsselland. Van de 203 cliënten krijgen 64 cliënten alleen medicatie voorgeschreven bij HK Zorg. Deze cliënten hebben geen behandelgesprekken en krijgen geen andere behandeling. 25 van de 203 cliënten waren ook cliënt bij het vorige zorginitiatief van de bestuurder.

HK Zorg biedt zelfstandig hulp en zorg aan cliënten en heeft voor de hulp aan jongeren contracten met de jeugdregio's Twente en Noord-Veluwe. HK Zorg heeft geen contract met de elf gemeenten in IJsselland, die hun inkoop via RSJ IJsselland regelen.

De bestuurder van HK Zorg is tevens psychiater en regiebehandelaar voor alle cliënten. Daarnaast zijn bij HK Zorg elf behandelaren in loondienst, waaronder een basisarts. Negen van de elf behandelaren zijn geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG). Alle zorginhoudelijke medewerkers zijn hbo- of universitair geschoold.

Een van de behandelaren vervult voor een deel van haar tijd (12 uur per week) de functie van manager zorg. Ten slotte heeft HK Zorg een office manager, twee secretaresses en een financieel medewerker in dienst.

Toezicht januari 2021 en voortgangsrapportages

HK Zorg voldeed tijdens het toezicht in januari 2021 aan 16 van de 22 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Verbetering was nodig op de volgende criteria:

- Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.
- Professionals werken doelgericht en planmatig.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.
- De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Daarnaast formuleerde de inspectie bij drie verwachtingen een aandachtspunt.

Tijdens het toezicht in januari 2021 constateerde de inspectie dat HK Zorg voor 92 van de 167 cliënten geen financiering ontving. Dit betrof met name cliënten uit de regio IJsselland. Na het onderzoek informeerde HK Zorg de inspectie over een 'raamovereenkomst uitvoering jeugdhulp' die zij was aangegaan met een hoofdaannemer voor cliënten uit de regio IJsselland. De overeenkomst hield in dat de hoofdaannemer op bepaalde deeltrajecten HK Zorg zou inschakelen als onderaannemer voor cliënten uit de regio IJsselland.

Na het toezicht van januari 2021 heeft de inspectie met HK Zorg afgesproken periodiek te worden geïnformeerd hoe deze constructie voor de cliënten zonder financiering in de praktijk uit zou pakken. Dit betekende dat HK Zorg over de resterende drie kwartalen van 2021 aan de inspectie diende te rapporteren hoe de continuïteit van zorg en jeugdhulp aan haar cliënten gegarandeerd was. De inspectie heeft deze drie voortgangsrapportages ontvangen. De eerste voortgangsrapportage bevatte tevens een verbeterplan, waarin voor alle verbeter- en aandachtspunten uit het toezichtrapport van de inspectie verbetermaatregelen stonden vermeld.

Toetsingskader

De hertoets is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het toetsingskader bestaat uit vier thema's: Uitvoering hulp, Veiligheid, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Elk thema is uitgewerkt in een aantal verwachtingen. Voor jeugdhulp zonder verblijf is een set met 21 kernverwachtingen geselecteerd. Het volledige toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/toetsingskadervhj.

Naast de kernverwachtingen voor jeugdhulp zonder verblijf is verwachting 2.3.1 toegevoegd met betrekking tot het verstrekken van medicatie.

HK Zorg biedt op het moment van de hertoets naast jeugdhulp ook zorg aan 90 volwassen cliënten. Omdat verschillende aspecten die daar betrekking op hebben niet in het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd aan de orde komen, worden de bevindingen en oordelen op het gebied van zorg aan volwassenen in dit rapport op een aantal punten separaat benoemd. Hierbij hanteert de inspectie enkele normen die de inspectie toetst bij ggz-aanbieders. Deze normen beschrijft de inspectie hieronder met (cursief aangegeven) de wetten en richtlijnen waarop die normen gebaseerd zijn:

- Op structurele wijze kwaliteitsinformatie verzamelen en gebruiken voor kwaliteitsverbetering, *Wkkgz artikel 7, 9 en 10.*
- Aansluiten bij een erkende geschilleninstantie, *Wkkgz artikel 13, 15 en 18.*
- Er is een elektronisch voorschrijfsysteem, *Richtlijn Elektronisch Voorschrijven, KNMG (2013).*
- Een actueel (volledig en uniek) medicatieoverzicht is bij elk contact beschikbaar, *Richtlijn psychiatrisch diagnostisch onderzoek (NVVP).*

Bij de hertoets van april 2022 was het uitgangspunt van de inspectie om alleen de zes verwachtingen die bij het toezicht in januari 2021 onvoldoende waren en de drie verwachtingen waarbij een aandachtspunt was gegeven, te onderzoeken. De hertoets leverde echter ook nog een aantal belangrijke bevindingen op die niet onder deze zes verwachtingen vielen. Deze benoemt de inspectie in hoofdstuk 2 'Bevindingen' onder het kopje 'Overige bevindingen'.

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze heeft aangetroffen op het moment van de hertoets in 2022, aan de hand van de vier thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Deze thema's zijn onderverdeeld in criteria waar verwachtingen onder vallen. Per verwachting geeft de inspectie een oordeel. Als de verwachting als onvoldoende is beoordeeld, geeft de inspectie een toelichting. Wanneer het oordeel voldoende is, maar de inspectie op grond van de bevindingen van mening is dat er reden is voor verbetering, benoemt de inspectie een aandachtspunt.

De inspectie heeft tijdens de hertoets de zes verwachtingen waarop verbetering nodig was en de drie aandachtspunten opnieuw beoordeeld. De oordelen staan in de onderstaande tabel. In de tabel staan zowel de oordelen op basis van het toezicht in januari 2021, als de oordelen op basis van de hertoets in april 2022. Daarnaast heeft de inspectie aan het einde van dit hoofdstuk vier 'overige bevindingen' opgenomen.

V	Voldoende	N.B.	Niet beoordeeld
O	Onvoldoende		

Thema 1: Uitvoering hulpverlening

1.1. Professionals bieden passende hulp

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
1.1.1	Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.	V	V
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 hoorde de inspectie in de gesprekken met de professionals en zag de inspectie in de dossiers dat professionals hulp boden die aansloot bij de problematiek van de cliënten. Professionals onderbouwden de gekozen hulp. HK Zorg hanteerde uitsluitingscriteria voor nieuwe cliënten.</p> <p>Het was een aandachtspunt om deze uitsluitcriteria ook schriftelijk vast te leggen en eventueel te publiceren op de website, zodat ook voor derden inzichtelijk is welke cliënten bij HK Zorg terecht kunnen en welke niet.</p>		

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
	<p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens de hertoets in 2022 hoorde de inspectie dat de uitsluitcriteria die HK Zorg hanteert, bekend zijn bij de professionals. Bij de intake van nieuwe cliënten vormt HK Zorg een beeld van de problematiek en bepaalt zij of HK Zorg de cliënt de zorg kan bieden die hij/zij nodig heeft. Als het hulpaanbod van HK Zorg niet passend is dan helpt HK Zorg bij het zoeken naar een geschikte zorgaanbieder. Soms levert HK Zorg overbruggingszorg als er wachtlijsten zijn bij de zorgaanbieder die het meest geschikt is voor de cliënt.</p> <p>De inspectie zag tijdens de hertoets dat de uitsluitingscriteria duidelijk omschreven staan op de website van HK Zorg.</p>		

1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
1.2.1	Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.	0	0
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 zag de inspectie in de dossiers en hoorde de inspectie in de gesprekken met de professionals dat er met betrekking tot de jeugdigen gewerkt werd volgens verschillende richtlijnen en protocollen die passend zijn bij de doelgroep.</p> <p>De inspectie trof in vier van de zeven onderzochte dossiers van de volwassen cliënten geen behandelplannen aan in het elektronisch patiëntendossier (EPD).</p> <p>De inspectie verwachtte dat HK Zorg voor alle cliënten, ook als de patiëntencontacten alleen maar bedoeld waren voor medicamenteuze begeleiding, een behandelplan opstelde conform de daartoe geldende normen.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens de hertoets in 2022 gaf de bestuurder aan dat de dossiers inmiddels op orde zijn. De inspectie las dit ook in de eerste voortgangsrapportage van HK Zorg.</p> <p>Tijdens de hertoets zag de inspectie dat in vijf van de zes dossiers een actueel behandelplan aanwezig was, ook als het cliënten betrof die alleen medicamenteuze begeleiding ontvangen. Eén van de dossiers bevatte het behandelplan van een andere cliënt.</p>		

	<p>Een concept behandelplan van de betreffende cliënt was wel beschikbaar buiten het EPD om in Sharepoint. De inspectie zag verder dat in de vijf dossiers waarin het juiste behandelplan zat, de behandelplannen waren ondertekend door de regiebehandelaar en de cliënt/ouders.</p> <p>Bij twee van de vijf dossiers constateerde de inspectie dat de doelen in de behandelplannen niet helder en concreet waren geformuleerd.</p> <p>De inspectie hoorde in de gesprekken met de bestuurder en de professionals dat de regiebehandelaar en een behandelaar samen de intake van nieuwe cliënten doen. De betreffende behandelaar maakt vervolgens een eerste opzet van het behandelplan, dat daarna wordt besproken in een MDO (multidisciplinair overleg). Bij het MDO zijn aanwezig de regiebehandelaar, twee of drie behandelaren en, indien medicatie een rol speelt bij de behandeling, een arts. In het MDO wordt bepaald wie de behandelaar wordt. Deze behandelaar maakt het concept behandelplan af en bespreekt het met de cliënt/ouders.</p> <p>De inspectie verwacht dat elk dossier een actueel behandelplan bevat conform de daartoe geldende normen. Een van deze normen is dat de doelen in het behandelplan helder en concreet zijn geformuleerd.</p>		
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	o	v
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 zag de inspectie in de dossiers dat voor de jeugdigen een behandelplan was opgesteld, waaruit helder bleek waarom en welke hulp de jeugdigen kregen bij HK Zorg.</p> <p>Voor de volwassen cliënten ontbrak er in vier van de zeven dossiers die de inspectie inzag een behandelplan (zie ook 1.2.1). Van de drie andere dossiers die de inspectie inzag, was wel een behandelplan aanwezig.</p> <p>Daarnaast zag de inspectie dat de dossiers van jeugdigen en volwassenen en overige relevante documentatie op verschillende plaatsen werd bewaard. De professionals gaven in de gesprekken hierover aan dat het daartoe bestemde registratiesysteem Medicare slechts gedeeltelijk werd gebruikt.</p> <p>De inspectie verwachtte dat HK Zorg voor alle cliënten een actueel en passend behandelplan opstelde, met daarin behandeldoelen. Verder verwachtte de inspectie dat HK Zorg alle plannen met passende regelmaat evalueerde en op basis daarvan bijstelde, zodat voor de cliënten en behandelaars inzichtelijk was waar de hulp- of zorgverlening uit bestaat en wat de voortgang is. Ten slotte verwachtte de inspectie dat HK Zorg de dossiers op zodanige wijze inrichtte dat de behandeling navolgbaar is.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens de hertoets van 2022 zag de inspectie in vijf van de zes dossiers dat behandelplannen periodiek worden geëvalueerd.</p>		

	<p>In een van de dossiers kon de inspectie dit niet nagaan, omdat dit dossier het behandelplan van een andere cliënt bevatte.</p> <p>In de eerste voortgangsrapportage van HK Zorg las de inspectie dat de elektronisch cliëntendossiers in Medicores in de periode maart – juli 2021 up-to-date zijn gemaakt.</p> <p>Tijdens de hertoets hoorde de inspectie echter van de professionals en de bestuurder dat alle documenten die met de behandeling van de cliënten te maken hebben, zoals behandelplannen, gespreksverslagen, intakes en evaluaties worden gemaakt in Word en opgeslagen worden in Sharepoint. De bedoeling is dat deze documenten direct daarna worden geüpload naar het elektronisch cliëntendossier in Medicores. In de praktijk gebeurt dit echter niet met alle documenten, lieten de professionals weten. Een professional gaf aan dat dit alleen voor het behandelplan, de verwijfsbrief en de toestemmingsverklaring verplicht is. Niet alle relevante actuele informatie is dus te vinden in Medicores. De professional gaf aan dat wel alles op Sharepoint staat in mapjes per cliënt.</p> <p>De professionals gaven aan dat de huidige werkwijze niet erg efficiënt is en daarnaast foutgevoelig. Zij gaven aan dat HK Zorg onlangs een nieuwe module heeft aangeschaft van Medicores, waarmee bepaalde formats nu wel rechtstreeks kunnen worden aangemaakt in het systeem, maar dat ze hier nog wegwijs in moeten worden gemaakt.</p> <p>De bestuurder en de manager zorg gaven aan dat het streven van HK Zorg is dat op termijn alle relevante cliëntinformatie te vinden is in Medicores. De bestuurder gaf aan dat hier geen concrete planning voor is.</p> <p>Een aandachtspunt is dat HK Zorg alle cliënteninformatie op een dusdanige manier administreert dat deze informatie op een efficiënte en voor de medewerkers logische manier kan worden vastgelegd, waardoor informatie over een cliënt eenvoudig kan worden teruggevonden.</p>		
--	---	--	--

Thema 2: Veiligheid

2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	0	0
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 richtte HK Zorg zich met name op psychiatrische problematiek en diagnostiek en bood HK Zorg geen hulp aan cliënten met meervoudige problematiek.</p> <p>De inspectie zag in een aantal dossiers en hoorde in de gesprekken met de professionals dat zij bij de start van de hulp stilstonden bij mogelijke veiligheidsrisico's, zoals agressie, eetgedrag, suïcide en weglopen. In deze gesprekken hoorde de inspectie echter ook dat de professionals deze veiligheidsrisico's niet op een eenduidige en systematische manier inschatten bij aanvang van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden.</p> <p>De inspectie verwachtte dat HK Zorg bij aanvang van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden minimaal een aantal eenduidige vragen stelde over de veiligheid van de cliënt.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>In de eerste voortgangsrapportage van HK Zorg las de inspectie dat HK Zorg inmiddels een werkwijze heeft waarbij bij elke pre-intake, intake en evaluatie een risicotaxatie wordt gemaakt en vastgelegd.</p> <p>Tijdens de hertoets in 2022 trof de inspectie echter in vier van de zes getoetste dossiers geen risicotaxatie aan. In twee van de zes dossiers was deze wel aanwezig en gemaakt aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument.</p> <p>Van de professionals hoorde de inspectie dat HK Zorg een nieuwe werkwijze heeft waarbij er een risicotaxatie gedaan wordt bij de pre-intake, de intake en bij evaluaties. De risicotaxatie wordt afgenomen aan de hand van een standaard invulschema waarop per risicogebied wordt aangegeven of er risico's zijn. Het gebruik van dit risicotaxatie-instrument is nieuw, gaven de professionals aan. Er wordt binnen de organisatie regelmatig op gewezen om het te gebruiken. Er is afgesproken dat het invulschema aan het einde van het intakeverslag wordt opgenomen. Over hoe en waar de risicotaxatie wordt vastgelegd op andere momenten dat er een risicotaxatie plaatsvindt (bijvoorbeeld bij evaluaties) zijn geen eenduidige afspraken gemaakt, volgens de professionals.</p>		

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
	<p>De manager zorg gaf aan dat er geen gestructureerde werkwijze binnen HK Zorg is om te bewaken dat alle medewerkers ook werken volgens deze nieuwe werkwijze.</p> <p>De inspectie verwacht dat HK Zorg werkt conform haar nieuwe werkwijze met betrekking tot het doen van risicotaxaties en aanvullende werkafspraken maakt voor het vastleggen van de risicotaxaties.</p> <p>Daarnaast verwacht de inspectie dat HK Zorg op een systematische manier bewaakt dat iedereen binnen de organisatie werkt conform deze nieuwe werkwijze.</p>		

2.2 Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	V	V
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 zag de inspectie in de dossiers en hoorde zij in de gesprekken met de professionals dat de professionals voor de jeugdige cliënten bij geconstateerde veiligheidsrisico's afspraken maakten om deze risico's te beperken en deze vastlegden in het dossier. Bijvoorbeeld over hoe een cliënt kan handelen wanneer de risico's zich manifesteren.</p> <p>Voor een aantal van de volwassen cliënten had HK Zorg geen behandelplan opgesteld.</p> <p>De inspectie verwachtte dat HK Zorg ook voor de volwassen cliënten afspraken maakte over geconstateerde veiligheidsrisico's en deze op eenduidige wijze vastlegde in het dossier van de cliënt. Omdat de tekortkoming voor het ontbreken van een behandelplan al was beoordeeld onder verwachting 1.2.2, volstond de inspectie hier met een aandachtspunt.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2022 hoorde de inspectie van de professionals dat als er tijdens de risicotaxatie een veiligheidsrisico wordt signaleerd, er gehandeld wordt. Er wordt bijvoorbeeld een signaleringsplan of veiligheidsplan gemaakt en dit wordt vervolgens met de betrokkenen besproken.</p>		

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
	<p>Ook kan het zijn dat er externe hulp (bijvoorbeeld de crisisdienst of een gespecialiseerde zorgaanbieder) wordt ingeschakeld of dat er - indien mogelijk - intern worden opgeschaald, bijvoorbeeld bij het ophogen van de medicatie.</p> <p>De inspectie zag in de dossiers dat in vier van de zes dossiers een risicotaxatie ontbrak, waardoor de inspectie in deze dossiers ook niet kon zien of professionals afspraken maken en bewaken over het beperken van de veiligheidsrisico's als deze aan de orde waren. Omdat de tekortkoming voor het ontbreken van een risicotaxatie in vier van de zes dossiers al is beoordeeld onder verwachting 2.1.2 volstaat de inspectie hier met een aandachtspunt.</p>		

2.3 Medicatieveiligheid

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
2.3.1	De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig.	O	V
	<p><i>Toelichting toezicht januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 hoorde de inspectie in het gesprek met de bestuurder dat HK Zorg geen gebruik maakte van een Elektronisch Voorschrift Systeem (EVS) bij het voorschrijven van medicatie. Daarnaast trof de inspectie in de dossiers geen actuele medicatieoverzichten (AMO) aan. Weliswaar werden medicatiewijzigingen in de decursus genoteerd, maar dat kan niet aangemerkt worden als een actueel medicatieoverzicht.</p> <p>De inspectie verwachtte dat HK Zorg gebruik ging maken van een EVS en dat er voor alle cliënten een actueel medicatieoverzicht aanwezig was.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2022 zag de inspectie dat HK Zorg gebruik maakt van FarMed, een EVS voor medicijnen. De inspectie heeft twee dossiers in FarMed ingezien en zag dat er per cliënt duidelijk een AMO zichtbaar is en dat te zien is wat de medicatiehistorie van de cliënt is. Van de bestuurder en de professionals hoorde de inspectie dat alleen de psychiater en de arts van HK Zorg medicijnen voorschrijven aan cliënten. Alleen zij hebben toegang tot FarMed. Behandelaren hebben geen inzage in het AMO.</p>		

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
	<p>Van de bestuurder en de professionals hoorde de inspectie dat als behandelaren een AMO nodig hebben, zij dit opvragen bij de psychiater of de arts. De behandelaren gaven aan dat zij in de decursus in Medicore wel kunnen zien welke medicatieafspraken er zijn geweest en wat er is veranderd qua medicatie en dat dit goed voor hen werkbaar is.</p> <p>Een aandachtspunt is dat er geen koppeling is met het Landelijk Schakel Punt (LSP). Er is daarmee geen zicht op eventueel elders voorgeschreven medicatie. Dat betekent dat HK Zorg op een andere wijze informatie over het actuele medicatie gebruik moet verkrijgen, zodat een actueel medicatie overzicht (AMO) aanwezig is op het moment van voorschrijven.</p> <p>Een ander aandachtspunt is het ontbreken van inzagebevoegdheid in de AMO's van de cliënten in FarMed. De artsen schrijven nu in de decursus eventuele aanpassingen in het medicatiebeleid, waarbij de kans op overschrijffouten niet ondenkbeeldig is.</p>		

Thema 4: Cliëntenpositie

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	O	V
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 was er aan HK Zorg een vertrouwenspersoon verbonden, maar dit was een interne medewerker en kon daarmee niet als onafhankelijk worden aangemerkt. Dit was niet conform de eisen die de Jeugdwet aan een vertrouwenspersoon stelt.</p> <p>De inspectie verwachtte dat HK Zorg voor de jeugdigen een vertrouwenspersoon van bijvoorbeeld het AKJ of Zorgbelang inschakelde. Verder diende HK Zorg ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersoon vrij toegankelijk was voor jeugdigen en hun ouders en dat zij hierover geïnformeerd waren.</p>		

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
	<p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2022 hoorde de inspectie van de professionals en zag de inspectie op de website van HK Zorg dat jeugdigen en hun ouders gebruik kunnen maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en hoe ze deze vertrouwenspersoon kunnen bereiken. De professionals gaven aan dat jeugdigen/ouders onder andere door middel van posters in het gebouw van HK Zorg worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon.</p>		
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	O	V
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>HK Zorg dient op basis van de Jeugdwet voor jeugdige cliënten te beschikken over een onafhankelijke klachtencommissie of gebruik te maken van een onafhankelijke klachtencommissie. Een onafhankelijke klachtencommissie vereist ten minste een voorzitter die niet in dienst is van HK Zorg. Verder moeten jeugdigen en hun ouders directe toegang hebben tot de klachtencommissie, zonder tussenkomst van een professional van HK Zorg.</p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 constateerde de inspectie dat de klachtenregeling van HK Zorg op deze punten niet voldeed aan de vereisten van de Jeugdwet.</p> <p>Voor volwassen cliënten dient HK Zorg op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een interne klachtenregeling te hebben en aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. Tijdens het toezicht in 2021 had HK Zorg een klachtenregeling opgesteld en gepubliceerd op haar website en gaf HK Zorg aan aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Zorg. De inspectie trof de inschrijving van HK Zorg bij de Geschillencommissie Zorg echter niet aan op de website van deze geschillencommissie.</p> <p>De inspectie verwachtte dat HK Zorg een klachtenregeling operationeel had die zowel voldoet aan de vereisten van de Jeugdwet als van de Wkkgz.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2022 zag de inspectie op de website een aangepaste klachtenregeling staan die voldoet aan de vereisten van zowel de Jeugdwet als de Wkkgz.</p> <p>HK Zorg maakt gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie en is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Dit zag de inspectie ook op de website van de Geschillencommissie Zorg vermeld staan.</p>		

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
	Van de professionals hoorde de inspectie dat zij de klachtenregeling kennen en dat cliënten, conform de Jeugdwet, ook direct een klacht in kunnen dienen bij de Geschillencommissie Zorg, dus zonder tussenkomst van een professional van HK Zorg. Dit zag de inspectie ook terug in de klachtenregeling op de website van HK Zorg.		

Thema 5: Bestuurlijke organisatie

5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

	Verwachting	Oordeel januari 2021	Oordeel april 2022
5.1.1	De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.	V	V
	<p><i>Toelichting toets januari 2021:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2021 bleek uit de gesprekken met de professionals en de geraadpleegde documentatie dat HK Zorg een meldformulier gebruikte bij de registratie van incidenten (VIM) en dat HK Zorg incidenten structureel agendeerde voor de teamoverleggen. Op het moment van het toezicht in januari 2021 hadden zich bij HK Zorg nog geen incidenten voorgedaan. In de gesprekken met de professionals hoorde de inspectie dat HK Zorg niet had vastgelegd wat een incident is en wanneer een VIM-melding moet worden gedaan.</p> <p>Het was een aandachtspunt voor HK Zorg om dit vast te leggen, zodat voor alle professionals helder is wanneer een gebeurtenis dient te worden aangemerkt als een incident.</p> <p><i>Toelichting hertoets april 2022:</i></p> <p>Tijdens het toezicht in 2022 hoorde de inspectie dat HK Zorg heeft vastgelegd wat er wordt verstaan onder een VIM-melding en wanneer en hoe een VIM-melding gedaan moet worden.</p> <p>Daarnaast hoorde de inspectie van de professionals dat de VIM-meldingen in het werkoverleg worden geëvalueerd en er verbeterpunten uit worden gehaald.</p>		

Overige bevindingen

	Bevinding
1.	<p>Tijdens de hertoets in april 2022 zag de inspectie op de website van HK Zorg wachttijden vermeld staan voor verschillende behandelvormen. Op de website was niet zichtbaar wat de peildatum van deze wachttijden was en dus hoe recent ze zijn. Dit is echter wel een verplichting volgens de Wkkgz.</p> <p>De inspectie verwacht dat HK Zorg op haar website per behandelvorm aangeeft wat de actuele wachttijden zijn en wat de peildatum van deze wachttijden is.</p>
2.	<p>Tijdens de hertoets in april 2022 hoorde de inspectie van de bestuurder dat HK Zorg op dat moment geen intern toezichthouder had. De bestuurder gaf aan dat hij in gesprek is met twee kandidaten om een raad van commissarissen te vormen.</p> <p>De inspectie stelde vast dat HK Zorg een Wtza-vergunning (Wet toetreding zorgaanbieders) heeft en gaat ervan uit dat HK Zorg vergunningsplichtig is. Hierbij doet de inspectie de aanname dat HK Zorg in de regel met meer dan tien zorgverleners zorg verleent op basis van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.</p> <p>Conform de Wtza dient HK Zorg een intern toezichthouder te hebben die uit minimaal drie leden bestaat. De inspectie verwacht dat HK Zorg binnen één maand na ontvangst van het vastgestelde toezichtrapport voldoet aan de vereisten van de Wtza.</p>
3.	<p>Tijdens de hertoets in april 2022 kon de bestuurder niet aangeven hoe HK Zorg de informatiebeveiliging heeft geregeld en of HK Zorg voldoet aan de norm NEN 7510¹.</p> <p>De NEN 7510 schrijft een groot aantal beheersmaatregelen voor op het gebied van informatiebeveiliging, van het up-to-date houden van software (met beveiligingsupdates) tot het bewust maken van personeel. Certificering volgens de NEN 7510 is voor zorgaanbieders niet verplicht. Wel dienen zorgaanbieders aantoonbaar te voldoen aan de normen van NEN 7510.</p> <p>De inspectie verwacht dat HK Zorg op basis van een risicoanalyse nagaat of de organisatie voldoet aan de normen uit de NEN 7510 en zo niet, welke beheersmaatregelen HK Zorg nog moet treffen om hieraan te kunnen voldoen.</p>
4.	<p>Zorgaanbieders dienen in navolging van de Jeugdwet en de Wkkgz een kwaliteitsmanagementsysteem te gebruiken om de kwaliteit van de hulp systematisch te monitoren en waar mogelijk te verbeteren. Het kwaliteitsmanagementsysteem maakt zichtbaar wat de aanbieder onder zorg van goede kwaliteit verstaat en in hoeverre deze in de praktijk door de zorgaanbieder wordt gerealiseerd. Het kwaliteitsmanagementsysteem maakt ook zichtbaar welke verbeteringen worden beoogd en gerealiseerd.</p> <p>Tijdens de hertoets in april 2022 constateerde de inspectie dat HK Zorg geen kwaliteitsmanagementsysteem heeft, waardoor de bestuurder op een aantal vlakken minder in control is dan gewenst. Medewerkers doen op basis van hun eigen deskundigheid vaak het goede voor de cliënt, maar een systematische sturing op kwaliteit ontbreekt.</p>

¹ NEN 7510 - norm voor informatiebeveiliging voor de zorgsector in Nederland

	Bevinding
	De inspectie verwacht dat HK Zorg beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem, waardoor de kwaliteit van de zorg systematisch kan worden gemonitord en waar nodig kan worden verbeterd.

3 Conclusie en vervolg

HK Zorg voldeed op het moment van de hertoets in april 2022 aan zeven van de negen onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan twee verwachtingen voldeed HK Zorg niet. Bij drie verwachtingen formuleert de inspectie een of meer aandachtspunten. Daarnaast voldoet HK Zorg niet aan de vier overige normen benoemd onder het kopje 'Overige bevindingen' in hoofdstuk 2.

Verbetering is nodig op de volgende verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd:

- Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.

Daarnaast is verbetering nodig op de volgende punten, die voortkomen uit de 'overige bevindingen':

- Weergave op de website van de actuele wachttijden per behandelvorm, inclusief de peildatum van deze wachttijden.
- Het hebben van een intern toezichthouder van minimaal drie leden.
- Voldoen aan de normen uit de NEN 7510.
- Het hebben van een kwaliteitsmanagementsysteem.

Beschouwing

Financiering jeugdhulpcliënten regio IJsselland

Het aantal cliënten waaraan HK Zorg hulp biedt, is het afgelopen jaar verder gegroeid van 167 in januari 2021 naar 203 in april 2022. Tijdens het toezicht in januari 2021 stelde de inspectie vast dat HK Zorg op dat moment voor 92 cliënten geen financiering ontving. De inspectie zag hierin een groot risico dat op de langere termijn door zou kunnen werken in de continuïteit van de zorg aan de cliënten van HK Zorg. Uit de ontvangen voortgangsrapportages en uit het cliëntenoverzicht dat de inspectie tijdens de hertoets in april 2022 heeft ingezien, blijkt dat het aantal cliënten zonder financiering is afgenomen naar 23. De cliënten zonder financiering zijn grotendeels afkomstig uit de gemeenten in de jeugdregio IJsselland waarmee HK Zorg geen contract heeft. Na het toezicht in januari 2021 heeft HK een 'raamovereenkomst uitvoering jeugdhulp' afgesloten met een hoofdaannemer om zo te voorzien in de financiering van jeugdhulpcliënten uit de regio IJsselland. De bestuurder liet tijdens de hertoets in april 2022 weten dat deze raamovereenkomst nog loopt, maar dat deze niet wordt gebruikt voor financiering van jeugdhulpcliënten uit de regio IJsselland. De overeenkomst voorziet er vooral in dat HK Zorg zo nu en dan op consultbasis wordt ingehuurd door de hoofdaannemer. De bestuurder liet verder weten dat hij heeft besloten zich niet meer te richten op jeugdhulpcliënten uit de regio IJsselland, maar op cliënten uit omliggende regio's en dat het aantal cliënten zonder financiering hierdoor stapsgewijs verder zal afnemen.

Afwijkingen ten opzichte van de voortgangsrapportages

In de eerste voortgangsrapportage van 14 juli 2021 gaf HK Zorg aan dat zij naar aanleiding van het toezicht van de inspectie in januari 2021 een aantal verbetermaatregelen had doorgevoerd. Tijdens de hertoets in april 2022 constateerde de inspectie echter dat HK Zorg een aantal verbetermaatregelen minder voortvarend had opgepakt dan uit de voortgangsrapportages naar voren kwam.

Zo las de inspectie in de eerste voortgangsrapportage dat HK Zorg naar verwachting in oktober 2021 zou zijn gecertificeerd (HKZ). Tijdens de hertoets hoorde de inspectie echter dat HK Zorg deze planning niet had gehaald en nog niet gecertificeerd was. Een ander voorbeeld is dat de inspectie op basis van de eerste voortgangsrapportage in de veronderstelling verkeerde dat inmiddels alle cliëntinformatie te vinden zou zijn in het EPD (Medicore) (zie ook de toelichting bij verwachting 1.2.2) en dat HK Zorg inmiddels een nieuwe werkwijze zou hebben geïmplementeerd met betrekking tot de risicotaxaties (zie ook de toelichting bij verwachting 2.1.2). Tijdens de hertoets bleek de implementatie in de praktijk echter minder ver gevorderd dan de inspectie opmaakte uit de eerste voortgangsrapportage.

De inspectie verwacht dat een zorgaanbieder in voortgangsrapportages transparant is en een waarheidsgetrouw beeld schetst van de stand van zaken met betrekking doorgevoerde verbetermaatregelen. Eventuele afwijkingen van eerder gemaakte planningen dienen hier een onderdeel van te zijn.

Vervolg

De inspectie verwacht dat HK Zorg alle aandachts- en verbeterpunten uit dit rapport vertaalt in een samenhangend verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn.

De inspectie acht het hierbij van belang dat HK Zorg de verbetermaatregelen opneemt in een PDCA²-cyclus of een andere vorm van structurele borging (waarbij zowel de implementatie van de verbetermaatregelen als het effect ervan geëvalueerd worden) en dat dit een integraal onderdeel is van het verbeterplan.

Het verbeterplan dient voor 8 augustus 2022 aan de inspectie te worden gestuurd. De inspectie toetst het plan op volledigheid, ambitie en realisme en bepaalt op basis hiervan het vervolgtoezicht.

² PDCA – **P**lan, **D**o, **C**heck, **A**ct

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde de hertoets bij HK Zorg uit op 20 april 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen gebruikt:

- Een gesprek met de bestuurder van HK Zorg.
- Interviews met twee behandelaars, waarvan er één voor 60% van haar tijd de functie van manager zorg bekleedt.
- Een check van drie dossiers van jeugdigen en drie dossiers van volwassenen in Medicore, onder andere op de aanwezigheid van een behandelplan en risico-inschattingen en -beoordelingen. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Een check van twee cliëntendossiers in het elektronisch voorschrijfsysteem voor medicatie, FarMed. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Website HK Zorg.
- Documenten:
 - cliëntenoverzicht HK Zorg;
 - medewerkersoverzicht HK Zorg;
 - overzicht inkomsten/uitgaven HK Zorg 1^e kwartaal 2021 en 1^e kwartaal 2022;
 - drie voortgangsrapportages HK Zorg, inclusief verbeterplan.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl