



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Goede en veilige hospicezorg door deskundige zorgverleners én vrijwilligers

juni 2023

Beeld: © ANP / Frank Muller



De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de zorg in Nederland, zo ook op de hospicezorg.

In het derde en vierde kwartaal van 2019 kreeg het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport signalen dat er risico's waren voor de kwaliteit van zorg binnen de hospices in Nederland. Vrijwilligers bij de hospices zouden medicijnen toedienen, zonder dat zij daarvoor bevoegd en bekwaam zijn.

De inspectie bezocht acht hospices om de kwaliteit en veiligheid van de zorg te beoordelen. Voldoet daar de zorg aan wetten, en regels en veldnormen? Om dit te toetsen ontwikkelde de inspectie een [Toetsingskader voor aanbieders van hospicezorg](#). Tijdens de bezoeken is ook gekeken of het toetsingskader aansluit bij het werkveld en of het een goed beeld geeft van de kwaliteit en veiligheid van zorg in hospices. Dat blijkt zo te zijn. Wel is de conceptversie van het toetsingskader aangescherpt met een norm en enkele aandachtspunten.

Over hospicezorg

Een hospice is een zorginstelling die zich heeft gespecialiseerd in palliatieve zorg. Het hospice is bedoeld voor mensen die in de laatste weken of maanden van hun leven niet thuis of in het ziekenhuis kunnen of willen verblijven. Om welke reden dan ook. In Nederland zijn ongeveer 270 hospicevoorzieningen (peildatum oktober 2022), zo zagen onderzoekers van het [project HOPEVOL](#).

Er zijn grofweg drie typen hospices:

1. Bijna thuishuizen; hospices die naast een (betaald) coördinatieteam volledig draaien op vrijwilligers, aangevuld met wijkverpleging;
2. High-care hospices; hospices die een eigen team zorgverleners (verpleegkundigen en artsen) in dienst hebben en 24-uurs verpleegkundige zorg bieden;
3. Palliatieve units; hospices die onderdeel zijn van een reguliere zorginstelling met een eigen team zorgverleners met ondersteuning van de behandelaren van de zorginstelling.

Wat ziet de inspectie?

De inspectie concludeert dat de zorg in de bezochte hospices grotendeels voldoet aan wetten, regels en veldnormen. De inspectie heeft niet gezien of gehoord dat vrijwilligers medicijnen toedienen, zonder dat zij daarvoor bevoegd en bekwaam zijn.

In de bezochte hospices staan de wensen en behoeften van de cliënten en hun naasten centraal. Cliënten voelen zich veilig in de hospices, en krijgen veel aandacht en geestelijke begeleiding. Er is voldoende deskundig personeel en de leiding heeft de kwaliteit en veiligheid van de zorg goed in beeld.

Wel heeft de inspectie een aantal aanbevelingen:

- > Geef vrijwilligers in hospices die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg, niet-medische informatie uit het dossier van de cliënt. Dit om hiaten in de coördinatie en continuïteit van zorg door vrijwilligers en de betrokken zorgverleners zoveel mogelijk te voorkomen.
- > Maak als hospice heldere afspraken met verschillende samenwerkingspartners zoals huisarts en wijkverpleging, over kwaliteitsbewaking en -verbetering.
- > Besteed als hospice continu aandacht aan hygiënisch werken door vrijwilligers en het veilig toedienen van medicatie.

Hieronder worden de bevindingen van de inspectie verder toegelicht, per thema van het Toetsingskader voor aanbieders van hospicezorg.

Thema 1: Persoonsgerichte zorg

In de hospices kennen de zorgverleners en de vrijwilligers de cliënt, zijn wensen en behoeften. De cliënten voeren binnen hun mogelijkheden zelf regie over leven en welbevinden. Er is in de hospices veel aandacht en ruimte voor specifieke levensvragen. Alle cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, respect, vertrouwen en begrip.

Thema 2: Deskundige zorgverlener

Zorgverleners in de hospices maken professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Het hele zorgproces wordt vastgelegd in het cliëntdossier.

In de hospices zijn voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar. Alleen daartoe bekwame zorgverleners voeren voorbehouden en risicovolle handelingen uit.

Tijdens de bezoeken komt naar voren dat de zorgvrijwilligers in de bezochte hospices geen toegang hebben tot het cliëntdossier. Eventuele bijzonderheden in de (gezondheids-)situatie van de cliënt horen zij van - en kunnen zij doorgeven aan - professionele zorgverleners.

Thema 3: Sturen op kwaliteit en veiligheid

Alle hospices evalueren de geboden zorg met de naasten van cliënten. Uitkomsten hiervan nemen ze mee in een verbetertraject. Het management van de bezochte hospices heeft goed zicht op productie, financiën en het ziekteverzuim.

Het is niet altijd duidelijk welke samenwerkingspartner verantwoordelijkheid draagt voor bijvoorbeeld het bewaken en verder verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Thema 4: Medicatieveiligheid

Alleen daartoe bevoegde en bekwame professionele zorgverleners in de bezochte hospices hebben toegang tot de medicatie van de cliënten. Op één na beschikken alle hospices over een actuele toedienlijst. In één hospice pasten de zorgverleners de toedienlijsten handmatig aan. Dit is niet volgens de richtlijn [Veilige principes in de medicatieketen](#).

Zorgverleners paraferen de toegediende medicatie of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst. Twee van de bezochte hospices verzamelden de retourmedicatie niet volgens de richtlijn; namelijk in een afgesloten box.

Andere bevindingen

Goede samenwerking met naasten van de cliënt

In de vijf hospices waar dit onderwerp is getoetst komt naar voren dat de hospices bij de organisatie en uitvoering van de zorg rekening houden met de wensen en behoeften van de naasten van de cliënt, zoals familie en mantelzorgers. Zo kan familie als zij dat wenst een deel van de zorg op zich nemen, zijn er geen bezoektijden en is er ook bij hen aandacht voor levensvraagstukken. In alle hospices heeft familie de mogelijkheid om te blijven slapen in het hospice.

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen zoals beschreven in de richtlijn

Dit onderwerp is halverwege de verkenning toegevoegd naar aanleiding van de coronapandemie. In de vijf hospices waar de inspectie deze norm toetste, voldoet de handhygiëne van de professionele zorgverleners aan de richtlijnen. In één hospice ziet de inspectie dat de handen van de kookvrijwilligers niet vrij zijn van sierraden en dat de kleding die enkele zorgvrijwilligers dragen niet op 60 graden kan worden gewassen.

Over het toezicht

Het toezicht was gericht op hospicezorg aan volwassenen. Van december 2019 tot en met mei 2022 bezocht de inspectie in totaal acht hospices. Deze periode is lang vanwege beperkingen door de coronapandemie. Van de acht hospices zijn vier high-care hospices, twee bijna huishuizen en twee palliatieve units. De bezochte hospices liggen verspreid over Nederland. Het aantal plaatsen voor cliënten in de hospices varieert van twee tot en met tien plaatsen voor volwassenen.

De inspectie toetst of hospices zorg bieden zoals wetten, regels, veldnormen en kwaliteitskaders voorschrijven. Welke dit zijn, staat in het Toetsingskader voor aanbieders van hospicezorg.

Over de bezoeken

Alle bezoeken zijn vooraf aangekondigd. Reden hiervoor is dat een gesprek met het bestuur van het hospice en de verantwoordelijk leidinggevende op locatie onderdeel uitmaakte van het bezoek.

Na het gesprek maakten inspecteurs een ronde door de locatie. Daarbij spraken zij met zorgverleners en (familieleden van) cliënten. Aansluitend zag de inspectie een aantal cliëntdossiers en documenten in.

Aan het eind van elk bezoek gaf de inspectie de zorgaanbieder een korte terugkoppeling van de bevindingen. Van elk bezoek legde de inspectie de bevindingen in een rapport vast.

Alle hospices geven aan dat zij het toezichtbezoek als positief ervaren. Ook cliënten zijn positief. Bijvoorbeeld over dat inspecteurs met hen in gesprek gaan tijdens het bezoek. Eén cliënt zegt het volgende:

"Ik vind het mooi dat ik aan het eind van mijn leven nog een bijdrage kan en mag leveren aan het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen hospices in Nederland."

Hoe verder?

De inspectie ziet vooral goede en veilige zorg in hospices. Hospices worden voorlopig alleen bezocht als de inspectie nieuwe signalen of meldingen ontvangt over risico's voor de veiligheid en kwaliteit van de zorg. Bij die bezoeken blijft de inspectie gebruik maken van het Toetsingskader voor aanbieders van hospicezorg.