



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Thuiszorg Zuiderzee B.V.
in Purmerend op 12 juli 2022

Utrecht, augustus 2022

V2034339

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3
1.2	Aanleiding bezoek 3
1.3	Onderzoeksmethode 3
1.4	Beschrijving organisatie 3
2	Conclusie en vervolgacties 5
2.1	Wat gaat goed 5
2.2	Wat kan beter 5
2.3	Conclusie bezoek 5
2.4	Wat zijn de vervolgacties 5
3	Resultaten 6
3.1	Thema 1 – De cliënt centraal 6
3.2	Thema 2 – Deskundige zorgverlener 7
3.3	Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 9
3.4	Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie 12
Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 13	

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 12 juli 2022 een aangekondigd bezoek aan Thuiszorg Zuiderzee B.V (Thuiszorg Zuiderzee). te Purmerend. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Thuiszorg Zuiderzee (als kleine organisatie in de zorg) de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg heeft georganiseerd, zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De inspectie houdt ook toezicht op kwaliteit en veiligheid bij nieuwe zorgaanbieders. Als de inspectie zich geen goed beeld kan vormen van de risico's, of wanneer zij inschat dat er mogelijk risico's aanwezig zijn, bezoekt de inspectie een zorgaanbieder.

1.2 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Thuiszorg Zuiderzee is dat de inspectie de organisatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt Thuiszorg Zuiderzee om een beeld te krijgen over de geboden zorg en of deze voldoet aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg.

1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie het toetsingskader 'Toezicht op Nieuwe Zorgaanbieders' voor Verpleging en Verzorging.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. de cliënt centraal;
2. deskundige zorgverlener;
3. sturen op kwaliteit en veiligheid;
4. hygiëne en infectiepreventie.

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- gesprek met bestuurder (ook wijkverpleegkundige) en kwaliteitsmedewerker;
- inzage in zorgdossiers;
- inzage in (beleids)documenten;
- gesprek met zorgverleners;
- gesprekken met cliënten;
- een afsluitend gesprek met de bestuurder, kwaliteitsmedewerker en teamleider.

1.4 Beschrijving organisatie

Thuiszorg Zuiderzee is een organisatie die wijkverpleging biedt in de vorm van persoonlijke verzorging en verpleging. Daarnaast biedt de organisatie begeleiding en hulp bij het huishouden. De organisatie heeft Purmerend en de regio Waterland als werkgebied. Thuiszorg Zuiderzee is in september 2020 gestart met de daadwerkelijke zorg aan cliënten.

Het management bestaat uit een driehoofdige raad van bestuur. Het bestuur heeft de bestuurstaken onderling verdeeld in de onderwerpen dagelijkse aansturing, financiën en inkoop en kwaliteit. Eén van de bestuurders is ook de

wijkverpleegkundige van de organisatie. Verder zijn een kwaliteitsmedewerker en teamleider werkzaam voor Thuiszorg Zuiderzee. De organisatie heeft een raad van commissarissen bestaande uit twee leden.

Thuiszorg Zuiderzee heeft nog geen toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) en is bezig met de aanvraag. Thuiszorg Zuiderzee is geregistreerd als locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd)/Wet verplichte ggz (Wvvggz). Thuiszorg Zuiderzee is aangesloten bij brancheorganisatie SPOT en is HKZ gecertificeerd.

Cliënten

Ten tijde van het bezoek levert de zorgaanbieder zorg aan 142 cliënten met een somatische en psychogeriatrische zorgvraag. Hiervan ontvangen 120 cliënten zorg vanuit de zorgverzekeringswet (Zvw). De cliënten zijn geïndiceerd voor de functies verzorging en/of verpleging. Verder hebben 22 cliënten een indicatie op basis van de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Deze cliënten hebben een zorgprofiel van VV5 en VV6. Verder ontvangen 209 cliënten zorg vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Het inspectiebezoek richt zich op de cliënten die zorg vanuit de Wlz of Zvw ontvangen.

De zorg wordt gefinancierd door Zorg in Natura (ZiN). Thuiszorg Zuiderzee heeft een contract met een zorgverzekeraar en zorgkantoor voor zorg op basis van de Zvw en Wlz. Verder heeft Thuiszorg Zuiderzee een contract met de gemeente voor de Wmo.

Zorgverleners

26 zorgverleners verlenen de zorg, waarvan één verpleegkundige deskundigheidsniveau 5 (1 fte), vier verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 (2,9 fte), zestien verzorgenden deskundigheidsniveau 3 (11,2 fte) en vier leerlingen (2,8 fte). Leerlingen zijn in opleiding voor deskundigheidsniveau 3 of 5. Een van de verpleegkundigen is ook de teamleider. Samen met de wijkverpleegkundige stuurt hij de zorgverleners aan. De wijkverpleegkundige en de wijkverpleegkundige in opleiding stellen samen de indicaties op.

Thuiszorg Zuiderzee is een erkend leerbedrijf. De bestuurder/wijkverpleegkundige, verpleegkundigen en verzorgenden met deskundigheidsniveau 3 begeleiden de leerlingen.

Ontwikkelingen organisatie

De organisatie wil graag groeien in het aantal cliënten voor zowel de verpleging en verzorging als de zorg vanuit de Wmo, vertelt de bestuurder. Verder is de organisatie zich aan het oriënteren op het invoeren van een systeem voor het digitaal aftekenen van medicatie.

COVID-19

In de afgelopen periode heeft Thuiszorg Zuiderzee te maken gehad met besmettingen van COVID-19 onder cliënten en zorgverleners. In de periode met een hoog aantal besmettingen werkte de organisatie samen met collega zorgaanbieders. Zorg aan cliënten met een besmetting werd dan gegeven vanuit een COVID-19 zorgroute. Ten tijde van het inspectiebezoek heeft Thuiszorg Zuiderzee COVID-19 testen beschikbaar voor cliënten die zich niet kunnen laten testen.

2 Conclusie en vervolgacties

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij Thuiszorg Zuiderzee beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 3. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 **Wat gaat goed**

De inspectie trof een organisatie die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij levert. Zorgverleners kennen de cliënt en spannen zich in om de wensen van de cliënten centraal te stellen tijdens de zorgverlening. Zorgverleners werken navolgbaar samen met andere disciplines. Tijdens het bezoek stelden gesprekspartners zich open en toetsbaar op.

2.2 **Wat kan beter**

De inspectie benadrukt het belang van het structureel organiseren van inspraak en tegenspraak. Ook het werken volgens de 'veilige principes in de medicatieketen' en scholing over de Wzd biedt ruimte voor verbetering.

2.3 **Conclusie bezoek**

De inspectie constateert dat Thuiszorg Zuiderzee (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Alle twaalf getoetste normen voldoen (grotendeels). De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Thuiszorg Zuiderzee stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

2.4 **Wat zijn de vervolgacties**

De inspectie vertrouwt erop dat Thuiszorg Zuiderzee de punten op orde brengt waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg nog niet geheel voldoen aan de normen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

3 Resultaten

Dit hoofdstuk geeft per thema de beoordeling van de normen. Het oordeel geeft aan in welke mate Thuiszorg Zuiderzee voldoet aan de betreffende norm.

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 positieve punten.
- Groen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm deels 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**.

3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat hij of de wijkverpleegkundige in opleiding bij de start van zorg aan een cliënt een (intake)gesprek voert om de zorg te inventariseren. In sommige gevallen gaat een verpleegkundige eerst op huisbezoek bij de cliënt en daarna de wijkverpleegkundige. In de zorgdossiers leest de inspectie een verslag van het intakegesprek en een beschrijving van de zorgbehoefte van de cliënt. De wijkverpleegkundige legt de zorgbehoefte vast met behulp van een classificatiesysteem in het zorgplan. In een zorgplan leest de inspectie dat een cliënt hulp krijgt bij het medicatiebeheer omdat de cliënt dit zelf niet meer kan vanwege geheugenproblemen. In een ander zorgplan leest de inspectie dat de cliënt hulp krijgt bij het wassen en aankleden vanwege een risico op vallen. Verder ziet de inspectie dat zorgverleners voor cliënten een beheer eigen medicatie (BEM) afweging invullen. Dit om te bepalen of cliënten zelf het beheer van hun medicatie kunnen uitvoeren.

De inspectie ziet dat de zorgplannen actuele informatie bevatten die vallen binnen de periode van de gestelde indicatie. De bestuurder vertelt dat hij alle zorgplannen minimaal een keer per jaar evalueert. De evaluatie verwerkt hij in een nieuw zorgplan vertelt hij.

Norm 1.2

De zorgverleners stellen de cliënt in staat om regie te voeren over de zorg die hij ontvangt.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat cliënten wensen hebben ten aanzien van de zorgverlening. Zo hebben cliënten wensen ten aanzien van de zorgtijden en of zij zorg krijgen van een mannelijke of vrouwelijke zorgverlener. Een zorgverlener vertelt over een cliënt die graag wil dat zorgverleners de

schoenen uit doen in huis. Zij vertelt dat zij een voorraad overschoenen heeft neergelegd bij de deur van de cliënt voor zorgverleners. De bestuurder vertelt dat hij wensen van cliënten inventariseert tijdens het intakegesprek. Verder vertelt hij dat het doorgaans lukt om rekening te houden met de wensen van cliënten. Een cliënt vertelt bijvoorbeeld dat hij heeft aangegeven graag als eerste geholpen wil worden en dat dit ook gebeurt. Een andere cliënt geeft aan behoefte te hebben aan een praatje. Hij vertelt dat zorgverleners tijdens de zorg de tijd nemen voor een gesprek.

De bestuurder vertelt dat hij het zorgplan afstemt met cliënten. In het zorgdossier ziet de inspectie dat de cliënt het zorgplan heeft ondertekend. De bestuurder vertelt dat de cliënt, en eventueel familie van de cliënt, het zorgdossier kan raadplegen via een cliëntportaal. Cliënten hebben op elk moment toegang tot het zorgdossier via een inlogcode. Een cliënt vertelt verder dat hij het zorgplan uitgeprint thuis heeft.

3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat hij bij nieuwe zorgaanvragen kijkt naar de deskundigheid van zorgverleners. Ook kijkt hij of er ruimte is in de zorgroute. Thuiszorg Zuiderzee heeft in- en exclusiecriteria opgesteld ziet de inspectie. Zo levert de organisatie geen zorg aan mensen "met zeer intensieve lichamelijke zorgvragen". Wanneer Thuiszorg Zuiderzee de zorg niet kan leveren verwijst de organisatie aanvragers door naar een collega zorgaanbieder vertelt de bestuurder. Een zorgverlener vertelt dat zij voldoende tijd heeft om de dagelijkse zorg te verlenen. Verder vertellen zorgverleners dat, als zij te weinig tijd hebben voor de zorg, zij dit melden bij de bestuurder of teamleider. Zij kijken dan of een aanpassing van de indicatie nodig is.

Gesprekspartners vertellen dat Thuiszorg Zuiderzee een plan heeft voor de scholing en opleiding van de zorgverleners. De teamleider vertelt dat Thuiszorg Zuiderzee via SPOT e-learnings aanbiedt aan zorgverleners. De e-learnings richten zich op het bijhouden van de bekwaamheden van zorgverleners voor het uitvoeren van zorghandelingen. In SPOT kan hij bijhouden welke zorgverleners welke e-learnings gevolgd hebben. De verpleegkundigen van Thuiszorg Zuiderzee, of een extern scholingsbureau, voeren de praktijktoetsen vervolgens uit. De bestuurder vertelt dat wanneer een zorgverlener aangeeft zich onvoldoende bekwaam te voelen, een verpleegkundige meegaat naar de cliënt. Verder vertelt de teamleider dat, indien nodig, zorgverleners in het ziekenhuis een uitleg kunnen krijgen over complexe zorghandelingen. Het opleidingsplan van Thuiszorg Zuiderzee richt zich op de doelgroep van cliënten ziet de inspectie. Zorgverleners volgen scholingen over bijvoorbeeld medicatieveiligheid, omgaan met agressie/ongewenst gedrag, en observeren, signaleren en rapporteren. Verder vertellen de bestuurder en zorgverleners dat zorgverleners beroepsopleidingen kunnen volgen vanuit Thuiszorg Zuiderzee. Dit voor bijvoorbeeld verzorgende deskundigheidsniveau 3 en verpleegkunde niveau 4 en 5.

De bestuurder vertelt dat hij van alle zorgverleners een verklaring omtrent gedrag (VOG) heeft. De inspectie ziet dat de VOG's zijn opgenomen in het personeelsdossier.

De bestuurder en teamleider vertellen dat zij de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners in beeld hebben. Zo heeft Thuiszorg Zuiderzee een Excel overzicht van de bekwaamheden per zorgverlener. Ook vertelt de teamleider dat hij dit overzicht via SPOT heeft. De inspectie ziet in het Excel overzicht dat per zorgverlener is vastgelegd wat de bekwaamheid is en de laatste datum van scholing. Wel ziet de inspectie dat Thuiszorg Zuiderzee (nog) niet alle zorgverleners heeft opgenomen in dit overzicht.

Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee grotendeels** aan de norm.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat zij de zorg met elkaar afstemmen door te rapporteren over de zorg in het zorgdossier, via het medewerkersportaal in het zorgdossier en via de tweewekelijkse teamoverleggen. Een zorgverlener vertelt dat er in het teamoverleg ruimte is voor het bespreken van casuïstiek uit de zorg en nieuwe cliënten. In notulen van het teamoverleg leest de inspectie dat aandachtspunten over een aantal cliënten besproken zijn. In het medewerkersportaal leest de inspectie dat zorgverleners elkaar onderling attenderen op belangrijke rapportages. Ook stemmen zij hierin praktische zaken af over de planning.

In zorgdossiers leest de inspectie de onderlinge afstemming over de zorg terug. De inspectie ziet dat zorgverleners na elk zorgmoment rapporteren. Dat is ook de afspraak vertelt de bestuurder. Ook ziet de inspectie dat rapportages elkaar opvolgen. Zo heeft een cliënt last gehad van een allergische reactie. Rapportages over de allergische reactie volgen elkaar op en de inspectie leest ook dat de cliënt een test heeft gehad in het ziekenhuis.

Wel ziet de inspectie dat zorgverleners voornamelijk rapporteren op de uitgevoerde zorghandeling en weinig over het welzijn van de cliënt. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat Thuiszorg Zuiderzee bezig is om zorgverleners te stimuleren meer te rapporteren over het welzijn van de cliënt.

Norm 2.3

De zorgverleners signaleren tijdig wanneer andere disciplines/expertise van binnen of buiten de organisatie nodig zijn en schakelen deze in.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat andere disciplines betrokken zijn bij de zorg aan cliënten. Zo vertelt de bestuurder dat bij een cliënt de huisarts en een diabetesverpleegkundige betrokken zijn. Een zorgverlener vertelt regelmatig contact te hebben met een wondverpleegkundige. Ook werkt Thuiszorg Zuiderzee veel samen met casemanagers dementie volgens de bestuurder. Hij vertelt dat hij aansluit bij het multidisciplinair overleg van casemanagers.

Zorgverleners vertellen dat zij de zorg met deze andere disciplines op verschillende manieren afstemmen. Zo vertelt een zorgverlener dat het contact met de huisarts vaak telefonisch verloopt of via een beveiligde chat waarin ook

andere disciplines kunnen zitten. Verder vertelt een zorgverlener dat het inschakelen van andere disciplines vaak via de huisarts verloopt. Als voorbeeld noemt zij het inschakelen van een diëtist via de huisarts wanneer een cliënt veel afvalt.

In het zorgdossier ziet de inspectie dat zorgverleners vastleggen welke andere disciplines betrokken zijn. Zo ziet de inspectie de contactgegevens van de huisarts en de apotheek. Andere disciplines die betrokken zijn, zijn ook terug te vinden in het zorgplan ziet de inspectie. In de rapportages leest de inspectie over de gemaakte afspraken na contact met de diabetesverpleegkundige.

Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee** aan deze norm.

De bestuurder (ook wijkverpleegkundige deskundigheidsniveau 5) vertelt dat hij zelf de (her)indicaties stelt samen met de wijkverpleegkundige in opleiding. In zorgdossiers ziet de inspectie dat de wijkverpleegkundige de indicaties vertaalt naar een zorgplan. Ook voor cliënten met een Wlz-indicatie maakt de wijkverpleegkundige de zorgplannen vertelt hij.

De bestuurder vertelt dat hij de zorgplannen minimaal een keer per jaar evalueert, afhankelijk van de veranderingen in de zorgbehoefte van de cliënt. Evaluaties verwerkt hij in het nieuwe zorgplan vertelt hij. Verder vertelt de bestuurder dat hij en de wijkverpleegkundige in opleiding de zorg bewaken. Zij doen dit door rapportages mee te lezen en bij het teamoverleg aanwezig te zijn. Ook vertelt de bestuurder dat hij regelmatig zelf op zorgroute gaat om zo gevoel te houden bij hoe het gaat met de cliënt.

3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee grotendeels** aan de norm.

De bestuurder en kwaliteitsmedewerker vertellen dat Thuiszorg Zuiderzee kwaliteitsgegevens verzamelt en gebruikt voor het evalueren en verbeteren van de zorg. De organisatie voert interne audits uit en verzamelt meldingen incidenten cliënten (MIC's). Ook laat Thuiszorg Zuiderzee de PREM¹ voor de wijkverpleging uitvoeren om cliënttevredenheid te meten. De inspectie ziet dat Thuiszorg Zuiderzee de meest recente PREM in mei en juni van dit jaar heeft laten uitvoeren.

De zorgverleners geven aan dat zij betrokken worden bij de (verbetering van de) kwaliteit van zorg. Zo vertellen zij dat zij tijdens het teamoverleg geïnformeerd zijn over het HKZ-certificeringstraject en de groei van de organisatie.

Thuiszorg Zuiderzee laat zien dat zij over een klachtenregeling beschikt. De website van Thuiszorg Zuiderzee geeft ook informatie over het indienen van een klacht, ziet de inspectie. De bestuurder vertelt verder dat hij de klachtenprocedure bespreekt tijdens het intakegesprek.

¹ Patient Reported Experience Measure.

De inspectie ziet dat zorgverleners de MIC's registreren in het zorgdossier. Een zorgverlener vertelt dat er een MIC-commissie is met daarin de aandachtvelder MIC, de bestuurder en de teamleider. Deze commissie onderzoekt de meldingen. Dit kan leiden tot verbetermaatregelen. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat Thuiszorg Zuiderzee momenteel extra aandacht besteedt aan het melden van incidenten door zorgverleners. Dit nadat de organisatie constateerde dat zorgverleners relatief weinig MIC's invulden. Verder bespreekt de MIC-commissie MIC's tijdens het teamoverleg. In notulen leest de inspectie dat Thuiszorg Zuiderzee het invullen van de MIC onder de aandacht brengt bij zorgverleners. Van de MIC's maakt de kwaliteitsmedewerker elk half jaar een rapportage met behulp van de visgraatmethodiek vertelt zij. In de halfjaarrapportage over de eerste helft van 2022 ziet de inspectie dat er geen MIC's zijn. In het format van de halfjaarrapportage ziet de inspectie dat Thuiszorg Zuiderzee incidenten niet op basisoorzaken onderzoekt.

Ten tijde van het bezoek heeft Thuiszorg Zuiderzee geen cliëntenraad. Wel is de intentie er om deze op te richten vertellen de bestuurder en de kwaliteitsmedewerker. Tot nu toe hebben geen cliënten interesse getoond in deelname aan de cliëntenraad.

Sinds de start is er nog geen formeel overleg geweest met de raad van commissarissen (rvc). Wel is er een kennismakingsgesprek geweest. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat het de bedoeling is om elk half jaar samen te komen met de rvc.

Norm 3.2

De zorgaanbieder stelt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal en borgt de veiligheid van de cliënt

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee grotendeels** aan de norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat de cliënt centraal staat in de zorgverlening. Op de website van de organisatie² leest de inspectie over de visie en missie van Thuiszorg Zuiderzee. Zo leest de inspectie dat het de visie van Thuiszorg Zuiderzee is om 'de zorg (te) organiseren die aansluit op de wensen van onze cliënten'.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat Thuiszorg Zuiderzee werkt volgens diverse protocollen. Protocollen zijn online te vinden en bereikbaar vanaf het kantoor van Thuiszorg Zuiderzee. Zo heeft Thuiszorg Zuiderzee eigen protocollen zoals een MIC-protocol en een COVID-19 protocol vertelt een zorgverlener. De inspectie ziet protocollen en beleid over hygiëne en infectiepreventie en over medicatie. Deze documenten heeft Thuiszorg Zuiderzee toegeschreven op de eigen organisatie, zo leest de inspectie. Zorgverleners vertellen verder dat zij werken met protocollen van Vilans. Een zorgverlener vertelt dat zij Vilans protocollen raadpleegt voordat zij een voorbehouden handeling verleent. De bestuurder vertelt verder dat hij bezig is met de ontwikkeling van een personeelsgids die hij wil aanbieden aan zorgverleners. In deze personeelsgids komen alle relevante beleidsdocumenten van de organisatie te staan.

² Website geraadpleegd op 14 juli 2022.

De bestuurder geeft aan dat Thuiszorg Zuiderzee een 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft. Een zorgverlener vertelt dat de meldcode is rondgestuurd onder zorgverleners. De inspectie ziet dat Thuiszorg Zuiderzee de meldcode heeft toegeschreven op de eigen situatie. Verder hoort de inspectie van een zorgverlener een voorbeeld waarbij zij signaleerde dat mogelijk sprake was van huiselijk geweld. In dat geval heeft zij contact opgenomen met de bestuurder en heeft hij het verder opgepakt.

Daarnaast vertellen de teamleider en zorgverleners dat Thuiszorg Zuiderzee een gedragscode heeft. Hier staat volgens hen in hoe je met cliënten omgaat. Als voorbeeld noemt een zorgverlener geen cadeaus aannemen van cliënten. De inspectie leest de gedragscode terug in de personeelsgids die in ontwikkeling is. De inspectie ziet verder dat Thuiszorg Zuiderzee een beleid 'Veilige zorgrelatie' en een protocol 'Ongewenst gedrag' heeft. De inhoud van deze documenten sluit aan bij de veldnorm 'Leidraad Veilige zorgrelatie'. De documenten van Thuiszorg Zuiderzee hebben versiedatum juli 2022. De zorgverleners vertellen dat zij de leidraad niet kennen.

Gesprekspartners vertellen dat Thuiszorg Zuiderzee beleidsdocumenten niet altijd actief onder de aandacht heeft gebracht bij zorgverleners. Zo vertelt een zorgverlener dat documenten alleen zijn rondgestuurd.

Norm 3.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor de uitvoering van goede en veilige medicatiezorg.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee grotendeels** aan de norm.

De bestuurder en een zorgverlener vertellen dat Thuiszorg Zuiderzee een medicatiebeleid heeft. In het medicatiebeleid staan onder andere de afspraken over het uitvoeren van de dubbele controle vertelt hij. In het medicatiebeleid leest de inspectie over de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen binnen de medicatieketen, over klaarzetten-aanreiken-toedienen van medicatie en in welke situaties zorgverleners een MIC invullen. Verder leest de inspectie dat zorgverleners de dubbele controle uitvoeren met behulp van een medicatie controle app. Een zorgverlener bevestigt dit en vertelt dat een andere zorgverlener via de app mee kan kijken met de foto die de zorgverlener ter plekke maakt.

De inspectie ziet bij de cliënten waar de medicatie is overgenomen dat er een toedienlijst van de apotheek is. De bestuurder en zorgverleners geven aan dat apotheken niet altijd tijdig een actuele toedienlijst aanleveren. In dat geval is de afspraak dat zorgverleners met de apotheek bellen en eventueel zelf de toedienlijst ophalen bij de apotheek.

Op toedienlijsten ziet de inspectie dat zorgverleners de toedienlijst niet altijd aftekenen volgens de 'veilige principes in de medicatieketen'. De manier waarop zorgverleners aftekenen per medicijn en per toedienmoment is niet altijd herleidbaar. Zo ziet de inspectie vinken, sterretjes en krullen. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners niet voor alle toedienmomenten hebben afgetekend.

Norm 3.4

Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische aandoening³ zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee grotendeels** aan de norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat Thuiszorg Zuiderzee geen onvrijwillige zorg verleent. De inspectie ziet dat Thuiszorg Zuiderzee het verlenen van onvrijwillige zorg onder de exclusiecriteria heeft opgenomen. Wel is de organisatie opgenomen als locatie in het locatieregister van de Wzd. Dit is voor het geval Thuiszorg Zuiderzee in de toekomst toch een keer onvrijwillige zorg moet verlenen vertelt de bestuurder. Zorgverleners vertellen dat zij het gevoel hebben dat zij onvrijwillige zorg kunnen herkennen. Wanneer zij twijfels hebben over een situatie nemen zij contact op met de huisarts of een casemanager dementie. Toch hoort de inspectie ook dat Thuiszorg Zuiderzee zorgverleners nog niet heeft geschoold in het onderwerp onvrijwillige zorg en de Wzd.

3.4 Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie

Norm 4.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat zorgverleners een instructie hebben gekregen over het wassen van de handen. De inspectie ziet een instructie over het handen wassen beschreven in de werkinstructie hygiëne. Een zorgverlener vertelt dat zij de handen wast voor en na een zorghandeling en aan het einde van het zorgmoment. Ook is er de afspraak om handschoenen te dragen tijdens de zorgverlening vertelt zij.

De teamleider vertelt verder dat het onderwerp hygiëne en infectiepreventie jaarlijks terugkomt in de e-learnings. De inspectie ziet verder dat Thuiszorg Zuiderzee een protocol heeft voor handhygiëne en het gebruik van wegwerphandschoenen.

Norm 4.2

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken zoals beschreven in de richtlijn.

Volgens de inspectie **voldoet Thuiszorg Zuiderzee** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Zuiderzee voor zorgverleners een voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen (pbm) heeft op kantoor. Een zorgverlener bevestigt dit. De inspectie ziet een voorraad pbm met daarin neusmondmaskers type IIR, nitril handschoenen, schorten met lange mouwen, spatschermen en desinfectans met minimaal 70% alcohol. De pbm hebben een CE-keurmerk.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat Thuiszorg Zuiderzee een COVID-19 beleid heeft. In dit beleid leest de inspectie hoe de zorgverleners van Thuiszorg Zuiderzee moeten handelen in geval van een besmetting.

³ Dit geldt ook voor cliënten met een verstandelijke beperking

Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Zorgdossiers
- Toedienlijsten
- VOG's
- Werkinstructie hygiëne
- Document handhygiëne
- Procedure isolatie van een cliënt met het coronavirus
- Notulen teamvergaderingen juni 2022
- Procedure veilig incidenten melden
- Meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling
- PREM Wijkverpleging 2022
- Protocol ongewenst gedrag
- Beleid en stappenplan veilige zorgrelatie
- Opleidingsplan 2022-2023
- Personeelsgids (in ontwikkeling)
- Overzicht bevoegd- en bekwaamheden
- Overzicht zorgverleners
- Overzicht cliënten
- In- en exclusiecriteria
- Medicatiebeleid

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl