



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

Rapport van het inspectiebezoek aan Arja
Zorg & Welzijn B.V. in Rotterdam op 11
december 2017

Utrecht,
februari 2018

1 Inleiding

Op 11 december 2017 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) een bezoek gebracht aan Arja Zorg & Welzijn B.V. in Rotterdam. Dit bezoek maakt deel uit van het toezicht op zorgaanbieders die moeten voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en die volgens de gegevens van de Kamer van Koophandel nieuw zijn op de zorgmarkt.

Het inspectiebezoek heeft als doel om nader kennis te maken met Arja Zorg & Welzijn B.V. en om de randvoorwaarden voor veilige en goede zorg¹ te toetsen.

Beschrijving van de organisatie

Arja Zorg & Welzijn B.V., hierna Arja Zorg & Welzijn, is een besloten vennootschap ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67026567. Arja Zorg & Welzijn is gestart met de daadwerkelijke zorg op 1 januari 2017.

Arja Zorg & Welzijn is een thuiszorgorganisatie en heeft een regionaal werkgebied. Arja Zorg & Welzijn werkt niet als hoofd- en/of onderaannemer.

Zorgaanbod

De zorgaanbieder levert persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding aan negen cliënten met somatische en/of psychogeriatrische problematiek. Twee cliënten hebben een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Zes cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). De cliënten vallend onder de Zvw zijn geïndiceerd voor de functies persoonlijke verzorging en verpleging met uiteenlopende functieklassen.

De Wlz-cliënten zijn geïndiceerd voor de zorgprofielen²:

VV (Verpleging en Verzorging)

- beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide zorg;

Eén cliënt ontvangt zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Financiering

De organisatie heeft een WTZi-toelating voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. De zorg wordt voor de twee Wlz-cliënten gefinancierd door een persoonsgebonden budget (pgb). De zorg aan de Zvw-cliënten wordt gefinancierd als ongecontracteerde zorg, op basis van een akte van cessie. Arja Zorg & Welzijn heeft geen contract met een zorgkantoor voor Zorg in Natura en heeft geen contract met de gemeente(n) voor de Wmo.

Personeel

De formatie direct zorggebonden medewerkers bestaat uit twee medewerkers (ca. 2 fte).

- één x helpende niveau 2
- één x verpleegkundige niveau 5

Daarnaast wordt er veel gebruik gemaakt van het systeem rond de cliënt, bijvoorbeeld mantelzorgers.

¹ Deze randvoorwaarden zijn afgeleid uit wet- en regelgeving en veldnormen (zie: bijlage 2)

² Meer informatie over zorgprofielen: www.ciz.nl

2 Resultaten inspectiebezoek

Methode

De inspectie toetst Arja Zorg & Welzijn op 15 randvoorwaarden voor veilige en goede zorg. Om tot een onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek informatiebronnen. Tijdens het bezoek spreekt de inspectie met de bestuurder en ziet documenten en zorgdossiers in.

In onderstaand schema worden de resultaten weergegeven. Wanneer er (deels) niet aan een randvoorwaarde wordt voldaan, volgt een toelichting onder het schema.

Resultaten

Randvoorwaarden		voldoet			
		ja	nee	deels	n.v.t.
1	Beschikbaar en deskundig personeel	√			
2	Vergewisplicht en Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)			√	
3	Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer				√
4	Opleidingsplan	√			
5	Kwaliteitssysteem		√		
6	Uitsluitingscriteria cliënten	√			
7	Veilig incident melden		√		
8	Uitvoeringsprotocollen van voorbehouden en risicovolle handelingen	√			
9	Toets van bekwaamheid		√		
10	Vrijheidsbeperkende maatregelen	√			
11	Medicatiebeleid		√		
12	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling			√	
13	Klachtenregeling	√			
14	Medezeggenschap		√		
15	Zorgdossier en zorgplan ³	√			

Toelichting

Vergewisplicht en Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

De VOG's voor de medewerkers zijn wel aanwezig, voor de bestuurder niet.

³ Voor deze norm geldt een afwijkend handhavingbeleid voor cliënten die zorg ontvangen vanuit een persoonsgebonden budget (pgb). Het recht op een zorgplanbespreking en een zorgplan zoals omschreven in de Wlz geldt niet voor deze groep cliënten. Het toezicht op de zorg aan deze cliënten blijft, voor wat het onderwerp zorgplan, beperkt tot toetsen en zo nodig het geven van het advies om bepaalde zaken te verbeteren. Verdergaande handhavingmaatregelen zullen achterwege blijven. Dit neemt niet weg dat ook de zorg aan deze groep cliënten aantoonbaar van goed niveau, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht moet zijn, afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.

Kwaliteitssysteem

Een kwaliteitssysteem is niet aanwezig. Werkprocessen worden niet structureel gevolgd, geëvalueerd en bijgesteld (Plan-Do-Check-Act cyclus). Ook is nog niet bepaald wat tot bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg behoort.

Veilig incident melden

Er is geen geïmplementeerd meldingssysteem voor incidenten aanwezig. In de procedure veilig incident melden dient de meldplicht aan de inspectie conform artikel 11 van de Wkkgz (geweld in de zorgrelatie, calamiteiten en ontslag wegens - ernstig-disfunctioneren) opgenomen te worden.

Toets van bekwaamheid

Een overzicht van bevoegd- en bekwaamheden is afwezig.

Medicatiebeleid

Er is geen medicatiebeleid volgens de 'Veilige principes in de medicatieketen' aanwezig. Een actueel medicatie overzicht wordt niet altijd in het zorgdossier opgenomen. Niet duidelijk is wie en hoe bepaald wordt of de cliënt de medicatie zelf kan beheren. De onderdelen medicatieoverdracht, uitzetten en toedienen en melden van medicatie-incidenten zijn niet beschreven.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Er is geen naar de eigen organisatie toegeschreven meldcode aanwezig.

Medezeggenschap

Medezeggenschap wordt niet vormgegeven binnen Arja Zorg & Welzijn.

Overige opmerkingen

Zorgdossier en zorgplan

De rapportage in het zorgdossier heeft aandacht. Het is nu niet meer dan een feitelijke opsomming/verantwoording van de gemaakte uren.

3 Conclusie en vervolg

Conclusie

Op basis van bovenstaande resultaten concludeert de inspectie dat Arja Zorg & Welzijn onvoldoende aan de randvoorwaarden voor veilige en goede zorg voldoet.

Te nemen maatregelen

De zorgaanbieder moet aan de 15 getoetste randvoorwaarden voldoen. Daarom verwacht de inspectie uiterlijk 27-2-2018 van Arja Zorg & Welzijn te ontvangen:

- beleid vergewisplicht, VOG;
- een plan van aanpak implementatie kwaliteitssysteem;
- beleid omtrent veilig incident melden (VIM);
- een overzicht van bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers met betrekking tot voorbehouden en risicovolle handelingen;
- beleid inzake medicatie;
- beleid omtrent de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, toegeschreven naar de eigen organisatie;
- een regeling waarin beschreven staat op welke wijze de gemeenschappelijke belangen van uw cliënten worden behartigd conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

Bijlage 1 Toelichting randvoorwaarden

1. Beschikbaar en deskundig personeel

Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, organiseert de uitvoering van de geboden zorg zo dat hij tijdig, doelmatig en deskundig in de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënt voorziet.

De volgende criteria worden gehanteerd:

- de zorgaanbieder zet zorgmedewerkers in met voldoende kennis en vaardigheden om ondersteuning te kunnen bieden aan de doelgroep van cliënten.
- de beschikbare personeelsformatie staat in verhouding tot de cliëntpopulatie en zorgbehoeften.
- vakinhoudelijke specialisten zijn in voldoende mate beschikbaar wanneer nodig bij cliënten met (zeer) intensieve verzorging en/of gedragsregulering.

Bronnen: Wkkgz art. 3; kwaliteitstkader Gehandicaptenzorg 2017; Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017; Kwaliteitsstatuut GGZ 2017

2. Vergewisplicht en verklaring omtrent gedrag (VOG)

De zorgaanbieder moet sinds 1 januari 2016 het functioneren van iedere nieuwe zorgverlener nagaan, voordat hij of zij wordt aangenomen. Nieuwe medewerkers in de langdurige zorg en de intramurale geestelijke gezondheidszorg moeten daarnaast een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) tonen.

Bronnen: Wkkgz art. 3, 4 en 11 en Uitvoeringsbesluit Wkkgz art. 3.1, 8.1 en 8.4

3. Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer

Wanneer er sprake is van hoofd-, onderaannemer of zpp'ers dienen er tussen de partijen afspraken te worden vastgelegd over:

- de te leveren kwaliteit van zorg;
- het te gebruiken zorgdossier;
- toetsing van de kwaliteit van zorg.

Bron: Wkkgz art. 4.1.b

4. Opleidingsplan

Een zorgaanbieder dient een scholingsplan uit te voeren dat past bij de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de doelgroep en het deskundigheidsniveau van de zorgmedewerkers. Daarnaast dient de zorgaanbieder de kennis en het gebruik van de procedure veilig incident melden (VIM) en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te kunnen aantonen.

Bronnen: Wkkgz art. 3, art. 8 en art. 9

5. Kwaliteitsstelsel

Elke zorgaanbieder dient een kwaliteitssysteem te hebben. De inspectie verstaat onder een kwaliteitssysteem 'het vastleggen van beleid, procedures en protocollen, als ook gegevens waarop, met een zekere frequentie, analyses en evaluaties uitgevoerd worden die nodig zijn voor de uitvoering van het kwaliteitsbeleid en het bereiken van de vastgestelde kwaliteitsdoelstellingen' (Plan, Do, Check, Act-cyclus).

De voorwaarden zijn:

- beleidsdocumenten bevatten kenmerken om te komen tot documentbeheer (zoals: titel, datum, verantwoordelijke, status en evaluatiedatum);
- beleidsdocumenten worden gebundeld (zoals: een handboek of documentmanagementsysteem);
- er vindt een cyclische evaluatie van beleidsdocumenten plaats;

Bron: Wkkgz art. 7

6. Uitsluitingscriteria cliënten

De problematiek van bepaalde groepen cliënten stelt eisen aan de deskundigheid van de zorgverleners, de accommodatie van de zorginstelling en meer. Denk aan agressie, mate van zelfredzaamheid, verslavingsproblematiek, etc.

Niet iedere zorginstelling zal daarom elke vorm van problematiek aankunnen. De inspectie verwacht daarom dat een zorginstelling beleid heeft waaruit blijkt aan welke cliënten geen zorg kan worden verleend.

7. Veilig incidenten melden

Zorgaanbieders moeten een interne werkwijze hebben die regelt dat medewerkers veilig onzorgvuldigheden, incidenten en calamiteiten in de zorgverlening kunnen melden. Doel is dat collega's bevindingen met elkaar bespreken, ervan leren en zo samen de zorg verbeteren. De zorgaanbieder heeft vastgelegd dat het volgende onverwijld bij de IGJ wordt gemeld:

- iedere calamiteit die bij de zorgverlening heeft plaatsgevonden;
- geweld in de zorgrelatie;
- ontslag wegens disfunctioneren zorgverlener.

Bronnen: Wkkgz art. 9; Uitvoeringsbesluit Wkkgz hoofdstuk 6; Handreiking 'leren van incidenten' voor kleine zorgaanbieders

8. Uitvoeringsprotocollen van voorbehouden en risicovolle handelingen

Alle handelingen die beroepsbeoefenaren in hun werk uitvoeren moeten op zorgvuldige wijze worden verricht, zo eist de Wet BIG. Dat geldt zeker bij risicovolle handelingen, die bij de uitvoering van de handeling risico's meebrengen voor de cliënt. Voorbehouden handelingen vormen een specifieke groep binnen de risicovolle handelingen. In de Wet BIG worden 14 risicovolle handelingen aangemerkt als voorbehouden handelingen. Voor de uitvoering van de voorbehouden handelingen zijn in de wet voorwaarden opgenomen. De volgende criteria worden gehanteerd:

- de handelingen worden uitgevoerd volgens landelijk geldende richtlijnen, standaarden en daarvan afgeleide protocollen;
- uitvoeringsverzoek tot voorbehouden handelingen kan worden aangetoond.

Bronnen: Wet BIG art. 35, 38 en 100; Handleiding voorbehouden handelingen bij Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (2012)

9. Toets van bekwaamheid

In de Wet BIG is een beperkt aantal beroepsbeoefenaren genoemd die zelfstandig bevoegd zijn om voorbehouden handelingen te verrichten. Wie niet zelfstandig bevoegd is, mag alleen in opdracht en onder voorwaarden een voorbehouden handeling uitvoeren. Eén van de voorwaarden waaraan altijd moet zijn voldaan, is de bekwaamheid van de uitvoerder. Onbekwaam maakt onbevoegd.

De volgende criteria worden gehanteerd:

- De zorgaanbieder beschikt over een overzicht van de bekwaamheid van de zorgmedewerkers;
- Er is beleid over de geldigheidsduur van de bekwaamheid en de toetsing.

Bronnen: Wet BIG art. 35, 38 en 100; Handleiding voorbehouden handelingen bij Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (2012)

10. Vrijheidsbeperkende maatregelen

Onder het begrip 'vrijheidsbeperking' verstaat de inspectie 'alle maatregelen die de vrijheid van cliënten beperken'. Dit begrip heeft voor de inspectie al jaren een grotere reikwijdte dan de vrijheidsbeperkende maatregelen die de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) beschrijft. Zorgaanbieders die niet over een Bopz-aanmerking beschikken mogen in dit kader geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen in niet Bopz-aangemerkte zorginstellingen of in de thuissituatie mogen enkel worden toegepast als hiervoor instemming is verkregen van de cliënt of van de wettelijk vertegenwoordiger (wanneer er sprake is van wilsonbekwaamheid van de cliënt) en wanneer een cliënt zich hiertegen niet verzet. Bij verzet vervalt de eerder verkregen instemming.

Alleen een arts of een gedragswetenschapper mag besluiten een vrijheidsbeperkende maatregel in te zetten.

Indien er *géén* vrijheidsbeperkingen worden toegepast:
De zorgaanbieder dient zijn visie op en het niet toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen in een beleidsdocument vast te leggen.

Indien er *wél* vrijheidsbeperkingen worden toegepast:
De zorgaanbieder dient zijn visie op en beleid over preventie, terugdringing, besluitvorming en uitvoering van vrijheidsbeperkende maatregelen te beschrijven.
Indien er geen sprake is van een Bopz-aangemerkte instelling, is in dit beleid beschreven dat:

- er altijd toestemming van de cliënt (bij wilsonbekwaamheid van de vertegenwoordiger) moet zijn voor het uitvoeren van vrijheidsbeperkende maatregelen;
- vrijheidsbeperking nooit mag worden uitgevoerd wanneer een cliënt zich hiertegen verzet.

11. Medicatiebeleid

Het medicatiebeleid van de organisatie bevat tenminste een beschrijving van de taken, verantwoordelijkheden en afspraken omtrent het gehele medicatieproces.
Het beleid moet in lijn zijn met de richtlijn: "Veilige principes in de medicatieketen, 2012" en minimaal bestaan uit:

- Medicatieoverdracht: Bij het starten van de zorg rond medicatie moet er binnen 24 uur een volledig actueel medicatieoverzicht en een toedienlijst van de apotheek aanwezig zijn. Bij het starten van een voorbehouden handeling moet er een uitvoeringsverzoek aanwezig zijn van de voorschrijvend arts;
- Medicatieoverzicht: Bij elke nieuwe cliënt wordt bij intake bepaald of het verantwoord is indien hij het medicatiebeheer of een deel zelf regelt en zo ja, op welke wijze dit bepaald wordt. Het actueel medicatieoverzicht van de apotheek in het zorgdossier opgenomen;
- Uitzetten en toedienen: Het uitzetten en toedienen van risicovolle medicatie wordt door twee verschillende personen uitgevoerd. Bij het uitzetten en toedienen wordt voor elk geneesmiddel geïdentificeerd op een door de apotheek geleverde toedienlijst;
- Opslag/beheer: Medicatie wordt veilig bewaard conform het bewaaradvies van de apotheek. Daarbij worden ook de algemene hygiënerichtlijnen in acht genomen. Er zijn afspraken over de werkwijze m.b.t. retourmedicatie en de taakverdeling hierbij;
- Scholing: Er vindt gerichte scholing plaats op medicatieverstrekking en medicatieveiligheid.
- Incidenten: Medicatie-incidenten worden gemeld en geregistreerd;
- Eigen beheer: Indien er uitsluitend sprake is van 'medicatie in eigen beheer' bij de cliënten dient de zorgaanbieder vast te leggen hoe er wordt omgegaan met cliënten die medicatie niet zelf kunnen beheren.

Bronnen: Veilige principes in de medicatieketen (2012); Handleiding voorbehouden handelingen bij Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (2012)

12. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Zorgaanbieders zijn verplicht een meldcode vast te stellen waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt

omgegaan. De meldcode moet eraan bijdragen dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. Verder wordt er van zorgaanbieders verwacht dat zij de kennis en het gebruik van de meldcode bevorderen. Deze meldcode moet in ieder geval deze 5 stappen bevatten:

- in kaart brengen van signalen;
- overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van Veilig Thuis of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- gesprek met de betrokkene(n);
- wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. En bij twijfel altijd Veilig Thuis raadplegen;
- beslissen over zelf hulp organiseren of melden.

Bronnen: Wkkgz art. 8

13. Klachtenregeling

Elke cliënt moet de mogelijkheid hebben om over de geboden zorg een klacht in te dienen. Een klacht kan door de cliënt zelf of zijn vertegenwoordiger worden ingediend en heeft betrekking op 'een gedraging van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt'.

De volgende criteria worden gehanteerd:

- er is een klachtenregeling conform hoofdstuk 3 van de Wkkgz en deze is onder de aandacht van cliënten gebracht;
- de zorgaanbieder beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris conform bovengenoemde wetgeving;
- een klacht wordt binnen zes weken behandeld;
- adres en/of telefoonnummer van de klachtenfunctionaris staat vermeld in de klachtregeling;
- de zorgaanbieder is aangesloten bij een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie.

Bronnen: Wkkgz hoofdstuk 3; Uitvoeringsbesluit Wkkgz hoofdstuk 7

14. Medezeggenschap

Een zorgaanbieder heeft de wettelijke verplichting om medezeggenschap te organiseren, waarbij cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers cliëntbelangen behartigen.

De voorwaarden zijn:

- er is sprake van een structureel karakter;
- er staat hiervan iets op schrift;
- voor belangenbehartigers moet duidelijk zijn waarover ze mogen meepraten;
- de zorgaanbieder stelt de belangenbehartigers in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de zorgaanbieder betreft, inzake de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg.

Bron: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)

15. Zorgdossier en zorgplan

Het zorgdossier bevat alle informatie die voor de zorg aan de cliënt relevant is:

- persoonsgegevens cliënt;
- zorgovereenkomst;
- diagnose(s);
- naam en toestemming cliënt(vertegenwoordiger) voor uitvoering zorgplan;
- verslag evaluatiegesprekken;
- rapportage; verslaglegging ten behoeve van de continuïteit van de dagelijkse zorg en uitvoering van het zorgplan
- naam behandelend (huis)arts en eventueel andere behandelaars;
- actueel medicatieoverzicht;

- indien zorgaanbieder (een deel van) het medicatieproces overneemt; een, door de apotheker geleverd, toedienlijst met soort medicatie, dosering en tijdstippen van medicatieverstrekking, naam voorschrijvend arts en leverend apotheker);
- indien er sprake is van voorbehouden handelingen; uitvoeringsverzoeken;
- eventuele vrijheidsbeperkingen.

Het zorgplan (ook wel behandelplan, leefplan, zorgbeschrijving, ondersteuningsplan of begeleidingsplan genoemd) is een onderdeel van het zorgdossier. Aan de inhoud worden eisen gesteld:

De zorgaanbieder is verplicht in samenspraak met de cliënt een zorgplan te maken. Binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening moet de zorgaanbieder een zorgplan opgesteld hebben waarin in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod komen:

- welke doelen worden met betrekking tot de zorgverlening voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
- op welke concrete wijze zullen de zorgaanbieder en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
- wie is voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk, op welke wijze vindt afstemming tussen meerdere zorgverleners plaats en wie kan de cliënt op die afstemming aanspreken;
- met welke frequentie en onder welke omstandigheden gaat de zorgaanbieder de zorgverlening in samenspraak met de cliënt evalueren en actualiseren.

Bronnen: Wkkgz art. 2, 6, 7, en 10; Wlz art. 8.1.1 en art. 3.3.3; Kwaliteitsdocument Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis, 2013; Handreiking ondersteuningsplannen VGN, 2013; Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, 2015; kwaliteitst kader Gehandicaptenzorg 2017; Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017; Kwaliteitsstatuut GGZ 2017

Bijlage 2 Overzicht wetten, rapporten en websites

Wetten

- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Uitvoeringsbesluit Wkkgz
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)
- Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz)
- Wet geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo)
- Opiumwet
- Geneesmiddelenwet
- Wet toelating zorginstellingen (WTZi)

Rapporten

- Kwaliteitsticker Gehandicaptenzorg 2017
- Kwaliteitsticker Verpleeghuiszorg 2017
- Kwaliteitsstatuut GGZ 2017
- Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg thuis
- Handreiking ondersteuningsplannen (2013)
- Handleiding voorbehouden handelingen bij verpleging, verzorging en thuiszorg (2012)
- Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (2013)
- Wettelijke verplichte registraties voor zorgmedewerkers in de langdurige intramurale ouderenzorg (Vilans 2016)
- Wettelijke verplichte registraties voor begeleiders in de gehandicaptenzorg binnen de Wlz (Vilans 2017)
- Veilige principes in de medicatieketen (2012)
- Handreiking medicatiebeleid gehandicaptenzorg (2011)
- Handreiking werkvoorraad geneesmiddelen
- Leidraad bekwaamheid medicatie langdurige zorg
- Handreiking "leren van incidenten" voor kleine zorgaanbieders (2016)

Websites

- www.kwaliteitenklachtenzorg.nl
- www.igj.nl/onderwerpen/nieuwe-zorgaanbieders
- www.rijksoverheid.nl: onderwerpen / ouderenmishandeling
- www.rijksoverheid.nl: onderwerpen / personeel-in-de-zorg