



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Arja Zorg en Welzijn B.V.,
in Rotterdam op 20 september 2023

Utrecht, december 2023

V2049647

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Aanleiding bezoek 3
1.2	Waar keek de inspectie naar 3
1.3	Beschrijving Arja Thuiszorg 3
2	Conclusie en vervolgacties 5
2.1	Conclusie bezoek 5
2.2	Wat zijn de vervolgacties 5
2.2.1	De vervolgacties die de inspectie van Arja Thuiszorg verwacht 5
2.2.2	Vervolgacties van de inspectie 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
Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 13	

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 20 september 2023 een bezoek aan Arja Zorg en Welzijn B.V. (Arja Thuiszorg) in Rotterdam. Het bezoek was aangekondigd.

1.1 Aanleiding bezoek

De reden voor het inspectiebezoek aan Arja Thuiszorg is dat de inspectie deze zorgaanbieder niet eerder heeft bezocht. De inspectie bezoekt Arja Thuiszorg om te bepalen of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.2 Waar keek de inspectie naar

De inspecteurs toetsten of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Ze verzamelden informatie door zorgdossier en documenten te bekijken en in gesprekken.

Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's de cliënt centraal, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken ligt vast in een [toetsingskader](http://www.igj.nl) op www.igj.nl.

De begrippen in dit rapport worden uitgelegd in een verklarende woordenlijst op www.igj.nl.

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met bestuurders
- Inzage in zorgdossiers
- Inzage in (beleids)documenten
- Gesprek(ken) met zorgverleners, zorgcoördinator en kwaliteitsverpleegkundige
- Twee gesprekken met cliëntvertegenwoordigers
- Een afsluitend gesprek met de bestuurders

1.3 Beschrijving Arja Thuiszorg

Arja Thuiszorg is een organisatie die wijkverpleging biedt. Arja Thuiszorg biedt verpleging, persoonlijke verzorging en begeleiding aan cliënten thuis in de regio Rotterdam en Capelle aan den IJssel. Arja Thuiszorg is gespecialiseerd in zorg aan cliënten met een niet westerse, migratie achtergrond. Arja Thuiszorg heeft een toelatingsvergunning vanuit de Wet toetreding zorgaanbieder (Wtza). De directie bestaat uit twee bestuurders en een secretaris/zorgcoördinator. Arja Thuiszorg heeft een raad van commissarissen die bestaat uit drie leden.

Arja Thuiszorg biedt voornamelijk zorg als hoofdaannemer aan cliënten. Arja Thuiszorg heeft met andere zorgaanbieders een contract als onderaannemer voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en voor technische thuiszorg. Arja Thuiszorg heeft een contract met een zorgkantoor voor het leveren van zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Arja Thuiszorg heeft met één gemeente een contract voor het leveren van zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Ten tijde van het inspectiebezoek biedt Arja Thuiszorg aan 23 cliënten zorg. Hiervan ontvangen zes cliënten zorg vanuit de Wmo. Zeventien cliënten ontvangen zorg vanuit de Wlz. Voor één cliënt hiervan wordt dit vanuit een persoonsgebonden budget gefinancierd. De overige cliënten hebben een modulair pakket thuis (MPT) of een volledig pakket thuis (VPT). De cliënten hebben een zorgprofiel met een zorgzwaartepakket variërend van 4 VV tot 5 VV.

Negen zorgverleners in vaste dienst verlenen de zorg, waarvan één verpleegkundige in opleiding tot deskundigheidsniveau 6 (1 fte), drie verzorgenden-IG (2 fte), twee verzorgenden-IG in opleiding (1,4 fte), één helpende deskundigheidsniveau 2 (0,67 fte), één helpende deskundigheidsniveau 2 in opleiding tot deskundigheidsniveau 2plus (1 fte) en één helpende in opleiding tot verzorgende-IG (0,67 fte). Daarnaast heeft Arja Thuiszorg een contract met vier zelfstandigen zonder personeel (zzp) die bij ziekte en vakantie openstaande diensten kunnen invullen. Een zorgcoördinator stuurt het team van zorgverleners aan. Eén van de bestuurders is HBO verpleegkundige niveau 6, de andere bestuurder is verzorgende-IG. Beiden verlenen ook zorg bij Arja Thuiszorg. Daarnaast ondersteunt een kwaliteitsverpleegkundige Arja Thuiszorg.

1.4 Actuele ontwikkelingen bij Arja Thuiszorg

Algemene ontwikkelingen

Bestuurders geven aan dat Arja Thuiszorg in een transitietraject zit naar een digitaal kwaliteit management systeem (kms). Men is bezig om de regelgeving vanuit het Kwaliteitskompas te vertalen naar het organisatiebeleid. Ook loopt er op dit moment een pilot om e-health te implementeren binnen de organisatie. Daarnaast is men actief bezig om cliënten(vertegenwoordigers) te werven voor een cliëntenraad.

Arja Thuiszorg verhuisde in oktober 2022 naar de huidige locatie. Deze locatie heeft behalve kantoorruimte, ook ruimte voor dagbesteding. De bestuurders vertellen dat zij per oktober 2023 zullen starten met het aanbieden van dagbesteding op deze locatie.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 Conclusie bezoek

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij Arja Thuiszorg 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.

De inspectie constateert dat Arja Thuiszorg (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Acht van de negen getoetste normen voldoen (grotendeels) en één voldoet grotendeels niet. De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Arja Thuiszorg stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

Zorgverleners stellen de cliënt centraal. Cliënten kunnen rekenen op passende, veilige zorg van zorgverleners. Zorgverleners stemmen de zorg hierbij af met externe zorgverleners. Zorgverleners kunnen de cliënten nog meer in hun eigen regie ondersteunen door hen te ondersteunen bij inzage in het cliëntdossier. Arja Thuiszorg kan zich er nog meer van vergewissen dat zij deskundige zorgverleners inzet. Daarnaast kan Arja Thuiszorg nog meer cyclisch op de kwaliteit van zorg sturen en deze bewaken. Het beleid en de deskundigheid van zorgverleners over de Wet zorg en dwang (Wzd) moet Arja Thuiszorg verbeteren.

De inspectie trof een organisatie aan die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij levert. Daarbij staat de zorg en ondersteuning aan de cliënt centraal. Vanuit deze visie wil Arja Thuiszorg een professionele standaard neerzetten waaraan het bestuur en de medewerkers moeten voldoen. De inspectie zag tijdens het bezoek dat Arja Thuiszorg (zowel het bestuur als de medewerkers) zich open en lerend opstelt. Dit geeft de inspectie het vertrouwen dat Arja Thuiszorg de verbeterpunten uit dit rapport actief zal oppakken.

2.2 Wat zijn de vervolgacties

In deze paragraaf staat wat de inspectie van Arja Thuiszorg verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

2.2.1 *De vervolgacties die de inspectie van Arja Thuiszorg verwacht*

De zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie verwacht dat Arja Thuiszorg de benodigde verbetermaatregelen zal doorvoeren en borgen om aan alle normen te voldoen.

2.2.2 *Vervolgacties van de inspectie*

De inspectie kreeg met dit bezoek een beeld van de kwaliteit en veiligheid bij Arja Thuiszorg. Zij gaat ervan uit dat de bevindingen uit hoofdstuk 3 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

3 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

- Donkergroen: De zorgaanbieder/het team **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De zorgaanbieder/het team **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De zorgaanbieder/het team **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De zorgaanbieder/het team **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
- Blauw: De inspectie **toetste deze norm niet**.

3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

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

De bestuurders en de zorgverleners vertellen dat de verpleegkundigen (waarvan één in opleiding) deskundigheidsniveau 6 bij de start van zorg aan een cliënt een (intake)gesprek voeren. Zij vertellen dat deze verpleegkundigen aan de hand van gezondheidsdomeinen en gezondheidsrisico's de zorg inventariseren. Vervolgens maken zij hierover afspraken met de cliënt en eventuele mantelzorgers, geven zij aan. In de zorgdossiers leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Zo leest de inspectie dat een cliënt vaatproblemen en wonden aan de voeten heeft. Zijn benen moeten daarom worden gewachteld. De inspectie ziet dat zorgverleners in het zorgdossier van deze cliënt vastleggen dat zij tijdens de zorg moeten letten op de grootte van de wonden en of de cliënt pijn heeft. Ook ziet de inspectie in de zorgdossiers risicosignaleringen voor bijvoorbeeld overgewicht, het medicatiebeheer en vallen. Verder leest de inspectie dat de zorgverleners aandacht besteden aan wat voor de cliënt belangrijk is in zijn leven. Zo leest de inspectie in een van de zorgdossiers dat een cliënt graag naar voetbal op televisie kijkt. Ook leest de inspectie dat zorgverleners hebben vastgelegd hoe het met de mantelzorger gaat. De inspectie ziet dat de verpleegkundige de zorgbehoefte vertaalt naar doelen in het zorgplan/zorgafspraken. Zo ziet de inspectie dat een cliënt door zorgverleners geholpen moet worden in de communicatie met gezondheidszorgdiensten vanwege taalproblematiek. Daarnaast ziet de inspectie dat alle zorgplannen die zij inziet actueel zijn.

Norm 1.2

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

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

De bestuurders en de zorgverleners vertellen de inspectie dat zij de zorgplannen afstemmen met de cliënt(vertegenwoordiger). De verpleegkundigen voeren gesprekken hierover met de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger. De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat de zorgplannen zijn ondertekend door de cliënt(vertegenwoordiger). De bestuurders en zorgverleners vertellen verder, dat zij zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van de cliënt bij het leveren van de zorg. De zorgverleners geven aan dat zij de zorgmomenten zoveel mogelijk aanpassen op de wensen van de cliënt. Zo leest de inspectie dat een cliënt, wanneer hij afspraken buitenshuis heeft, geen hulp bij het aantrekken van de steunkousen wil.

Cliënt(vertegenwoordigers) vertellen dat Arja Thuiszorg cliënten inspraak geeft in de zorg. Zo vragen zorgverleners regelmatig over hoe de zorg bevalt en of de cliënt behoefte heeft aan meer of minder zorg. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat Arja Thuiszorg hem goed informeert wanneer er veranderingen zijn in de zorg. Hij noemt als voorbeeld een brief over een andere planning in de zomer. Daarnaast vragen zorgverleners over hoe de zorg verbeterd kan worden aan de cliënt(vertegenwoordiger). In de zorgdossiers leest de inspectie dat zorgverleners rapporteren over de gesprekken met cliënt over het zorgplan. Zo leest de inspectie dat met een cliënt en zijn mantelzorger over dagbesteding is gesproken. Ook ziet de inspectie dat de cliënt(vertegenwoordiger) akkoord is met het zorgplan.

De bestuurders geven verder aan dat de cliënt het zorgdossier kan raadplegen via een cliëntportaal. Cliënten hebben op elk moment toegang tot het zorgdossier via een inlogcode. Een mantelzorger vertelt daarentegen dat hij er niet van op de hoogte is dat het zorgdossier digitaal in te zien is voor cliënten. De mantelzorger vroeg de bestuurders om het zorgplan maar ontving deze niet. Ook werd hij niet geïnformeerd over het cliëntportaal.

De bestuurders vertellen dat cliënten vaak geen Nederlandse taal kunnen lezen.

Ze geven aan dat daarom het zorgplan delen met die cliënten lastig is.

De bestuurders geven aan dat zij ervoor kiezen om het zorgplan niet uitgeprint bij de cliënten te leggen. Dit om te voorkomen dat zorgverleners een verouderd zorgplan volgen.

3.2 Thema 2 – Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

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

De zorgverleners vertellen dat zij voldoende tijd hebben om de dagelijkse zorg te verlenen. Ook geven zij aan dat zij een goede balans ervaren tussen het aantal zorgverleners en het aantal cliënten. Verder vertellen zorgverleners dat, indien de zorgzwaarte van een cliënt wijzigt, er ruimte is voor aanpassing van de inzet van zorgverleners. Zo hoort de inspectie over een cliënt die binnen een week ook palliatieve zorg moest krijgen. De inspectie hoort dat Arja Thuiszorg dan extra zorgverleners inzet om dit te kunnen bieden. De bestuurders helpen dan mee in de zorg, vertellen de zorgverleners en de cliënt(vertegenwoordigers).

De bestuurder vertelt dat Arja Thuiszorg een scholingsplan heeft voor de scholing en opleiding van de zorgverleners. Dit scholingsplan richt zich op de doelgroep van cliënten en hun zorgbehoeften, leest de inspectie.

Zorgverleners vertellen dat zij twee keer per maand scholing krijgen van Arja Thuiszorg. Zorgverleners volgen scholingen zoals medicatieveiligheid, de Leidraad Veilige Zorgrelatie, de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, wondzorg, tillen en rapporteren. De bestuurders en zorgverleners vertellen dat zorgverleners daarnaast op hun vraag geschoold kunnen worden in handelingen waar zij moeite mee hebben. Arja Thuiszorg beschikt over een skillslab. De bestuurders vertelden dat zorgverleners onlangs oefenden in het tillen van een bedlegerige cliënt met een tillift in het skillslab. Een aantal zorgverleners volgt daarnaast opleidingen voor verpleegkundige niveau 6 en helpende plus, hoort de inspectie.

De bestuurders vertellen dat zij van alle zorgverleners een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben. Zowel van de zorgverleners in vaste dienst als van de zzp'ers. De inspectie ziet dit ook terug in de personeelsdossiers. Een bestuurder vertelt dat Arja Thuiszorg het beleid heeft elke vier jaar een nieuwe VOG te vragen van zorgverleners. De inspectie ziet echter een VOG van een zorgverlener uit 2017.

Cliënt(vertegenwoordigers) vertellen dat zij vinden dat Arja Thuiszorg voor voldoende zorgverleners zorgt. Al geven zij aan dat zij wel veel wisselende zorgverleners zien. Over het algemeen vinden zij de zorgverleners ook deskundig. Eén cliëntvertegenwoordiger vertelt dat niet alle zorgverleners met het hulpmiddel voor het uittrekken van steunkousen van de cliënt om kunnen gaan.

De bestuurders geven aan dat Arja Thuiszorg de inzet en deskundigheid van zorgverleners afstemt op de zorgzwaarte en -behoefte van de cliënten. Ze vertellen dat de deskundigheid van elke zorgverlener in het plansysteem staat. Bij het maken van de planning is inzichtelijk dat de deskundigheid van de zorgverlener past bij de zorgvraag. De bestuurder vertelt verder dat hij de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners in beeld heeft. Zo heeft Arja Thuiszorg een overzicht van alle zorgverleners van de bevoegd en bekwaamheden op het gebied van voorbehouden handelingen en medicatiezorg. Bij inzage in de personeelsdossiers ziet de inspectie dat Arja Thuiszorg van alle zorgverleners het diploma of het opleidingscertificaat heeft.

De bestuurders vertellen dat zij willen dat zorgverleners vanaf deskundigheidsniveau verzorgende-IG elke drie jaar opnieuw voorbehouden handelingen aftoetsen. De inspectie ziet echter dat niet alle zorgverleners dit hebben gedaan in de afgelopen drie jaar. De inspectie ziet in het 'Handelingen en Bekwaamheidsoverzicht' dat de zorgcoördinator in mei 2023 handelingen had moeten laten aftoetsen. Dat is ten tijde van de inspectie nog niet gedaan.

Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren.

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

De directie, de kwaliteitsverpleegkundige en de zorgverleners vertellen, dat zij de zorg met elkaar afstemmen. Dat doen ze door te schrijven over de zorg in het zorgdossier, door de zorg met elkaar te bespreken via een beveiligde app en door het twee wekelijkse teamoverleg.

De inspectie leest deze afstemming in de zorgdossiers terug.

De inspectie ziet in diverse zorgdossiers, dat zorgverleners rapporteren op zorgdoelen over de (gezondheids)situatie van de cliënt.

Zo leest de inspectie in een zorgdossier van een cliënt over de afspraken van een cliënt bij een pijnpoli en de uitkomsten daarvan. Bestuurders en zorgverleners vertellen dat zij afspreken om na elk zorgmoment te rapporteren volgens de Subjectief-Objectief-Evaluatie-Plan (SOEP) methode. De inspectie leest in alle zorgdossiers die zij inziet dat zorgverleners deze afspraken uitvoeren.

Daarnaast leest de inspectie in de zorgdossiers verslagen van evaluaties. Zo leest de inspectie in een zorgdossier over het genezingsproces van wonden en dat de cliënt minder pijn ervaart.

Ook ziet de inspectie in de notulen van het teamoverleg terug dat zorgverleners met elkaar de zorg en omgang met cliënten in zijn algemeenheid bespreken. Zo leest de inspectie over een cliënt dat meer zorg nodig heeft dan dat Arja Thuiszorg kan bieden. De inspectie leest dat Arja Thuiszorg hierover in gesprek gaat met mantelzorgers.

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 Arja Thuiszorg** aan deze norm.

De bestuurders en zorgverleners vertellen, dat zorgverleners en behandelaren van buiten Arja Thuiszorg betrokken zijn bij de zorg aan cliënten. Zo vertelt een zorgverlener dat bij een cliënt de wondverpleegkundige van een andere zorgaanbieder betrokken is.

De zorgverleners geven aan dat zij de zorg met deze zorgverleners op verschillende manieren afstemmen. Zo vertelt een zorgverlener dat zij via de mail een wondplan van de wondverpleegkundigen kregen. De inspectie leest in het zorgdossier van de cliënt dat zorgverleners de wondzorg goed uitvoeren volgens de wondverpleegkundige. Ook geven de zorgverleners voorbeelden van situaties waarin zij contact hebben opgenomen met een huisarts of de apotheek. Zo vertelden zij dat zij de huisarts consulteerden na een val van de cliënt. In de zorgdossiers leest de inspectie terug dat de huisarts aangaf dat de cliënt een te hoge bloeddruk had, wat de val mogelijk heeft veroorzaakt. Daarnaast ziet de inspectie in de zorgdossiers dat zorgverleners vastleggen welke andere zorgverleners bij de zorg betrokken zijn. Zo leest de inspectie contactgegevens van onder andere de huisarts, apotheek en specialist terug.

Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Deze norm is **niet getoetst**.

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 Arja Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

De bestuurders vertellen dat Arja Thuiszorg kwaliteitsgegevens verzamelt en gebruikt voor het evalueren en verbeteren van de zorg.

De bestuurders en de kwaliteitsverpleegkundige geven aan dat de kwaliteitsverpleegkundige bijvoorbeeld de zorgdossiers controleert.

Dit gaat nu nog steekproefsgewijs. Arja Thuiszorg legt deze kwaliteitsgegevens sinds kort vast in een kms.

De bestuurders vertellen verder dat zij ook de raad van commissarissen en de zorgverleners betrekken bij het verbeteren van de zorg. Dit doet zij door overleggen met de raad van commissarissen en teamoverleggen te voeren. De bestuurders geven als voorbeeld dat zij op vraag van de zorgverleners rekening houden met de beschikbaarheid van zorgverleners in de planning. De bestuurders vertellen sindsdien minder ziekteverzuim te zien. De zorgverleners geven ook aan dat zij betrokken worden bij de (verbetering van de) kwaliteit van zorg. Zo vertellen zij dat dit een vast onderwerp is binnen het teamoverleg. De inspectie leest dit terug in de notulen van het teamoverleg. Zo leest de inspectie dat zorgverleners onderwerpen voor scholing kunnen aandragen bij de bestuurders.

De inspectie leest in het MIC-beleid dat Arja Thuiszorg (bijna)incidenten, (bijna) fouten (MIC meldingen) en klachten registreert. De bestuurders geven aan dat zij de MIC meldingen benutten voor het verbeteren van de zorg. Binnen Arja Thuiszorg is de MIC-commissie verantwoordelijk voor het verzamelen en analyseren van de MIC meldingen, hoort en leest de inspectie. De zorgcoördinator, bestuurders en de verpleegkundige vertellen dat zij de meldingen op cliënt-, en organisatieniveau onderzoeken en trends signaleren. Dit kan leiden tot verbetermaatregelen. Zo hoort de inspectie over een incident waarbij de mantelzorger een cliënt medicatie gaf buiten de toedienlijst. De bestuurders vertellen dat zorgverleners soms nog terughoudend zijn om meldingen te doen. De zorgverleners geven aan dat zij open zijn over incidenten en fouten en dat zij deze melden. Zij vertellen dat de zorgcoördinator de MIC's en de uitkomsten van analyses bespreekt tijdens de teamoverleggen. Ook geven zij aan dat hieruit verbetermaatregelen komen. Zo vertellen zij over een cliënt die was gevallen en een hoge bloeddruk bleek te hebben. De inspectie leest de MIC terug in het zorgdossier van de cliënt. De inspectie leest ook dat de zorgverleners daarna moesten letten op symptomen van een hoge bloeddruk. De inspectie ziet in een overzicht van MIC meldingen, dat deze onderzocht zijn naar basisoorzaken. Ook leest de inspectie dat Arja Thuiszorg verbetermaatregelen heeft genomen. De inspectie leest niet in de notulen van het teamoverleg dat MIC meldingen besproken zijn met zorgverleners. Wel leest de inspectie hierin dat Arja Thuiszorg aan zorgverleners vroeg om incidenten te melden en het stappenplan voor MIC meldingen te volgen.

De bestuurders geven aan dat Arja Thuiszorg de cliënten betreft bij het verbeteren van de zorg. Zo bellen de bestuurders met cliënt(vertegenwoordigers) wanneer er veranderingen in de organisatie zijn. Cliëntvertegenwoordiger geven aan dat zij de bestuurders regelmatig spreken. Zo informeerde één van de bestuurders een cliëntvertegenwoordiger over de dagbesteding die Arja Thuiszorg opzet. De bestuurders vertellen dat zij ook cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Het is voor de inspectie echter niet navolgbaar of de bestuurders hieruit verbetermaatregelen genomen hebben. Daar leest de inspectie niets over terug in het rapport van de cliënttevredenheidsonderzoeken.

Arja Thuiszorg laat zien dat zij over een klachtenregeling beschikt. De website van Arja Thuiszorg geeft ook informatie over het indienen van een klacht. De bestuurders vertellen dat Arja Thuiszorg in- en exclusiecriteria hanteert. De inspectie ziet dat Arja Thuiszorg deze criteria niet op haar website heeft gepubliceerd.

De bestuurders geven aan dat zij proberen een cliëntenraad op te richten. Zij hebben nu twee kandidaten geworven maar het lukte hen tot nu toe niet een derde lid te krijgen. De bestuurders vertellen na opening van de dagbesteding de huiskamer overleggen met cliënten weer te willen oppakken.

Norm 3.2

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

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

De bestuurders vertellen dat Arja Thuiszorg een missie en visie heeft, waarin de cliënt centraal staat. De uitgangspunten van deze visie zijn persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Op de website leest de inspectie de kernwaarden van Arja Thuiszorg: zorg op maat, deskundig, gelijkwaardig en betrouwbaar, leergierig en gezamenlijk. Daarbij is aandacht voor culturele verschillen belangrijk. Zorgverleners geven aan dat zij de visie kennen en de zorg vanuit deze visie toepassen in de praktijk. Gesprekspartners vertellen verder dat de missie en visie is besproken tijdens teamoverleggen.

De bestuurders en de zorgverleners vertellen dat zorgverleners werken volgens diverse protocollen en richtlijnen. Deze zijn opgenomen in een digitaal kwaliteitshandboek en in een map op kantoor. Zo geven zorgverleners aan dat zij werken met protocollen van Vilans, maar ook dat Arja Thuiszorg eigen protocollen heeft. Daarnaast vertellen bestuurder en zorgverleners dat alle protocollen met de zorgverleners gedeeld zijn. Op verzoek van de inspectie laten zorgverleners de protocollenmap zien. Zo ziet de inspectie protocollen en beleid over 24uurs nabijheid, het veilig incidenten melden en over medicatieveiligheid. Deze documenten zijn toegeschreven op de eigen organisatie, zo leest de inspectie.

De bestuurder geeft aan dat Arja Thuiszorg de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' en de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft opgenomen in het beleid dat is toegeschreven op de eigen organisatie. De zorgverleners vertellen dat zij deze leidraad en meldcode kennen. Zo geeft een zorgverlener aan dat beide documenten zijn besproken in het teamoverleg. Alle gesprekspartners verwijzen ook naar een poster die op kantoor hangt over de meldcode. Daarnaast vertellen de bestuurders en de zorgverleners dat zij aandacht hebben voor een veilige zorgrelatie. Zo bespreken de bestuurders bij aanvang van het dienstverband dit onderwerp met de zorgverlener en bespreken zij de omgang met cliënten tijdens teamoverleggen. De inspectie hoort bijvoorbeeld over de melding van een incident die hierover ging. De inspectie leest in de notulen van het teamoverleg dat de bestuurders het onderwerp "afstand en nabijheid" met zorgverleners bespraken.

De bestuurders geven aan dat de organisatie regelmatig controleert of de zorg volgens de visie verloopt.

Norm 3.3

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

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

De bestuurders en zorgverleners vertellen dat er afspraken zijn over het medicatieproces en dat Arja Thuiszorg een medicatiebeleid heeft.

In het medicatiebeleid leest de inspectie over de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen binnen de medicatieketen, afspraken over beheer van eigen medicatie en afspraken over klaarzetten-aanreiken-toedienen van medicatie. Ook leest de inspectie afspraken over scholing, de dubbele controle en het melden van medicatie incidenten. De bestuurders en zorgverleners geven daarnaast aan, dat zorgverleners deze afspraken hebben ontvangen en dat zij deze digitaal en schriftelijk kunnen raadplegen. Zorgverleners vertellen dat zij scholing hebben gevolgd over dit onderwerp.

De inspectie ziet bij de cliënten, waar de medicatie is overgenomen, dat er een toedienlijst van de apotheek is opgenomen in het zorgdossier. De bestuurders en zorgverleners geven aan dat zij een actuele toedienlijst binnen 24 uur van de apotheek ontvangen. Ook ziet de inspectie dat de zorgverleners de toedienlijst aftekenen volgens de afspraken. De zorgverleners vertellen verder dat Arja Thuiszorg afspraken heeft voor de dubbele controle bij risicovolle medicatie. Zo maken zij een foto met de vijf J's (juiste cliënt, juist hoeveelheid, juiste medicijn, juiste moment, juiste wijze van toedienen) en delen zij dit via een beveiligde berichtenapp met elkaar. De inspectie ziet in deze app dat zorgverleners de dubbele controle voor cliënten met insuline volgens de afspraken uitvoeren.

Norm 3.4

Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische aandoening¹, zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

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

Het beleid van Arja Thuiszorg, zo vertellen de bestuurders, is gericht op het niet toepassen van onvrijwillige zorg. De bestuurders vertellen na te denken over hoe Arja Thuiszorg in de toekomst onvrijwillige zorg zou kunnen toepassen. Met maatregelen die de (beweging)vrijheid kunnen beperken kunnen cliënten namelijk mogelijk langer thuis blijven wonen. Op dit moment heeft Arja Thuiszorg nog geen beleid hierover. Ten tijde van het bezoek zijn er geen cliënten waarbij onvrijwillige zorg wordt toegepast, vertellen alle gesprekspartners. Arja Thuiszorg heeft wel cliënten in zorg met een psychogeriatrische zorgvraag.

Zorgverleners vertellen dat zij over de Wzd hebben gehoord. Ze vertellen de inhoud van de Wzd niet helemaal te kennen. Zorgverleners kunnen de inspectie niet vertellen hoe zij onvrijwillige zorg kunnen voorkomen en welke alternatieven zij zouden kunnen toepassen.

Zorgverleners vertellen de inspectie dat zij geen onvrijwillige zorg (mogen) toepassen. Ook geven zij aan dat zij cliënten niet onder dwang of verzet zorg verlenen of de bewegingsvrijheid beperken.

Zorgverleners en de zorgcoördinator vertellen dat zij cliënten casuïstiek over gedragsproblematiek met elkaar bespreken. In de notulen van teamoverleg leest de inspectie dit terug (zie norm 2.2).

¹ Dit geldt ook voor cliënten met een verstandelijke beperking

Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Beleid Veilige zorgrelatie;
- Medicatieveiligheid;
- 24-uur nabijheid;
- Notulen teamoverleg;
- Functie-overzicht 2023-09-08;
- Meting jan-feb 2023 (interne audit);
- Opleidingsbeleid;
- PowerPoint presentatie Arja Thuiszorg;
- Activiteiten/meldingen uit QBase;
- PREM 2022;
- Strategisch plan 2023-2025;
- VIM.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl