



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Thuiszorg Slippens B.V.  
**in Sneek op 5 juli 2022**

Utrecht, oktober 2022

V2043985



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 4
<b>2</b>	<b>Conclusie 6</b>
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 6</b>
<b>4</b>	<b>Resultaten 8</b>
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 8
4.2	Thema 2 – integrale zorg 8
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 9
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 12
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 13
<b>Bijlage</b>	<b>Geraadpleegde documenten 15</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 5 juli 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan Thuiszorg Slippens B.V. (Thuiszorg Slippens) te Sneek. Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die Thuiszorg Slippens levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van Thuiszorg Slippens worden verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

### 1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De verwachtingen en behoeften van patiënten en cliënten zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt. De inspectie gaat in het toezicht uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgaanbieders om de best mogelijke zorg te verlenen.

### 1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op Wijkverpleging'<sup>1</sup>. Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. cliënt centraal
2. integrale zorg
3. veilige zorg thuis
4. professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. sturen op kwaliteit.

Het inspectiebezoek was van tevoren aangekondigd en bestond uit de volgende onderdelen:

- gesprek met de bestuurder en met de boekhouder/lid van het managementteam;
- gesprek met een wijkverpleegkundige en een zorgverlener van het team;
- gesprek met de zorgcoördinator;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie en gesprek met de bestuurder, de teams en de cliëntenraad.

### 1.3 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Thuiszorg Slippens is dat de inspectie deze organisatie op 9 juli 2020 bezocht. De inspectie oordeelde toen dat Thuiszorg Slippens (grotendeels) voldeed aan 9 van de 15 beoordeelde normen. De inspectie bezoekt Thuiszorg Slippens op 5 juli 2022 om zich een beeld te vormen of zij verbeteringen heeft doorgevoerd sinds het vorige bezoek. De inspectie beoordeelt in dit bezoek of de normen die (grotendeels) niet voldeden voldoen aan wet- en regelgeving.

### 1.4 Schets thuiszorgorganisatie

Thuiszorg Slippens is opgericht in 2000 en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder het registratienummer 01087507. Het kantoor van de

---

<sup>1</sup> Het toetsingskader staat op [www.igj.nl](http://www.igj.nl).

zorgaanbieder is in Sneek. Het werkgebied van Thuiszorg Slippens ligt voornamelijk in de gemeente Súdwest-Fryslân. Thuiszorg Slippens staat geregistreerd in het landelijk register zorgaanbieders (LRZa).

Thuiszorg Slippens levert gecontracteerde zorg en begeleiding op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet langdurige zorg (Wlz). Thuiszorg Slippens leverde tijdens het vorige inspectiebezoek ook zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Thuiszorg Slippens is nu gestopt met het leveren van diensten voor de Wmo.

Thuiszorg Slippens is een besloten vennootschap en is onderdeel van Zorghuis Beheer B.V. De bestuurder van Thuiszorg Slippens is een wijkverpleegkundige deskundigheidsniveau 5. De bestuurder van Thuiszorg Slippens is ook de bestuurder van Freshwork B.V. (ook onderdeel van Zorghuis Beheer B.V.). Freshwork B.V. biedt opleidingen en trainingen in de zorg.

De bestuurder stuurt samen met een zorgmanager de teams aan.

De zorgmanager is een verpleegkundige deskundigheidsniveau 4. De raad van commissarissen van Thuiszorg Slippens kent één lid.

#### *Cliënten*

De inspectie ontvangt op 27 juni 2022 van Thuiszorg Slippens een overzicht met cliënten waaraan Thuiszorg Slippens zorg biedt. Volgens het overzicht leveren de zorgverleners van Thuiszorg Slippens ten tijde van het inspectiebezoek aan 119 cliënten zorg begeleiding, persoonlijke verzorging en verpleging.

#### *Zorgverleners*

De inspectie ontvangt op 27 juni 2022 van Thuiszorg Slippens een overzicht met zorgverleners die namens Thuiszorg Slippens zorg verlenen. Bij Thuiszorg Slippens werken volgens dit overzicht van 27 juni 2022 negentien zorgverleners (12,8 fte). Het gaat hierbij om acht verzorgende IG deskundigheidsniveau 3 (5,5 fte), vijf verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 (3,5 fte) en vijf wijkverpleegkundigen deskundigheidsniveau 6 (3,8 fte). Eén verzorgende IG deskundigheidsniveau 3 is in opleiding is voor verpleegkundige deskundigheidsniveau 4 (0,89 fte). Eén verpleegkundige deskundigheidsniveau 4 is in opleiding voor wijkverpleegkundige deskundigheidsniveau 6. Thuiszorg Slippens heeft een verpleegkundig docent en HR-medewerker in dienst.

De bestuurder en de zorgmanager leveren ook zorg aan de cliënten.

Bij Thuiszorg Slippens werken de zorgverleners officieel in twee teams.

In de praktijk werken de zorgverleners samen in één team. Ook is er gezamenlijk teamoverleg. Een aantal zorgverleners heeft de functie van eerst-verantwoordelijk verzorgende.

In beide teams werkt één verpleegkundige die ook verantwoordelijk is voor het maken van de planning en de routes. Thuiszorg Slippens heeft ook een verpleegkundig docent in dienst.

De bestuurder vertelt vacatures te hebben voor verzorgenden IG deskundigheidsniveau 3 en verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 en 5. De inspectie ziet op de website van de zorgaanbieder dat er vacatures voor zowel verzorgenden als verpleegkundigen zijn.

#### *Ontwikkelingen*

Tijdens het inspectiebezoek van juli 2020 werkten zorgverleners van Thuiszorg Slippens met papieren zorgdossiers. Inmiddels heeft Thuiszorg Slippens een elektronisch cliëntendossier (ecd) voor alle cliënten.

## 2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door Thuiszorg Slippens geleverde thuiszorg beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

### 2.1 Wat gaat goed

Cliënten kunnen erop rekenen dat zorgverleners de afspraken en signaleringen opvolgen. De zorgverleners werken hierbij methodisch. Onderling stemmen zij de zorgverlening af. De wijkverpleegkundigen stellen zorgvuldig een (her-)indicatie. Daarnaast functioneren zij samen met verpleegkundigen ook als kwaliteitsbevorderaars voor de teams en werken aan verbetering van de zorg. De zorgaanbieder bewaakt en verbetert continue de kwaliteit van zorg. Zo kunnen cliënten er op rekenen dat de zorgverleners kwalitatief goede zorg blijven geven. Thuiszorg Slippens schept voorwaarden voor een cultuur die gericht is op leren en verbeteren.

Cliënten kunnen erop rekenen dat de zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen veilig moeten gebruiken. Cliënten kunnen erop rekenen dat de zorgaanbieder aandacht heeft voor de 'Leidraad veilige zorgrelatie' en voor de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Zij heeft een beleid en bespreekt dit, zodat de zorgverleners weten wat grensoverschrijdend gedrag is en hoe ze dit kunnen voorkomen richting de cliënt.

Thuiszorg Slippens maakt afwegingen in welke (medicatie-)zorg zij zelf kunnen leveren en voor welke zorg zij externe expertise inschakelt.

### 2.2 Wat kan beter

Na ieder zorgmoment aan de cliënten rapporteren zorgverleners. Zij rapporteren zowel over de zorgverlening als over het welzijn van de cliënt. In de rapportages kunnen zorgverleners nog aandacht besteden aan de mantelzorg en het signaleren van overbelasting. Bij aanpassing van het zorgplan kunnen de wijkverpleegkundigen nog beter vastleggen waarom het zorgplan is bijgesteld. Zo is het voor cliënten en zorgverleners beter navolgbaar.

Thuiszorg Slippens kan de deskundigheid van zorgverleners op het gebied van (on)vrijwillige zorg nog verbeteren door scholing te organiseren.

### 2.3 Conclusie inspectiebezoek

De inspectie ziet dat de zorg van Thuiszorg Slippens (grotendeels) voldoet. Bij het inspectiebezoek voldoen acht van de acht getoetste normen (grotendeels).

Thuiszorg Slippens zorgt ervoor dat zij de kwaliteit van de zorg continue bewaakt en waar nodig verbetert. De zorgaanbieder heeft in beeld wat goed gaat en wat nog aandacht nodig heeft. De inspectie heeft er vertrouwen in dat de zorgaanbieder blijft voldoen aan de normen en de goede zorg continueert.

### 3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Thuiszorg Slippens verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit inspectiebezoek.

#### **3.1 De vervolgactie die de inspectie van Thuiszorg Slippens verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

#### **3.2 Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder waarborgt dat de geboden zorg ook organisatiebreed voldoet en blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

## 4 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 organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.

Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.

Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend 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.

### 4.1 Thema 1 – cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

De norm is **niet getoetst**.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

De norm is **niet getoetst**.

Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

De norm is **niet getoetst**.

### 4.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

De norm is **niet getoetst**.

Norm 2.2

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging als team samenwerkt.

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

Een zorgverlener en een wijkverpleegkundige vertellen dat de wijkverpleging als een team samenwerkt. Iedere ochtend starten de zorgverleners samen vanuit



kantoor. De wijkverpleegkundige vertelt met de zorgverleners te bespreken welke bijzonderheden er zijn in de route en zorgverlening.

De wijkverpleegkundigen hebben eenmaal per maand wijkverpleegkundig overleg waarbij de bestuurder ook aanwezig is. De bestuurder en de wijkverpleegkundige lichten toe dat zij in dit overleg ook zorgvragen van de cliënten bespreken. Zorgverleners vertellen dat zij teamoverleg hebben en dat zij casuïstiek bespreken in een cliëntbespreking. De inspectie ziet dit terug in de notulen.

Zorgverleners vertellen dat de wijkverpleegkundigen hen ondersteunen en zij met vragen altijd bij hen terecht kunnen. Onderling communiceren zorgverleners via een beveiligde app, vertellen zorgverleners.

Thuiszorg Slippens maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier (ecd). Zorgverleners maken gebruik van OMAHA om risico's te inventariseren. De inspectie ziet in de ecd's dat de wijkverpleegkundigen de risico's vertalen naar zorgdoelen. De inspectie ziet actuele zorgplannen. De zorgmanager vertelt dat de zorgverleners tussentijdse wijzigingen kunnen doen in het zorgplan. De wijkverpleegkundige accordeert deze wijzigingen dan.

De zorgverleners vertellen dat de afspraak binnen Thuiszorg Slippens is, dat zij na elk zorgmoment moeten rapporteren. Zij rapporteren bij de client thuis en rapporteren in de U-vorm, zo vertellen de zorgverleners en de zorgmanager. De zorgverleners vertellen dat zij op doelen rapporteren. Wanneer er geen doel is, maar een zorgverlener wel wil rapporteren op een onderwerp gebruikt zij de SOEP-methode (Subjectief, Objectief, Evaluatie, Plan). De zorgverlener vertelt met de wijkverpleegkundige af te stemmen. Zij passen dan of het zorgplan aan of zij voeren een episode in, waarop zorgverleners kunnen rapporten. De inspectie ziet in de rapportages dat zorgverleners zich aan de afspraken van Thuiszorg Slippens houden. Ook ziet de inspectie de rapportages van na de zorgmomenten. De inspectie leest in deze rapportages dat zorgverleners over het welzijn van de cliënten schrijven. De bestuurder en wijkverpleegkundige vertellen dat ook zorgverleners van andere organisaties kunnen rapporteren in het ecd. Zoals bij cliënten die Thuiszorg Slippens deelt met het ambulante nachtzorg- en technische thuiszorgteam.

Een zorgverlener vertelt dat bij er bij een cliënt een risico op overbelasting van de mantelzorger is. Dit leest de inspectie in OMAHA-aanleiding. Zorgverleners schreven echter geen zorgdoel of rapportages die gaan over overbelasting van de mantelzorger.

#### Norm 2.3

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.

De norm is **niet getoetst**.

### 4.3 Thema 3 – veilige zorg thuis

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

#### Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

De norm is **niet getoetst**.

### Norm 3.2

De wijkverpleging is gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegkundige handelingen die ze uitvoert.

De norm is **niet getoetst**.

### Norm 3.3

De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

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

Thuiszorg Slippens is afgelopen jaar overgestapt op elektronische toedienregistratie, vertelt de bestuurder. De inspectie hoort van de bestuurder en de zorgmanager dat zij met de apotheker werkafspraken hebben gemaakt over de medicatiezorg. De inspectie ziet in de elektronische toedienregistratie (eTDR) actuele toedienlijsten van de apotheken. De zorgmanager vertelt dat de apotheker scholing gegeven heeft aan zorgverleners over het gebruik van de eTDR.

Zorgverleners vertellen dat zij in samenspraak met de cliënt bepalen welke rol de cliënt in het medicatieproces heeft. In het eTDR en in het ecd ziet de inspectie de Beoordeling eigen beheer medicatie (BEM) -categorie staan. De inspectie ziet in het eTDR dat cliënten een actuele toedienlijst hebben. Zorgverleners tekenen de medicatie af wanneer de zorgverleners deze zorg geheel of gedeeltelijk overnemen, ziet de inspectie.

De bestuurder vertelt dat zij afspraken heeft gemaakt met een andere thuiszorgorganisatie over de technische zorg. Zij vertelt dat sinds kort een gespecialiseerd technisch team deze zorg uitvoert. Dit technisch team verzorgt onder andere de medicatie wanneer een cliënt de medicatie toegediend krijgt via een subcutane pomp.

Thuiszorg Slippens heeft een medicatiebeleid 'beleid medicatieveiligheid en overdracht'. De inspectie ontvangt dit beleid. Hierin beschrijft Thuiszorg Slippens de verantwoordelijkheden van de betrokkenen in de medicatieketen en de werkafspraken. Zo leest de inspectie dat de apotheker verantwoordelijk is voor de inhoud van de baxter, ook wanneer de medicatie tussentijds wijzigt.

Maar de inspectie leest dat in het medicatiebeleid geen afspraken beschreven staan over het uitvoeren van de dubbele controle. Ook ziet de inspectie dat Thuiszorg Slippens in het document naar een oude richtlijn voor medicatieoverdracht verwijst. Wel vertelt de zorgverlener dat de cliënt, mantelzorger of collega de dubbele controle uitvoert.

### Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

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

Zorgverleners vertellen dat zij op de hoogte zijn van de inhoud van de Leidraad Veilige Zorgrelatie. De bestuurder bracht de leidraad onder de aandacht in een teamoverleg, vertellen zij. Zorgverleners en bestuurder vertellen dat zij cliënten vaak spreken. Zorgverleners en de bestuurder geven aan dat zij letten op

signalen van cliënten over veilige zorgverlening. De zorgverlener licht dit toe met een situatie die zij onlangs mee maakte. De bestuurder licht toe dat zij hier actie op onderneemt en geeft een voorbeeld hiervan.

Zorgverleners vertellen dat zij de 'Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling' kennen. De bestuurder vertelt dat de externe organisatie 'Veilig Thuis' een scholing heeft gegeven aan de zorgverleners. Thuiszorg Slippens heeft een protocol, dit is besproken in het teamoverleg. De bestuurder vertelt dat collega's alert zijn op signalen en deze signalen bespreken. Ook vertelt de bestuurder dat Thuiszorg Slippens overleg heeft met het sociaal team in de gemeente.

#### Norm 3.5

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

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

De inspectie ziet dat Thuiszorg Slippens niet is opgenomen in het locatieregister dat hoort bij de Wet zorg en dwang (Wzd). De inspectie hoort van de bestuurder dat er op dit moment geen onvrijwillige zorg plaatsvindt binnen Thuiszorg Slippens. Wel licht de zorgmanager toe dat zorgverleners een enkele keer een bedhek inzetten. Dit doen zorgverleners echter niet zonder instemming van de cliënt en niet bij cliënten die onder de Wzd vallen, vertelt de bestuurder. De inspectie leest dit terug in de ecds van deze cliënten.

De zorgverleners en zorgmanager vertellen daarentegen dat de zorgverleners nog geen scholing hebben gehad over de Wzd. Zo hebben zij nog geen scholing gehad om de situaties van onvrijwillige zorg te herkennen. Wel hebben de zorgverleners voor de coronaperiode een scholing gehad over onbegrepen gedrag vanuit de GGZ. Zorgverleners vertellen dat zij bij onbegrepen gedrag overleggen met de huisarts. Bijvoorbeeld over welke alternatieven er zijn en welke grenzen er zijn in de zorgverlening. Zo vertelt de zorgverlener van een cliënt met watervrees, die geen zorg wilde ontvangen bij de algemene dagelijks levensverrichtingen (ADL). Zorgverleners gingen in gesprek met de cliënt en gaven deze voorlichting over hygiëne. Hierna accepteerde de cliënt de zorg bij ADL.

#### Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

De norm is **niet getoetst**.

#### Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

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

Thuiszorg Slippens heeft een corona expertteam ingesteld, bestaande uit twee zorgverleners, een wijkverpleegkundige en de zorgmanager. Zij informeren het team over nieuwe richtlijnen. Bijvoorbeeld wanneer er een nieuwe corona-kit klaar staat, zo vertellen de bestuurder en de zorgmanager. De bestuurder licht toe dat het expertteam in de regio afstemt met andere zorginstellingen en het

ziekenhuis. Thuiszorg Slippens neemt deel aan het Regionaal Overleg Niet Acute Zorgketen (RONAZ).

De inspectie leest verschillende actuele protocollen uit het kwaliteitshandboek over hygiëne, infectiepreventie en omgaan met COVID-19. De zorgverleners en bestuurder vertelt dat zorgverleners volledige persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) aan moeten wanneer een cliënt COVID-19 besmetting heeft. Bij de zorgverlening van de overige cliënten dragen zorgverleners mondkapjes, zo vertelt de bestuurder. Het expertteam heeft de zorgverleners geïnstrueerd hoe zij de PBM aan moeten doen. De zorgverleners bevestigen dit. Bij vragen kunnen zij terecht bij het expertteam.

#### **4.4 Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige**

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1 <sup>2</sup>

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

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

Een wijkverpleegkundige vertelt dat zij samen met de andere wijkverpleegkundigen de zorg voor de cliënten indiceert en herindiceert. Zij hebben de training indiceren en organiseren gevolgd. Wanneer een cliënt in zorg komt, bezoekt de zorgmanager de cliënt voor een servicegesprek, zo vertelt de zorgmanager. Daarna bezoekt een wijkverpleegkundige de cliënt om de zorg te indiceren. Zij stelt vervolgens een conceptzorgplan op. Een wijkverpleegkundige vertelt dat zij ervoor zorgt dat een cliënt binnen uiterlijk zes weken na start van de zorg een definitief zorgplan heeft.

Eén wijkverpleegkundige staat dagelijks ook op een zorgroute ingedeeld, hoort en leest de inspectie. Tijdens de zorgroute maakt zij een inschatting van de tijd die nodig is voor de zorgverlening vertelt een wijkverpleegkundige.

De inspectie hoort van zorgverleners dat de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er) ieder half jaar met de cliënt de zorgverlening evalueert, tenzij dit eerder nodig is. Een wijkverpleegkundige vertelt dat zij deze gesprekken voor bespreekt met de EVV'er. De EVV'er past daarna de aanleiding of zorgdoelen aan. Zij laat dit accorderen door een wijkverpleegkundige, vertelt zij. De inspectie ziet in een zorgdossier de evaluatie van stomazorg. De EVV'er past op basis hiervan het zorgplan aan, zo ziet de inspectie in de zorgdossiers. Daarentegen leest de inspectie geen verslagen of rapportages van evaluatiegesprekken in zorgdossiers. Het is daardoor niet navolgbaar voor de cliënten en de zorgverleners waarom de wijkverpleegkundige sommige indicaties heeft bijgesteld.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

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

---

<sup>2</sup> Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Een wijkverpleegkundige vertelt dat de wijkverpleegkundigen de rol hebben van kwaliteitsbevorderaar in het team. Zij werken in het wijkverpleegkundige team samen en zijn het eerste aanspreekpunt voor de zorgverleners. Deze wijkverpleegkundige vertelt dat de wijkverpleegkundigen het team aansturen op de inhoud. Zij vertelt bijvoorbeeld dat wijkverpleegkundigen de zorg coördineren, evalueren en bij sturen. Zorgverleners vertellen dat de wijkverpleegkundigen altijd goed bereikbaar zijn.

Een wijkverpleegkundige vertelt dat de wijkverpleegkundigen gebruik maken van de kwaliteitsmonitor in het ecd. Ook vertelt de zorgmanager dat zij en de wijkverpleegkundigen de verbeteracties bijhouden in een verbeteroverzicht. Op deze manier bewaken zij de voortgang van de verbeteringen. Dit verbeteroverzicht bespreken zij in het wijkverpleegkundig overleg. In de notulen van het wijkverpleegkundig overleg leest de inspectie verschillende onderwerpen, waaraan Thuiszorg Slippens werkt. Zo leest de inspectie over het verbeteren van de zorgplannen, begeleiding leerlingen, de taken en rol van de EVV'er. Een wijkverpleegkundige en bestuurder vertellen dat zij de scholing en klinische lessen afstemmen met de verpleegkundig docent die Thuiszorg Slippens in dienst heeft. Een zorgverlener vertelt dat zij ook onderwerpen voor scholing kunnen aandragen.

#### 4.5 Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

##### Norm 5.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De norm is **niet getoetst**.

##### Norm 5.2

De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigdheden.

De norm is **niet getoetst**.

##### Norm 5.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

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

Zorgverleners vertellen dat zij een open aanspreekcultuur ervaren. Alle gesprekpartners geven aan de korte lijnen tussen de zorgverleners en de bestuurder als prettig te ervaren. In het human resources management (HRM)-overleg bespreken de bestuurder, zorgmanager en human resources (HR)-medewerker welke zaken er spelen. Wanneer zorgverleners ondersteuning nodig hebben, biedt Thuiszorg Slippens deze, zo vertelt de zorgmanager.

De bestuurder en zorgmanager geven aan met de zorgverleners in gesprek te zijn geweest over welke zorg zorgverleners van Thuiszorg Slippens wel of niet kunnen leveren. Zo hebben zij het afgelopen jaar samen bepaald dat zorgverleners niet voldoende ervaring hebben in het toedienen van medicatie via een subcutane pomp. De bestuurder heeft daarom de samenwerking gezocht

met een andere zorgorganisatie. Als een cliënt een subcutane pomp krijgt, leveren zorgverleners van die zorgorganisatie de zorg voor de subcutane pomp. De zorgverleners van Thuiszorg Slippens leveren de overige zorg die nodig is bij de cliënt.

De bestuurder vertelt dat zij voor wijkverpleegkundigen die klaar zijn met de opleiding een ontwikkeltraject van twee jaar heeft. Deze wijkverpleegkundige krijgt in dat traject extra begeleiding van de ervaren wijkverpleegkundigen.

De inspectie hoort dat de zorgverleners de Meldingen Incident Cliënt (MIC) invullen. De inspectie ziet twee voorbeelden hiervan. De zorgmanager vertelt dat de wijkverpleegkundige de MIC's ontvangt. Vervolgens bekijkt de wijkverpleegkundige de situatie en beoordeelt zij wat er op dat moment nodig is. De zorgverleners bespreken de MIC in het werkoverleg, vertellen zij. De zorgverleners bespreken wat zij hiervan kunnen leren en maken samen afspraken hierover. Zo hoort de inspectie dat zorgverleners in een teamoverleg een incident bespreken van een cliënt die bijna was gevallen. In de zorgdossiers leest de inspectie dat de zorgverleners MIC's vastleggen. Zorgverleners benoemen daarnaast de oorzaak van de MIC's.

De zorgmanager en bestuurder vertellen dat na de zomervakantie de zorgverleners gaan starten met intervisiebijeenkomsten. Deze bijeenkomsten waren gestopt tijdens de coronaperiode, geven zij aan.

## Bijlage Geraadpleegde documenten

- Overzicht cliënten;
- Overzicht zorgverleners;
- Planning;
- Brief IGJ.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)