



Inspectie voor de Gezondheidszorg
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport
bij het inspectiebezoek aan
Stichting Woonzorgcentra Haaglanden (WZH)
locatie WZH Oosterheem,
in Zoetermeer
op 17 januari 2017

Utrecht
januari 2017

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en belang	3
1.2	Doelstelling	4
1.3	Methode	4
1.4	Toetsingskader	4
1.5	Beschrijving locatie	4
2	Conclusie en onderbouwing	6
2.1	Samenvatting van de scores per thema	6
2.2	Conclusie: geboden zorg voldoet aan bijna alle normen	6
2.2.1	Communicatie over werkinstructies en (wettelijke) richtlijnen belangrijk aandachtspunt	7
2.2.2	Borging van interne en externe meldprocedures vraagt aandacht	7
2.2.3	Cliëntgerichtheid komt op gang	7
3	Handhaving	8
4	Bevindingen inspectiebezoek	9
4.1	Thema 1: sturen op kwaliteit en veiligheid	10
4.1.1	Inleiding	10
4.1.2	Scores	10
4.2	Thema 2: cliëntdossier	13
4.2.1	Inleiding	13
4.2.2	Scores	14
4.3	Thema 3: deskundigheid en inzet medewerkers	17
4.3.1	Inleiding	17
4.3.2	Scores	17
4.4	Thema 4: medicatieveiligheid	21
4.4.1	Inleiding	21
4.4.2	Scores	21
4.5	Thema 5: vrijheidsbeperking	25
4.5.1	Inleiding	25
4.5.2	Scores	25
5	Bijlage 1 Geraadpleegde documenten	28
6	Bijlage 2 Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaire en rapporten	29

1 Inleiding

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspectie) heeft op 17 januari 2017 een onaangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Stichting WoonZorgcentra Haaglanden (hierna: WZH), locatie WZH-Oosterheem (hierna: Oosterheem) in Zoetermeer. In het eerste hoofdstuk van dit rapport beschrijft de inspectie het kader waarbinnen zij het bezoek bracht. In de hoofdstukken hierna volgen de conclusie, de handhaving met daarin de maatregelen die de zorgaanbieder moet nemen en ten slotte de bevindingen.

1.1 Aanleiding en belang

De taak van de inspectie is het bevorderen van zorg van goede kwaliteit en van goed niveau. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. De zorgaanbieder stemt de zorg af op de reële behoefte van de cliënt en levert de zorg in overeenstemming met de professionele standaard. Hierbij neemt de zorgaanbieder de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht en borgt hij dat de cliënt ook met respect wordt behandeld.

De inspectie vult haar taak in door erop toe te zien dat zorgaanbieders die onder toezicht staan, wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden naleven. Zij doet dit onder meer door het brengen van aangekondigde en onaangekondigde inspectiebezoeken. De inspectie oefent haar toezicht niet uit vanuit de opvatting 'regels zijn regels', maar vanuit de overtuiging dat regels en (beroeps)normen een onontbeerlijk kader vormen voor goede zorg, en daarmee bijdragen aan de preventie van onnodige risico's voor cliënten. Extra aandacht gaat uit naar kwetsbare groepen.

In 2016 is het toezicht op WZH geïntensiveerd.

In de zomermaanden van 2016 toetste de inspectie drie andere WZH-locaties. De verbeterpunten betroffen medicatieveiligheid, de interne meldingenprocedure, de dossievoering, de inzet en deskundigheid van medewerkers en de toepassing vrijheidsbeperking. De inspectie vroeg WZH om een resultaatverslag over (opnieuw) te treffen of geïntensiveerde verbetermaatregelen. Tevens vroeg de inspectie om deze verbetermaatregelen - zo nodig - organisatiebreed door te voeren en in die gevallen eveneens verslag te doen aan de inspectie betreffende de resultaten. Specifiek ten aanzien van de medicatieveiligheid vroeg de inspectie per direct maatregelen te treffen ter verbetering. Dit thema is vervolgens in september 2016 hertoetst op de drie locaties en voldeed binnen vier weken aan de gestelde normen.

Op 21 september 2016 lichtte de inspectie in een gesprek met bestuurder en raad van toezicht toe dat de inspectie vervolgbezoeken zou brengen en/of gesprek(ken) met de bestuurder zou voeren om te toetsen of de zorgaanbieder de bij herhaling geconstateerde tekortkomingen, daadwerkelijk oplost.

Op 15 december 2016 ontving de inspectie desgevraagd twee resultaatverslagen over doorgevoerde en lopende verbeteringen op twee van de drie WZH-locaties die in de zomer van 2016 bezocht zijn. Volgens de zorgaanbieder was door WZH voldaan aan alle normen. De feitelijke meetresultaten en wijze van vaststelling waren slechts ten dele benoemd door de zorgaanbieder. In de verslaglegging is echter niet duidelijk geworden welke verbeterresultaten nog op de andere locaties nodig waren om de betreffende normen voor de cliëntveiligheid voor alle locaties (waaronder Oosterheem) te verbeteren en op een eenduidige manier te werken binnen WZH. Deze ambitie is door WZH aangegeven in de resultaatverslagen dd.14 december 2016. Tevens stond dit benoemd in het

gespreksverslag tussen raad van bestuur en IGZ op 21 september 2017 te Utrecht.

WZH heeft in het jaar 2016 voor Oosterheem geen meldingen bij de inspectie gedaan die betrekking hadden op de zorg die wordt aangeboden in Oosterheem.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het inspectiebezoek was te beoordelen in hoeverre de door Oosterheem geboden zorg voldeed aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden die risico's bij cliënten beperken.

1.3 Methode

Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelde de inspectie of de door Oosterheem geboden zorg voldeed aan relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie raadpleegde de volgende informatiebronnen:

- cliëntvertegenwoordigers; voorzitter CR
- uitvoerende medewerkers; verpleegkundige, EVV-er, V-IG'ers, Helpenden niveau 2, leerlingen
- behandelaars; Specialist Ouderengeneeskunde, Bopz-arts, GZ-psycholoog, ergotherapeut
- het management(team); raad van bestuur, locatiemanager, teamleiders
- cliëntdossiers
- documenten, genoemd in bijlage 1
- een rondgang door de locatie.

Op basis van het geldende toezichtinstrument toetste de inspectie de geboden zorg aan de hand van de volgende thema's:

- sturen op kwaliteit en veiligheid
- cliëntdossier
- deskundigheid en inzet personeel
- medicatieveiligheid
- vrijheidsbeperking.

Per thema heeft de inspectie een selectie gemaakt van normen waaraan zij de geboden zorg toetste op basis van één of meer beoordelingsaspecten. De beoordelingsaspecten omvatten niet altijd de hele reikwijdte van een norm. Incidenteel kan het voorkomen dat de inspectie feiten en risico's constateert die niet in de beoordelingsaspecten worden genoemd maar wel betrekking hebben op een norm. Dit kan reden zijn om die norm een score 'voldoet niet' te geven. Omgekeerd kan het ook voorkomen dat de inspectie beoordelingsaspecten bij een norm als 'voldoet niet' beoordeelt, en die norm desondanks een score 'voldoet' krijgt. Dit kan gebeuren als de zorgaanbieder andere maatregelen heeft getroffen die hebben geleid tot goede zorg.

1.4 Toetsingskader

De normen en beoordelingsaspecten die de inspectie hanteerde, zijn gebaseerd op de wet- en regelgeving en de daarvan afgeleide normen van de koepelorganisaties en de branche- en beroepsverenigingen. Bij risico's waarvoor wet- en regelgeving en daarvan afgeleide normen ontbraken, hanteerde de inspectie indien nodig eigen handhavingnormen. Een overzicht van het normenkader is opgenomen in bijlage 2.

1.5 Beschrijving locatie

WZH biedt zowel thuiszorg en intramurale zorg, behandeling en begeleiding voor cliënten met psychogeriatrische of somatische problematiek, cliënten met niet-aangeboren hersenletsel en geriatrische revalidatiezorg. WZH heeft momenteel

twaalf woonzorgcentra in de regio's Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer en levert thuiszorg. WZH maakt gebruik van de PREZO-methode voor haar kwaliteitssysteem. Periodieke audits zijn daarvan een onderdeel.

Locatie Oosterheem

Oosterheem betreft een verpleeghuislocatie, 4 jaar geleden geopend en gelegen nabij het winkelcentrum van een nieuwbouwwijk aan de oostrand van Zoetermeer.. Vanuit de locatie is uitzicht op een waterplas, een school en de wekelijkse markt. Vanaf de 1^e tot de 5^e verdieping van het gebouw verblijven maximaal 114 cliënten. Op de eerste verdieping is oefenruimte, op de begane grond bevinden zich kantoor/vergader ruimten. Op de eerste verdieping is de centrale ontvangstruimte, tevens algemene recreatieruimte van beperkte omvang.

Op de bezoekdag verbleven in Oosterheem 112 cliënten, verdeeld over 18 huiskamers. De huiskamers bieden ruimte aan elk 6 of 7 bewoners. Op de eerste etage heeft één huiskamer acht bewoners. Per gekoppelde huiskamer zijn er 12-14 bewoners. Alle cliënten hebben een eigen slaapkamer. Op de 1^e en 2^e verdieping verbleven 33 cliënten met zorgindicatie ZZP 6 plus 2 cliënten met ZZP 8 en 2 cliënten met een LG-zorgindicatie. Op de 2^e -5^e verdieping verbleven 66 cliënten met zorgindicatie ZZP 5 en 8 cliënten met ZZP 7 plus 1 cliënten met een ZZP 9. . Er werken circa 154 medewerkers (ruim 80 FTE). Op de 1^e etage met 2 huiskamers is ongeveer 7,3 FTE beschikbaar voor 14 cliënten; op de 2^e tot 5^e etage met elk 4 huiskamers is elk 11-15,5 FTE beschikbaar voor 25 cliënten per etage. Elke etage kent een teamleider ten behoeve van twee subteams met verpleegkundige(n) EVV-ers/ V-IG-ers, helpenden en leerlingen. Verder is er een vast multidisciplinair behandelteam (totaal 5,5 FTE) beschikbaar vanuit de behandeldienst van WZH. Eind 2016 is een nieuwe locatiemanager aangesteld.

In 2016 was het verloop binnen Oosterheem 29,8% inclusief leerlingen. Het ziekteverzuim was in 2016 gemiddeld 5,7. In het najaar 2016 was dit opgelopen tot 9,6%. (inclusief zwangerschapsverzuim). Het ziekteverzuim exclusief zwangerschapsverzuim was in december 7,42%.

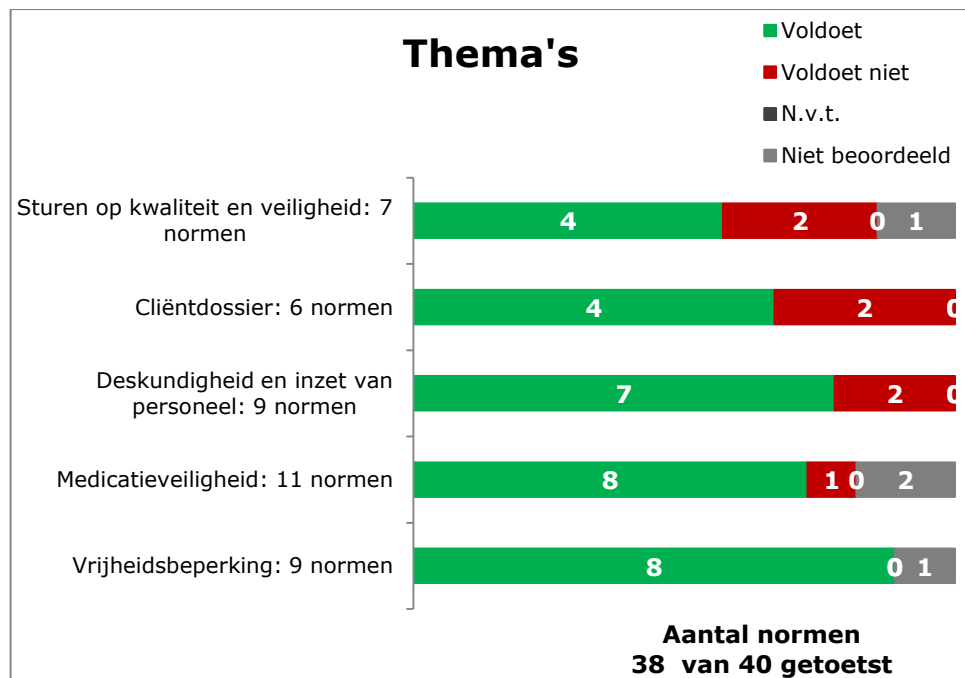
2 Conclusie en onderbouwing

Dit hoofdstuk start met een samenvattend overzicht van de scores per thema. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie. De inspectie onderbouwt haar conclusie daarna in één of meer beschouwende subparagrafen. Deze onderbouwing beschrijft de grote lijnen en de belangrijkste risico's. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen de scores op de normen zijn gegeven.

In alle thema's zit het onderwerp cliëntgerichtheid verweven. In dit 2^e hoofdstuk wijdt de inspectie ook een paragraaf aan dit onderwerp. In deze paragraaf beschrijft de inspectie haar overkoepelende beeld over de cliëntgerichtheid van Oosterheem. De inspectie besteedt expliciet aandacht aan dit onderwerp, omdat goede zorg staat of valt met de mate waarin de cliënt invloed heeft op de invulling van deze zorg. In kwaliteitskaders en wetgeving krijgt cliëntgerichtheid een steeds prominentere plaats.

2.1 Samenvatting van de scores per thema

De onderstaande tabel biedt per thema een samenvatting van de scores op de normen waaraan de inspectie de geboden zorg toetste.



2.2 Conclusie: geboden zorg voldoet aan bijna alle normen

De zorg die WZH-Oosterheem biedt, voldoet op bijna alle punten aan de 38 getoetste normen en beoordelingsaspecten die de inspectie heeft gehanteerd. Bij de 7 getoetste normen waar de geboden zorg niet of nog niet volledig aan voldoet, bestaan mogelijke risico's voor cliënten en zijn verbetermaatregelen nodig. In hoofdstuk 3 staat aangegeven wat de inspectie van de zorgaanbieder verwacht.

2.2.1 Communicatie over werkinstructies en (wettelijke) richtlijnen belangrijk aandachtspunt

De interne informatie- en communicatie over (vernieuwde) instructies verloopt bij WZH-Oosterheem niet altijd effectief genoeg of komt niet of onvoldoende goed op gang. Medewerkers zijn hierdoor onvoldoende op de hoogte van belangrijke uitleg en afspraken. De inspectie ziet hierin een oorzaak van risico's voor veilige cliëntenzorg.

Gebrek aan kennis en/of kennisstromen zet het signalerend vermogen van medewerkers onder druk. Daarentegen brengt het kennen van afspraken en noodzaken, onderling een positieve spiraal van kwaliteitsverbeteringen op gang. Dit draagt bij aan het feedback- en verbeterklimaat en de deskundigheid op de locatie.

2.2.2 Borging van interne en externe meldprocedures vraagt aandacht

Bij WZH vereist de procedure voor het melden van incidenten en calamiteiten nog aandacht op concernniveau. Weliswaar heeft de bestuurder onlangs verbetermaatregelen geïnitieerd waarmee de zorgaanbieder - waar nodig - haar externe meldplicht kan nakomen. Echter, ook op dit punt speelt communicatie en instructie aan medewerkers een belangrijke rol. Informatie over incidenten, calamiteiten, ernstige problemen en benodigde verbeteringen dient (vlot en soepel) van cliëntniveau naar het niveau van de raad van bestuur - en vice versa - te kunnen stromen. Op de aspecten van analyseren, verbetermaatregelen terugkoppelen, doorvoeren en evalueren moet Oosterheem nog verbeteren. Nieuwe en/of gewijzigde relevante WZH-regelingen moeten voor alle betrokkene helder zijn en nageleefd worden. De interne procedures bij WZH en/of Oosterheem horen naadloos aan te sluiten bij hedendaagse wettelijke vereisten voor het melden aan de inspectie; beschreven in de Uitvoeringsregeling van de Wkkgz.

2.2.3 Cliëntgerichtheid komt op gang

De cliëntenraad ervaart voldoende en tijdige informatie vanuit het management op de locatie. Cliënten en/of vertegenwoordigers worden voldoende betrokken bij ontwikkelingen op de locatie. De inspectie heeft gezien dat cliënten en hun familie en/of mantelzorgers gefaciliteerd waren - en daarmee gestimuleerd - om samen in huiselijke kring activiteiten te ondernemen in de huiskamers. Dit ondersteunt een zinvolle dagbesteding en helpt de voorkomende verveling bij cliënten te verdrijven.

3 Handhaving

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg niet aan de normen voldeed. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 4 hiervoor voldoende handvatten biedt.

De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder controleert of de zorg die overige locaties of teams bieden, ook aan alle getoetste normen voldoet. De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder zo nodig passende maatregelen treft.

De inspectie sluit na vaststelling van het rapport het inspectiebezoek af.

4 Bevindingen inspectiebezoek

Dit hoofdstuk bevat per thema een inleiding, de scores op de normen en op de bijbehorende beoordelingsaspecten. Na ieder thema volgt zo nodig een toelichting op de scores.

De scores zijn in een tabel weergegeven. Er zijn vier scoremogelijkheden:

- 'voldoet'
- 'voldoet niet'. In alle gevallen geldt: als de geboden zorg op één beoordelingsaspect van een norm een score 'voldoet niet' heeft, dan scoort de geboden zorg op de hele norm 'voldoet niet'. Dit geldt dus ook als de geboden zorg op de helft of meer dan de helft van de beoordelingsaspecten van een norm een score 'niet beoordeeld' heeft.
- 'niet van toepassing (n.v.t.)'. De score 'n.v.t.' geeft de inspectie als de situatie waarop de norm van toepassing is, in Oosterheem nooit voorkomt.
- 'niet beoordeeld'. De score 'niet beoordeeld' betekent dat de situatie waarop de norm van toepassing is in Oosterheem wel voorkomt, maar tijdens het bezoek niet aan de orde is geweest. Heeft de zorg op de helft of meer dan de helft van de beoordelingsaspecten van die norm een score 'niet beoordeeld'? Dan beschouwt de inspectie de geboden zorg waarop een norm van toepassing is als niet beoordeeld.

Incidenteel kan het voorkomen dat de inspectie feiten en risico's constateert die niet in de beoordelingsaspecten worden genoemd maar wel betrekking hebben op een norm. Wanneer de inspectie die feiten ernstig vindt en de risico's voor cliënten groot zijn, kan dit reden zijn om die norm een score 'voldoet niet' te geven. Omgekeerd kan het ook voorkomen dat de inspectie beoordelingsaspecten bij een norm als 'voldoet niet' beoordeelt, en die norm desondanks een score 'voldoet' krijgt. Dit kan gebeuren als de zorgaanbieder andere maatregelen heeft getroffen die hebben geleid tot goede zorg.

De nummering van de normen is niet altijd opeenvolgend. Dit komt omdat de normen uit een groter normenbestand komen; de inspectie toetst niet aan alle normen uit dit bestand.

4.1 Thema 1: sturen op kwaliteit en veiligheid

4.1.1 Inleiding

In de uitvoering van de zorg moet zichtbaar zijn dat de zorgaanbieder stuurt op kwalitatief goede en veilige zorg. Deze zorg is gericht op het bevorderen dan wel in stand houden van de kwaliteit van bestaan en de eigen regie van de cliënt.

Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, borgt in samenspraak met relevante disciplines en partijen een effectieve Plan-Do-Check-Act(PDCA)-cyclus. Dit betekent dat hij structureel relevante kwaliteitsinformatie verzamelt en hierover met belanghebbenden in dialoog gaat. Daardoor wordt zichtbaar wat goed gaat en waar het nog beter kan. De zorgaanbieder is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de hierop gebaseerde verbeteracties en voor de beoordeling van de effecten ervan.

Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, werkt systematisch aan het optimaliseren van de relatie tussen cliënt en professional. De zorgaanbieder richt zijn organisatie zo in dat medewerkers in dialoog met de cliënt kunnen handelen. Hierbij zijn de wensen en behoeften van de cliënt altijd het uitgangspunt.

4.1.2 Scores

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
1.1	De zorgaanbieder gebruikt op structurele wijze cliëntervaringen voor kwaliteitsverbetering.	x			
a)	Eens in de twee jaar voert de zorgaanbieder een cliëntervaringsonderzoek uit. Het laatste onderzoek is maximaal twee jaar oud.	x			
b)	Maximaal binnen een jaar na het cliëntervaringsonderzoek heeft de zorgaanbieder de bevindingen op de locatie/in het team aantoonbaar gebruikt om de kwaliteit te verbeteren.	x			
1.2	De zorgaanbieder zorgt ervoor dat medewerkers (bijna-)fouten systematisch en structureel melden. Hij verzamelt en analyseert de meldingen en gebruikt deze voor verbeteracties.		x		
a)	Medewerkers zeggen (bijna-)fouten veilig te kunnen melden.	x			
b)	Ten minste een persoon of commissie (bijvoorbeeld MIC) analyseert de meldingen systematisch.	x			
c)	Op basis van de meldingenanalyse neemt de zorgaanbieder aantoonbaar verbetermaatregelen.		x		

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
1.3	De zorgaanbieder gebruikt klachten van cliënten voor verbeteracties.	x			
a)	De zorgaanbieder heeft een klachtenregeling conform de voor de doelgroep(en) geldende wetgeving ¹ .	x			
b)	De zorgaanbieder gebruikt informatie uit de klachtenafhandeling voor verbeteracties.	x			
1.4	De zorgaanbieder regelt cliëntenmedezeggenschap.	x			
a)	De zorgaanbieder regelt medezeggenschap waarbij cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers cliëntbelangen behartigen.	x			
b)	De leden/cliënten die deelnemen aan de cliëntenmedezeggenschap ervaren dat de zorgaanbieder hen tijdig en goed informeert en goed luistert naar hun inbreng. Ook vinden zij dat de zorgaanbieder de juiste zaken agendeert.	x			
1.5	De zorgaanbieder heeft in- en exclusiecriteria voor cliënten.	x			
a)	De zorgaanbieder gebruikt in- en exclusiecriteria voor cliënten als uitgangspunt bij de samenstelling van cliëntgroepen.	x			
b)	De cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger heeft van de zorgaanbieder informatie ontvangen over de in- en exclusiecriteria voor cliënten.				x
1.8	De zorgaanbieder zorgt ervoor dat zinvolle/ passende dagbesteding in voldoende mate aanwezig is.		x		
a)	Cliënten hebben een dagbesteding die past bij hun wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen.		x		
1.9	De zorgaanbieder is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) van alle medewerkers die vanaf 1 januari 2016 in dienst zijn getreden en zorg verlenen of beroepsmatig met cliënten in aanraking komen.				x
a)	De zorgaanbieder is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) van alle medewerkers die vanaf 1 januari 2016 in dienst zijn getreden en zorg verlenen of beroepsmatig met cliënten in aanraking komen. <i>(Geldt alleen voor zorgaanbieders die Wlz-zorg verlenen, zowel instellingen als solistisch werkende zorgverleners)</i>				x

1 Voor de klachtenprocedure zoals beschreven in de Wkkgz geldt een overgangsregeling tot 1 januari 2017. In de overgangsperiode blijft de klachtenregeling die de zorgaanbieder had op grond van de Wkcz van toepassing, tot het tijdstip waarop hij beschikt over een klachtenregeling die voldoet aan de eisen van de Wkkgz. Voor de afhandeling van Bopz-klachten geldt de klachtenprocedure zoals deze wordt beschreven in de Wkkgz niet, omdat voor de behandeling van Bopz-klachten afwijkende regels gelden, die zijn vastgelegd in de Wet Bopz en in het Besluit Klachtenbehandeling Bopz.

Toelichting

Algemeen

Uit de documenten bleek systematische verwerking van klachtgegevens en de opinie van cliënten; passende maatregelen waren bijvoorbeeld het aanpassen van communicatiefrequentie als dit nodig was. De cliëntenraad volgde een en ander kritisch maar toonde zich tevreden over de effecten en ontwikkelingen. In/exclusiecriteria waren voor de locatie als zodanig slechts globaal beschreven; wel functioneerde er binnen Oosterheem een plaatsingsprotocol waarbij de Specialist Ouderengeneeskunde nauw betrokken was en altijd een doorslaggevend advies gaf over een beoogde nieuwe opname binnen een groep cliënten. Zo was enige tijd het aantal nieuwe opnames op de 3^e etage uitgesteld om de cliëntengroep op gepaste wijze wat te ontlasten van drukte. Hierdoor kon de situatie weer normaliseren.

1.2 a) Medewerkers vertelden zich veilig te voelen om elkaar feedback te geven en om melding te maken van eventuele incidenten in hun werkzaamheden.

1.2 c) In de verslagen van werkoverleggen stond één keer een korte instruerende vermelding over het doen van meldingen. Dit week af van de bedoeling in de WZH-procedure voor het behandelen van meldingen over incidenten in de zorgverlening. Het aantal conclusies en adviezen vanuit de MIC-commissie was beperkt. Bovendien was niet duidelijk hoe deze adviezen uit de MIC-analyses/MIC-commissie in verbetermaatregelen waren vertaald en geïmplementeerd en/of bewaakt. Het kwam voor dat werkoverleggen sinds een halfjaar niet meer hadden plaatsgevonden. Eventueel noodzakelijke maatregelen op cliëntniveau waren in voorkomende gevallen in het ECD vermeld.

1.8 a) Het aantal cliënten dat kan deelnemen aan georganiseerde dagbesteding en activering is beperkt door de capaciteit hiervoor. Daarnaast zijn er weinig vrijwilligers beschikbaar ter ondersteuning hierbij (bijvoorbeeld transport naar activiteitenruimte). Zo bleek de schilderclub volgeboekt.

Hoewel er op iedere huiskamer manden zijn geplaatst met geschikt spelmateriaal voor de doelgroep, komen medewerkers hier nauwelijks aan toe. Familieleden maken er nog beperkt gebruik van.

Uit dossierinzage en gesprekken met cliënten en familieleden bleek dat de aansluiting met interessegebieden en gewoontes van cliënten nog niet tot stand kwam. De dagbesteding was derhalve nog onvoldoende cliëntgericht.

Bij de rondgang zag en hoorde de inspectie dat cliënten zich verveelden (ondanks het mooie en leuke uitzicht). Het weekactiviteitschema was nergens opgehangen of te vinden voor gesprekspartners.

4.2 Thema 2: cliëntdossier²

4.2.1 *Inleiding*

Het cliëntdossier is een belangrijke basis voor cliëntgerichte zorg.

Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, maakt met iedere cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger vóór de start van de zorgverlening of zo snel als mogelijk na de start van de zorgverlening, afspraken over de uitvoering van de zorg en ondersteuning. Deze afspraken gaan uit van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Ook houden deze afspraken rekening met beperkingen van de cliënt en met ingeschatte mogelijke cliëntgebonden risico's.

Bij de uitvoering van de zorg en ondersteuning is het uitgangspunt het zo veel mogelijk versterken van de eigen regie van de cliënt en van zijn ervaren kwaliteit van bestaan. De medewerker die eerstverantwoordelijke is voor de uitvoering van de zorg en ondersteuning aan de cliënt, stelt in dialoog met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger zorg- en ondersteuningsdoelen vast. In deze doelen moeten de wensen van de cliënt doorklinken en de wijze waarop hij zijn leven wil inrichten. De doelen zijn niet uitsluitend probleemgericht gedefinieerd maar bevorderen ook de kwaliteit van het bestaan van de cliënt zo goed mogelijk. Ook maakt de eerstverantwoordelijke medewerker met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger afspraken over de uitvoering van de zorg en ondersteuning.

De medewerker legt deze afspraken vast in de vorm van een individueel zorgplan. Uit dit plan wordt duidelijk welke zorg en ondersteuning een cliënt van de zorgaanbieder vraagt. Ook beschrijft het plan wat er nodig is om de zorg- en ondersteuningsdoelen te behalen en wie daarvoor verantwoordelijk is of zijn. Naast de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger en de eerstverantwoordelijke medewerker leveren alle overige betrokken medewerkers en disciplines, zoals gedragswetenschappers, artsen en paramedici, een zichtbare bijdrage aan afspraken over de uitvoering van de zorg en ondersteuning aan de cliënt.

Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, heeft geborgd beleid voor het rapporteren in het cliëntdossier over de voortgang op de zorg- en ondersteuningsdoelen en over de mate waarin deze doelen worden behaald. Ook is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor rapportage over andere relevante zaken op individueel cliëntniveau die om rapportage vragen. De zorgaanbieder waarborgt de periodieke multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger. Na de evaluatie maken de betrokkenen met elkaar nieuwe afspraken.

³ Onder 'cliëntdossier' verstaat de inspectie alle vastgelegde informatie op individueel cliëntniveau die relevant is voor de zorgverlening aan de cliënt. Het individuele zorgplan is een onderdeel van het cliëntdossier.

4.2.2 Scores

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
2.1	De cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger is/zijn aantoonbaar betrokken bij het opstellen van het zorgplan.³	x			
a)	Voor iedere nieuwe cliënt is binnen zes weken na de start van de zorgverlening een zorgplan vastgesteld.	x			
b)	De cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger is/zijn aantoonbaar betrokken bij de beschrijving van de levensgeschiedenis, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.	x			
c)	Uit het cliëntdossier blijkt dat de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger heeft/hebben ingestemd met de inhoud van h.et zorgplan.	x			
2.2	De wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt zijn de basis voor de zorg-/ondersteuningsdoelen.²	x			
a)	De zorg-/ondersteuningsdoelen passen bij de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.	x			
b)	De zorg-/ondersteuningsdoelen zijn gebaseerd op diagnostiek van relevante disciplines.	x			
2.3	In het cliëntdossier is zichtbaar dat relevante disciplines betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning.		x		
a)	Het cliëntdossier bevat relevante informatie, zoals diagnoses, onderzoeken en/of opdrachten van betrokken disciplines.	x			
b)	Relevante disciplines zijn aantoonbaar betrokken bij het opstellen en evalueren van afspraken over zorg-/ondersteuningsdoelen.	x			
c)	Vakinhoudelijke specialisten hebben hun adviezen en/of opdrachten aan medewerkers toepasbaar gemaakt voor de dagelijkse omgang met de cliënten.		x		

3 Voor deze normen 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 betreft de normen en beoordelingsaspecten die specifiek over het zorgplan gaan, 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.

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
2.4	Medewerkers inventariseren en evalueren periodiek de cliëntgebonden risico's en baseren hierop de zorg en de ondersteuning.	x			
a)	In het cliëntdossier zijn relevante cliëntgebonden risico's en daaruit voortvloeiende afspraken opgenomen. Voorbeelden van cliëntgebonden risico's zijn: huidletsel incontinentie vallen problemen medicatiegebruik ondervoeding/overgewicht probleem- of onbegrepen gedrag mondzorg	x			
b)	De zorg-/ondersteuningsdoelen passen bij de resultaten van de individuele risico-inventarisaties.				
2.5	Afgesproken doelen, acties, rapportages en evaluaties zijn op elkaar afgestemd.		x		
a)	De zorg-/ondersteuningsbehoeften, de zorg-/ondersteuningsdoelen en de acties hebben een logische samenhang.		x		
b)	De (dagelijkse) rapportages zijn gekoppeld aan de zorg-/ondersteuningsdoelen en acties.		x		
c)	De evaluaties van de geboden zorg en ondersteuning gaan over de zorg-/ondersteuningsbehoeften, zorg-/ondersteuningsdoelen en zorgacties.	x			
2.6	De cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger is/zijn betrokken bij de periodieke evaluatie en bijstelling van het zorgplan. De evaluatiefrequentie is volgens de veldnorm of hoger.⁴	x			
a)	De cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger is/zijn aantoonbaar betrokken geweest bij de evaluatie van het zorgplan.	x			
b)	Periodieke evaluaties zijn aantoonbaar uitgevoerd met een minimale frequentie zoals vastgelegd in de veldnorm, of vaker.	x			
c)	Aantoonbaar is geëvalueerd of de gemaakte afspraken over de zorg-/ondersteuningsbehoeften, zorg-/ondersteuningsdoelen en zorgacties zijn nageleefd. De uitkomst van de evaluatie wordt gebruikt voor een eventuele wijziging van het zorgplan.	x			

4 Onder 'cliëntdossier' verstaat de inspectie alle vastgelegde informatie op individueel cliëntniveau, die relevant is voor de zorgverlening aan de cliënt. Het individuele zorgplan is een onderdeel van het cliëntdossier.

Toelichting

Algemeen

Het lukte in de regel om de zorgleefplannen tijdig op- en bijgesteld te hebben, plus ook navolgbaar periodiek geëvalueerd. Ook was de instemming van de cliënt navolgbaar in het dossier opgenomen. Echter wel met een vertraging van bijvoorbeeld bijna een halfjaar (bijvoorbeeld 14 juni 2016 ZLP bijgesteld en 7 december 2016 ondertekend).

Het zorgleefplan was navolgbaar gebaseerd op zorgproblemen en zorgbehoeften. Verschillende disciplines waren daarbij betrokken.

Er werd gewerkt met het WZH-brede standaard zorgleefplan als uitgangspunt; met (meer) alertheid op specifieke acties en tijdelijke aanpassingen was de cliëntgerichtheid derhalve verbeterbaar.

Invallers hadden gedurende hun dienst de beschikking over een inlogcode om te rapporteren. Hiermee was in rapportages herkenbaar of er door een vaste medewerker, een eigen WZH-flexmedewerker of een externe uitzendkracht (met een tijdelijke inlogcode) was gerapporteerd.

2.3 c) Er was wel sprake van regievoering vanuit de behandeldisciplines, echter dit verliep vooral mondeling; relevante formulieren waren voor betrokken verzorgenden niet op een vaste logische plaats te vinden in het cliëntdossier. Hierin schuilt een risico voor het opvolgen van behandeladviezen. In Oosterheem is bijvoorbeeld een basisarts en een Specialist Ouderengeneeskunde beschikbaar die op actieve wijze supervisie voerde. Voor de artsgroep was een visitatie van Verenso voorzien.

2.5 a) Bijvoorbeeld was niets over de achtergrond en noodzaak van aanbieden van gemalen medicatie in het cliëntdossier opgetekend (stond als zodanig wel op de toedienlijst).

2.5 b) Bijvoorbeeld ondanks het verzoek van een arts om te rapporteren over slikken en slikproblemen, was hierover niets opgetekend. Bij een andere cliënt bleek de aanleiding om extra insuline toe te dienen niet gerapporteerd.

4.3 Thema 3: deskundigheid en inzet medewerkers

4.3.1 Inleiding

Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, organiseert de uitvoering van de geboden zorg zo dat hij tijdig, doelmatig, doelgericht en deskundig in de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënt voorziet. De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige medewerkers in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel.

Medewerkers die goede zorg bieden, richten zich op het behouden of bereiken van het optimale niveau van functionele autonomie en kwaliteit van bestaan voor de cliënt. Deskundige medewerkers zijn betrouwbaar, werken cliëntgericht en bejegenen de cliënt op een passende manier. Zij zijn in staat om de cliënt op een professionele, multidisciplinaire wijze de juiste ondersteuning te bieden op het vlak van sociaal-emotioneel, cognitief en somatisch functioneren. Deskundige medewerkers kunnen reflecteren op het effect van het eigen handelen.

Medewerkers die goede zorg bieden, werken volgens protocollen, procedures en werkinstructies. De zorgaanbieder borgt dat relevante actuele protocollen, procedures en werkinstructies aanwezig zijn. De zorgaanbieder stimuleert medewerkers om met gezond verstand te blijven werken. Hij biedt de mogelijkheid om gemotiveerd af te wijken van geldende protocollen en procedures wanneer situaties daar om vragen. Medewerkers leggen afwijkingen van protocollen, procedures, werkinstructies en zorgafspraken schriftelijk vast in het cliëntdossier.

Bij de geboden zorg kunnen tegelijkertijd of opeenvolgend verschillende onderdelen van dezelfde zorgaanbieder of verschillende zorgaanbieders betrokken zijn. In zulke situaties doet de zorgaanbieder wat in zijn vermogen ligt om een goede communicatie en coördinatie tussen alle betrokkenen, onder wie de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger, te waarborgen.

4.3.2 Scores

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
3.1	Medewerkers werken cliëntgericht.		x		
a)	Medewerkers kunnen aangeven op welke wijze ze cliënten methodisch en actief ondersteunen in het uiten van behoeften en wensen.	x			
b)	Medewerkers reageren met adequate acties op behoeften en wensen van cliënten.		x		
3.2	Medewerkers besteden aandacht aan de invloed van hun bejegening op het gedrag van de cliënt.	x			
a)	Medewerkers zijn zich ervan bewust dat de manier waarop ze cliënten bejegenen, invloed heeft op het gedrag van die cliënten.	x			
b)	Medewerkers bespreken in formele overlegstructuren (zoals teambespreking, supervisie en intervisie) en in de dagelijkse praktijk met elkaar hoe de manier waarop ze cliënten bejegenen, invloed heeft op het gedrag van die cliënten.	x			

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
3.3	Medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan de doelgroep van cliënten.	x			
a)	Medewerkers kennen de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënten.	x			
b)	Medewerkers vinden dat ze voldoende zijn toegerust om met de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënten te kunnen omgaan.	x			
c)	Medewerkers ervaren vakinhoudelijke ondersteuning van zowel hun direct leidinggevende als van vakinhoudelijke specialisten zoals (para-)medici, gedragswetenschappers en verpleegkundigen met aandachtsgebieden.	x			
3.4	Medewerkers werken op een verantwoorde manier met relevante, actuele richtlijnen, protocollen en/of werkinstructies.		x		
a)	Medewerkers kennen relevante richtlijnen, protocollen en werkinstructies, en weten wanneer en hoe deze moeten worden gebruikt.		x		
b)	Medewerkers weten dat ze beargumenteerd kunnen afwijken van richtlijnen, protocollen en werkinstructies om individueel maatwerk mogelijk te maken. Afwijken van richtlijnen, protocollen en werkinstructies is alleen mogelijk als de afwijking is besproken en op cliëntniveau is vastgelegd.				x
c)	De zorgaanbieder borgt dat medewerkers met actuele richtlijnen, protocollen en werkinstructies werken.		x		
3.5	Medewerkers zorgen ervoor dat cliënten in een veilige (woon-)omgeving verblijven.	x			
a)	Medewerkers weten wat nodig is om ervoor te zorgen dat cliënten zich veilig voelen. Medewerkers nemen indien nodig maatregelen om de beleving van veiligheid bij cliënten te vergroten.	x			
b)	Medewerkers creëren een veilige leefomgeving, rekening houdend met de individuele cliëntgebonden risico's.	x			

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
3.6	Medewerkers krijgen scholing om adequaat te kunnen voorzien in de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënten.	x			
a)	De zorgaanbieder weet welke kennis en kunde nodig is om te voldoen aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënten.	x			
b)	De zorgaanbieder weet over welke kennis en kunde de medewerkers beschikken.	x			
c)	De zorgaanbieder voert een scholingsplan uit dat past bij de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de doelgroep en het deskundigheidsniveau van de medewerkers.	x			
3.7	De zorgaanbieder zet op de juiste momenten voldoende en deskundige medewerkers in voor de uitvoering van de dagelijkse zorg.	x			
a)	De zorgaanbieder borgt dat alleen bevoegde en bekwame medewerkers voorbehouden en risicovolle handelingen uitvoeren.	x			
b)	De zorgaanbieder borgt de inzet van voldoende en deskundige medewerkers op basis van de zorg- en ondersteuningsbehoeften van cliënten.	x			
c)	De zorgaanbieder borgt de inzet van tijdelijke invalkrachten op zo'n manier dat de benodigde zorg en ondersteuning van de cliënten verantwoord is.	x			
3.8	Vakinhoudelijke specialisten zijn in voldoende mate beschikbaar.	x			
a)	Vakinhoudelijke specialisten zijn beschikbaar wanneer nodig.	x			
b)	Medewerkers ervaren dat zij de bij de zorg en ondersteuning aan cliënten betrokken de vakinhoudelijke specialisten gemakkelijk kunnen bereiken en dat die hen adequaat ondersteunen.	x			
3.9	De zorgaanbieder verzamelt en analyseert contextuele factoren die van invloed zijn op de inzet van medewerkers. Zo nodig treft de zorgaanbieder passende maatregelen.	x			
a)	De zorgaanbieder heeft ziekteverzuim, personeelsverloop, inzet van invalkrachten en ervaren werkdruk in beeld.	x			
b)	De zorgaanbieder treft zo nodig passende maatregelen.	x			

Toelichting

Algemeen

In de periode van het inspectiebezoek was er een hoog ziekteverzuim. Weekroosters lieten zien dat circa 50% van de uitval was opgevangen met een vorm van vervanging. Voor wat betreft de personele bezetting constateerde de inspectie dat Oosterheem voldoende in control was; voorkomende bezettingsproblemen waren in beeld en werden tijdig op aanvaardbare wijze opgelost. Er werd gebruik gemaakt van zoveel mogelijk bekende invallers.

Aandacht voor onderlinge feedback en bejegening van cliënten was in 2016 opgepakt naar aanleiding van signalen dat dit beter kon.

3.1 b) Hoewel een tijdelijke opnamestop bijvoorbeeld wel getuigde van adequate reacties op behoeften van cliënten, waren er ook voorbeelden dat dit nog onvoldoende uit de verf kwam. De verveling van cliënten en het beperkt bieden van (gerichte) individuele dagbesteding waren hiervan voorbeelden.

3.4 a) De inspectie constateerde dat het WZH-meldingenprotocol onvoldoende bekend was bij medewerkers. Dit was ook zo voor wat betreft het beleid voor de tweede controle bij medicatietoediening en het doelgericht rapporteren. Er was ook gerapporteerd over agressie/geweldsincidenten tussen cliënten; op basis van de Wkkgz is een zorgaanbieder hierover verplicht te melden aan de inspectie. Ten tijde van het inspectiebezoek was over het voorval nog niet aan de inspectie gemeld. Het WZHprotocol bleek nog niet aangepast op de eisen van de Wkkgz.

3.4 c) Het afwijken van cruciaal WZH beleid was maandenlang niet opgemerkt.

4.4 Thema 4: medicatieveiligheid

4.4.1 Inleiding

Het uitgangspunt is dat een cliënt die medicatie gebruikt, zelf zijn medicatie beheert. Wanneer dat niet of niet meer helemaal lukt, neemt de zorgaanbieder het medicatiebeheer deels of helemaal van de cliënt over. De cliënt heeft hierbij naar vermogen een eigen rol en verantwoordelijkheid.

Het thema medicatieveiligheid richt zich op de (gedeeltelijke) overdracht van het medicatiebeheer door de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger aan de zorgaanbieder. Er is een keten van cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger, arts, apotheker, zorgaanbieder en zorgmedewerker. Voor een veilig medicatieproces is het van belang dat de activiteiten en verantwoordelijkheden van al deze schakels in de keten naadloos op elkaar aansluiten. Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, heeft een adequaat medicatieveiligheidsbeleid dat ieders rol, verantwoordelijkheid en de samenwerking tussen de genoemde schakels beschrijft. De zorgaanbieder borgt dat die samenwerking plaatsvindt op een manier die de medicatieveiligheid ten goede komt.

4.4.2 Scores

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
4.1	De zorgaanbieder heeft een procedure rondom veilige en verantwoorde farmaceutische zorg beschreven.	x			
a)	De zorgaanbieder heeft een procedure farmaceutische zorg die voldoet aan de eisen van de 'Veilige principes in de medicatieketen' ⁵ .	x			
b)	In de procedure farmaceutische zorg zijn de verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen beschreven.	x			
4.2	De zorgaanbieder bepaalt in dialoog met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger of de medicatie geheel of gedeeltelijk in eigen beheer wordt gegeven. De zorgaanbieder legt de gemaakte afspraken over het medicatiebeheer vast in het cliëntdossier.	x			
a)	De zorgaanbieder maakt in dialoog met de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger afspraken over het geheel of gedeeltelijk door de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger zelf beheren van medicatie.	x			
b)	De afspraken over het geheel of gedeeltelijk door de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger zelf beheren van medicatie, staan in het cliëntdossier.	x			

5 Handreiking Veilige principes in de medicatieketen, ActiZ, KNMP, NVZA, Verenso, BTN, LHV, LOC, NHG, NPCF, V&VN, 2012

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
c)	De betrokkenen evalueren de afspraken over het geheel of gedeeltelijk zelf beheren van medicatie volgens de frequentie in de veldnorm of naar behoefte vaker.				x
4.3	Medewerkers die hulp bieden bij de medicatie beschikken over een actueel medicatieoverzicht en actuele toedienlijst van de apotheek.	x			
a)	Medewerkers beschikken voor elke cliënt die medicatie gebruikt over een actueel medicatieoverzicht en een actuele toedienlijst van de apotheek.	x			
b)	De apotheek maakt en levert de medicatie-overzichten en de toedienlijsten van cliënten die medicatie gebruiken; medewerkers maken deze overzichten en lijsten niet zelf en passen bestaande medicatie-overzichten en toedienlijsten niet zelfstandig aan.	x			
c)	Medewerkers beschikken binnen 24 uur na de start van de zorg over een actueel medicatieoverzicht.	x			
4.5	Bij medicatiewijziging past de medewerker de GDS-medicatie⁶ niet aan.	x			
a)	De medewerker past bij medicatiewijzigingen niet zelf de medicatie aan die de apotheek in een GDS-systeem ⁴ heeft uitgezet.	x			
4.6	De zorgaanbieder draagt zorg voor het veilig en verantwoord bewaren en afvoeren van medicatie.	x			
a)	De medicatiekast, de medicijnkar en de opiatenkast zijn afgesloten. Alleen medewerkers die zijn geschoold in het omgaan met medicatie en die taken op het terrein van medicatie hebben, hebben hier toegang toe.	x			
b)	De zorgaanbieder heeft afspraken met de apotheek over de wijze van afvoeren van retourmedicatie.	x			
c)	Medewerkers controleren de temperatuur van de koelkast waarin medicatie wordt bewaard. Deze temperatuur is minimaal 2 °C en maximaal 8 °C.				x

7 GDS = Geneesmiddelen Distributie Systeem. Bij gebruik van een GDS heeft de apotheek de geneesmiddelen per cliënt per toedientijdstip verpakt.

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
4.7	De zorgaanbieder registreert de (werk)voorraad medicatie en bewaakt de houdbaarheid ervan.				X
a)	De zorgaanbieder zorgt aantoonbaar voor periodieke controle op de medicatievoorraad. De zorgaanbieder heeft vastgelegd wie voor de periodieke controle verantwoordelijk is.				X
b)	Er is geen niet-op-naam-gestelde medicatie op voorraad, met uitzondering van de 'dokterstas'.				X
c)	De zorgaanbieder borgt dat de geopende medicinale dranken en druppels niet over de vervaldatum zijn. Dit doet hij door een aandachtsfunctionaris medicatie verantwoordelijk te maken voor het verwijderen en afvoeren van medicatie vlak vóór of op de vervaldatum. Het verdient hierbij de voorkeur om de datum van openen en/of de uiterste houdbaarheidsdatum na opening op de primaire verpakking te noteren.	X			
4.8	Een tweede bekwaam persoon controleert de niet-GDS⁷-medicatie, of er is een afspraak met de apotheek dat het geen risicovolle medicatie betreft voor deze cliënt.		X		
a)	Voor niet-GDS ⁷ -medicatie heeft de zorgaanbieder afspraken met de apotheken gemaakt over het toepassen van de tweede controle.	X			
b)	De tweede controle wordt bekwaam uitgevoerd. Het is traceerbaar wie deze controle uitvoert en op welke wijze dat gebeurt.		X		
c)	Tot het moment van toediening is het duidelijk om welke medicatie het gaat.	X			
4.9	De medewerker parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en per toedientijdstip op de toedienlijst.	X			
a)	De medewerker parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en per toedientijdstip op de toedienlijst.	X			
4.10	Medewerkers signaleren werking en bijwerking van de toegediende medicatie.				X
a)	Medewerkers kunnen aangeven bij welke medicatie en welke verschijnselen zij actie ondernemen.				X
b)	Medewerkers registreren gesignaleerde (bij)werking(en) in het cliëntdossier.				X

7 GDS = Geneesmiddelen Distributie Systeem. Bij gebruik van een GDS heeft de apotheek de geneesmiddelen per cliënt per toedientijdstip verpakt.

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
4.11	De arts en de apotheker verrichten ten minste jaarlijks een medicatiebeoordeling voor alle cliënten.	x			
a)	De jaarlijkse medicatiebeoordeling door arts en apotheker is aantoonbaar uitgevoerd voor alle cliënten.	x			
b)	De arts en de apotheker die de medicatiebeoordeling verrichten, hebben oog voor de risico's van polyfarmacie en psychofarmaca en zijn gericht op afbouw.	x			
4.12	Het voorschrijven van medicatie gebeurt met behulp van een elektronisch voorschrijfsysteem.	x			
a)	Het voorschrijven van medicatie gebeurt met behulp van een elektronisch voorschrijfsysteem.	x			

Toelichting

Algemeen

Onlangs was WZH van leverancier gewisseld, niettemin was bij WZH een op deze nieuwe leverancier aangepast Handboek geneesmiddelenbeleid (intramuraal met behandeling) beschikbaar. Met gearceerde velden was helder wat gewijzigd was. In het document was verwezen naar bevoegde en bekwame medewerkers voor het toedienen en controleren van medicatie. Welk niveau hiermee exact bedoeld is, was echter niet in dit document beschreven. Wel trof de inspectie in het document heldere instructies hoe om te gaan met tweede controle en het paraferen bij middelen die dit betreft.

Nadat de inspectie in de nazomer/najaar van 2016 onmiddellijke aandacht vroeg voor verbetering van de medicatieveiligheid bij WZH, is een scherp verbetertraject ingezet. Het resultaat is meegenomen bij de auditronde die eind 2016 plaats had. Het verbeteren was navolgbaar in diverse verslagen van (bijvoorbeeld werk-) overleg.

Op iedere afdeling was een aandachtsfunctionaris beschikbaar die een bewakende taak had om de medicatieveiligheid te waarborgen.

Behalve voor 4.8b, constateerde de inspectie geen risico's op het gebied van medicatieveiligheid.

4.8 b) Bij alle steekproeven zag de inspectie dat de tweede controle paraaf (C.P.) ontbrak terwijl hiervoor een speciaal vakje was gereserveerd op de toedienlijst plus dat bij het middel ook nog een waarschuwing over risicovolle medicatie stond. Diverse medewerkers – betrokken bij medicatietoediening - lieten merken niet te weten wat de strekking en verplichting van de C.P. was. Bijvoorbeeld werd de toepassing van een corticosteroidenzalf niet afgetekend op 3 januari 2017. Evenmin was op de juiste wijze voor controle afgetekend bij de extra (kennelijk door een medewerker niveau 2) toegediende Novorapid op 11 januari 2017; hoewel een expliciet 'zo nodig' voorschrift van de arts beschikbaar was, bleek over de aanleiding voor het toedienen niets gerapporteerd in het cliëntdossier. Novorapid behoort tot de risicovolle geneesmiddelen.

4.5 Thema 5: vrijheidsbeperking

4.5.1 Inleiding

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.

Kwetsbare mensen zijn in hun dagelijkse leven afhankelijk van zorgverlening door professionals. Vrijheidsbeperking heeft een grote impact op hun kwaliteit van bestaan. Door langdurige en/of door onjuiste toepassing van vrijheidsbeperking kan bij hen grote fysieke en psychische schade ontstaan.

Binnen het thema vrijheidsbeperking beoordeelt de inspectie zowel maatregelen die leiden tot preventie en terugdringing van vrijheidsbeperking als de zorgvuldigheid waarmee besluitvorming en toepassing van vrijheidsbeperking plaatsvinden.

Uit wetenschappelijk onderzoek en uit praktijksituaties blijkt dat terugdringing van het aantal vrijheidsbeperkingen in de ouderenzorg en in de zorg voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking mogelijk is. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is een structureel bewustzijn bij zorgaanbieders en medewerkers over de verschillende vormen van vrijheidsbeperking en de impact die het toepassen van vrijheidsbeperking op cliënten heeft. Ook is het van belang dat zorgaanbieders en medewerkers te allen tijde op de hoogte zijn van de actuele kennis over vrijheidsbeperking.

4.5.2 Scores

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
5.1	De zorgaanbieder beschrijft zijn visie op en beleid over preventie, terugdringing, besluitvorming en uitvoering van vrijheidsbeperkende maatregelen.	x			
a)	De zorgaanbieder beschrijft in zijn beleid over vrijheidsbeperking hoe de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt teruggedrongen.	x			
b)	Huisregels bevatten geen andere regels dan die nodig zijn voor een ordelijke gang van zaken in de instelling. Zij beperken de vrijheid van handelen van de cliënt niet verder dan voor een dergelijke gang van zaken nodig is.				x
c)	De zorgaanbieder heeft de taken en verantwoordelijkheden van de Bopz-arts beschreven. De beschrijving bevat ook een waarneemregeling voor de Bopz-arts.	x			

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
5.2	Voordat een vrijheidsbeperkende maatregel wordt ingezet, analyseren de disciplines die bij de zorg aan de cliënt zijn betrokken, het (probleem)gedrag van de cliënt.	x			
a)	De uitkomst van de (probleem)analyse van het gedrag van de cliënt bevindt zich in het cliëntdossier.	x			
b)	Bij het maken van de (probleem)analyse van het gedrag van de cliënt zijn relevante andere disciplines betrokken.	x			
c)	De uitkomst van de (probleem)analyse van het gedrag van de cliënt is gebruikt bij het beoordelen van de inzet van (een) vrijheidsbeperkende maatregel(en) in het licht van subsidiariteit, proportionaliteit en doelmatigheid.	x			
5.3	Voorafgaand aan de inzet van de psychofarmaca vindt een psychosociale- of gedragsinterventie plaats.	x			
a)	In het cliëntdossier is terug te vinden dat vóór de inzet van psychofarmaca een psychosociale of gedragsinterventie heeft plaatsgevonden.	x			
5.4	In dialoog met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger vindt multidisciplinaire besluitvorming plaats over de vrijheidsbeperkende maatregel(en).	x			
a)	Bij het multidisciplinaire overleg (MDO) over de besluitvorming over de inzet van (een) vrijheidsbeperkende maatregel(en) zijn alle voor die besluitvorming relevante disciplines betrokken.	x			
b)	In dialoog met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger worden afspraken gemaakt over wanneer en hoe de vrijheidsbeperkende maatregel(en) wordt/(worden) toegepast.	x			
5.5	Een arts of een gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor het besluit om over te gaan tot de vrijheidsbeperkende maatregel(en).	x			
a)	Het besluit om over te gaan tot toepassing van de vrijheidsbeperkende maatregel(en) en de verantwoordelijke voor dit besluit zijn terug te vinden in het cliëntdossier.	x			

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
5.6	De cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger geeft toestemming voor de toepassing van de vrijheidsbeperkende maatregel(en).				x
a)	De toestemming van de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger staat in het cliëntdossier.				x
5.7	Alle vrijheidsbeperkende maatregelen die bij de cliënt worden toegepast, zijn opgenomen in het cliëntdossier.	x			
a)	Alle vrijheidsbeperkende maatregelen die bij de cliënt worden toegepast, zijn opgenomen in het cliëntdossier.	x			
5.8	Medewerkers passen vrijheidsbeperkende maatregelen zorgvuldig toe.	x			
a)	Medewerkers passen vrijheidsbeperkende maatregelen zorgvuldig toe, volgens het protocol en afgestemd op de cliënt.	x			
b)	Medewerkers voeren risicovolle handelingen zoals (fysiek) fixeren, afzonderen, separeren en toedienen van medicatie bij cliënten die zich hiertegen verzetten, op een verantwoorde manier uit.	x			
5.9	De zorgaanbieder gebruikt informatie over de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen op locatie- of teamniveau voor kwaliteitsverbetering.	x			
a)	De zorgaanbieder registreert de Bopz-maatregelen bedoeld in artikel 38.5 en 39 van de Wet Bopz op locatie- of teamniveau.	x			
b)	De zorgaanbieder gebruikt de informatie met betrekking tot toegepaste vrijheidsbeperkende maatregelen op locatie- of teamniveau voor kwaliteitsverbetering. Dit doet hij ten minste met betrekking tot separatie, afzondering, afzondering in eigen (slaap)kamer, fixatie, gedwongen medicatie, gedwongen voeding/vocht en psychofarmacagebruik.	x			

Toelichting

Algemeen

De Bopz-arts beschikte over maandelijkse overzichten van toepassing vrijheidsbepanking en/of dwangregistratie (ex art 38/BOPZ). Deze gaven inzicht in toepassing op locatie en per afdeling en werden actief gevolgd en geëvalueerd. Onderscheiden werden Bewegingsbepanking, Domotica, Fixatie en Medicatie. In deze laatste groep werd het toepassen van gedragsbeïnvloedende medicatie nog niet geregistreerd; echter wel het verborgen toedienen van medicatie vanwege gedrag. De GZ-psycholoog en Specialist Ouderengeneeskunde waren betrokken bij de besluitvorming over VBM.

De inspectie trof benaderingsadviezen aanwezig in relevante cliëntdossiers.

5 Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

De inspectie heeft de inhoud van onderstaande documenten gebruikt bij het uitvoeren van het inspectiebezoek en bij het opstellen van dit rapport. De inspectie heeft de documenten niet in hun totaliteit beoordeeld, maar op specifieke onderwerpen doorgenomen.

- Overzicht ZZP's cliënten
- Overzicht FTE: zorgmedewerkers, verpleegkundigen, behandelaren
- Dagroosters incl. zieken 6-1-2017 t/m 12-01-2017
- Inzet flexmedewerkers 6-1-2017 t/m 12-01-2017
- Inzet uitzendkrachten 2016. Inzet uitzendkrachten 6-1-2017 t/m 12-01-2017
NB: vanaf januari 2017 worden uitzendkrachten betrokken van twee bureaus
- Overzicht ziekteverzuim december 2016. Overzicht personeelsverloop 2016
- Overzicht scholing 2015-2016. Geplande scholingen 2017
Programma's Prikkel je Brein (april-2015, herfst 2015, april-2016, maart 2017
Coachings- en trainingstraject seniors en verpleegkundigen.
Scholing Mondzorg januari 2017 (e-learning reeds gedaan door medewerkers)
- Overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen juli t/m december 2016
- Kwartaalrapportage incidenten en klachten Q2, Q3 en Q4 (conceptversie)
- WZH Handboek Geneesmiddelenbeleid (aangepaste versie nav nieuwe leverancier)
- WZH Handboek Geneesmiddelenbeleid (voorgaande versie met gearceerde wijzigingen)
- BIG registraties verpleegkundigen. BIG registraties behandelaren
- Bekwaamheidsregistraties zorgmedewerkers en andere gevolgde scholingen (uit Managementleersysteem)
- WZH Doelgroepenoverzicht
- Inzage laatste verslagen teambesprekingen
De inspectie zag in dit verband notulen van de eerste -vijfde etage
d.d. 8-3-2016, dd 3-6-2016, d.d. 23-5-2016, d.d. 22-8-2016, d.d. 1-11-2016
Ook zag de inspectie de laatste notulen van het Lokaal ManagementTeam
d.d. 16-1-2017.

6 Bijlage 2 Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaire en rapporten

Wetgeving:

- Wet langdurige zorg (Wlz).
- Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG).
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo): Wijzigingswet Burgerlijk Wetboek.
- Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz)⁸.
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).
- Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).
- Besluit langdurige zorg.
- Uitvoeringsbesluit Wkkgz.
- Besluit klachtenbehandeling Bopz.
- Besluit rechtspositieregelen Bopz.
- Besluit middelen en maatregelen Bopz.
- Besluit patiëntendossier Bopz.
- Besluit vaststelling van de minimumeisen voor de (verplichte) meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Veldnormen:

- Beleidsdocument veilig melden, KNMG, 2007.
- Handreiking werkvoorraad geneesmiddelen, ActiZ, GGZ Nederland, VGN, 2010.
- Handreiking Veilige principes in de medicatieketen, ActiZ, KNMP, NVZA, Verenso, BTN, LHV, LOC, NHG, NPCF, V&VN, 2012.
- Intentieverklaring Zorg voor Vrijheid, samen naar minder vrijheidsbeperking, CG-raad, LOC-LPR, Platform VG, NIP-NVO, NVAVG, NVVA, Sting, V&VN, ActiZ, VGN en IGZ, 2008.
- Klachtenrichtlijn gezondheidszorg versie 3.0, KNMG, 2005.
- Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis.
- Landelijke instructie voor Toediening Gereedmaken van medicatie in verpleeg- en verzorgingshuizen, V&VN, 2008.
- Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, januari 2015.
- Richtlijn Overdracht van medicatiegegevens in de keten, ActiZ, GGZ Nederland, IGZ, KNMG, KNMP, LEVV, LHV, NFU, NHG, NICTIZ, NPCF, NVVA, NVZ, NVZA, Orde, V&VN, VWS,ZN, FNT, NMT en VGN, 2008.
- RIVM Hygiënerichtlijnen voor verpleeghuizen en woonzorgcentra, 2012.
- Richtlijn Probleemgedrag, Verenso, 2006.
- Risicovolle medicatie in verband met dubbele controle, KNMG, 2013.
- Van incident naar fundament, Movisie, 2005.

Circulaire en rapporten:

- Bulletin 'Het mag niet, het mag nooit: seksuele intimidatie door hulpverleners in de gezondheidszorg', IGZ, augustus 2004.
- Cultuuromslag terugdringen vrijheidsbeperking bij kwetsbare groepen in langdurige zorg volop gaande, duidelijke ambities voor 2011 nodig, IGZ, december 2010.

⁸ De Wkkgz, die per 1 januari 2016 in werking is getreden, vervangt de Wkcz per 1 januari 2017 of zoveel eerder als de zorgaanbieder zijn klachtenregeling aan de Wkkgz heeft aangepast.

- De dagelijkse bezetting en kwaliteit van zorg in instellingen voor langdurige zorg, Nivel, 2012.
- Extra inspanning noodzakelijk voor terugdringen vrijheidsbeperking in langdurige zorg, IGZ, 2012.
- Medicatieveiligheid flink verbeterd in herbeoordeelde instellingen langdurige zorg en zorg thuis, IGZ, 2011.
- Richtinggevend kader vrijheidsbeperking, VWS, 26 maart 2008.