



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting WoonZorgcentra Haaglanden
T.a.v. de raad van bestuur
Polanenhof 497
2548 MP DEN HAAG

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 50 00
F 088 120 50 01
www.igz.nl

Inlichtingen bij
mevrouw C.W.J. Janssen
ri.utrecht@igz.nl

Ons kenmerk
2016-1336669/
V1011896/TJ/bvp

Bijlage
1

Datum 7 oktober 2016
Onderwerp vastgestelde rapportbrief hertoetsbezoek medicatieveiligheid
op 15 september 2016 Nieuw Berkendael (WZH) te Den Haag

Geachte raad van bestuur,

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspectie) heeft op 15 september 2016 een onaangekondigd hertoetsbezoek gebracht aan Woonzorgcentra Haaglanden (WZH), locatie Nieuw Berkendael (hierna: Berkendael) in Den Haag. De inspectie toetste de geboden zorg aan de hand van het thema medicatieveiligheid.

Dit hertoetsbezoek is een vervolg op eerder inspectiebezoek op 17 augustus 2016, toen voldeed de zorg niet aan alle getoetste normen voor medicatieveiligheid. Teneinde de medicatieveiligheid direct op orde te brengen, verzocht de inspectie de zorgaanbieder op 18 augustus 2016 om de noodzakelijke verbetermaatregelen te nemen om deze binnen vier weken volledig op orde te brengen. De inspectie vroeg om een resultaatsverslag toe te zenden. Dit laatste heeft de inspectie ontvangen op 5 september 2016.

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 overigens 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.



Ons kenmerk
2016-1336669/
VI011896/TJ/bvp

Datum
7 oktober 2016

Doelstelling

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

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 Nieuw Berkendael geboden zorg voldeed aan relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie raadpleegde de volgende informatiebronnen:

- uitvoerende medewerkers;
- teamleider
- cliëntdossiers/medicatieklappers;
- de medicatiekar op afdelingen
- centrale opslag medicatie

De inspectie heeft een selectie gemaakt van zes normen van het thema medicatieveiligheid 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.

Bij dit hertoetsbezoek beoordeelde de inspectie alleen die normen voor medicatieveiligheid waaraan de zorgaanbieder bij het eerdere inspectiebezoek nog niet of niet helemaal voldeed op deze locatie.

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 handhavingsnormen. Een overzicht van het normenkader is opgenomen in bijlage 1. De nummering van de normen is niet opeenvolgend. Dit komt omdat de normen uit een groter normenbestand komen.

Beschrijving locatie

Stichting WoonZorgcentra Haaglanden (WZH)

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 12 woonzorgcentra in de regio's Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer en levert thuiszorg.



Locatie WZH Nieuw Berkendael

In Berkendael wonen met name jonge mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH), in de leeftijd van 18 tot 55 jaar. Berkendael biedt ook zorg aan mensen met een bewustzijnsstoornis na coma (niet-responsief waaksyndroom en laagbewuste toestand). Deze zorg is niet leeftijdgebonden. Cliënten die al langer in Berkendael wonen en ouder zijn dan 55 mogen op de locatie blijven wonen als ze dat willen. Oudere cliënten kunnen ook verhuizen naar WZH De Strijp, welke specialistische zorg biedt aan ouderen met NAH.

Ons kenmerk
2016-1336669/
V1011896/TJ/bvp

Datum
7 oktober 2016

Berkendael ligt in Houtwijk. Houtwijk is een buurt in de wijk Loosduinen in Den Haag en kent vooral veel nieuwbouw van rond de jaren tachtig. Berkendael heeft in totaal 112 plaatsen voor cliënten met NAH, 18 revalidatieplaatsen en 50 plekken voor externe dagbesteding. Berkendael valt onder de wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO) en kent geen Bopz-afdeling.

De cliënten wonen op een eigen kamer en delen een sanitaire voorziening met een aangrenzend wonende cliënt.

Berkendael streeft naar een zo zinvol mogelijk leven voor haar cliënten. Een persoonlijk dagprogramma is een essentieel onderdeel hiervan. Berkendael biedt een uitgebreid aanbod aan dagactiviteiten (50 verschillende activiteiten per week) aangevuld met evenementen zoals bijvoorbeeld een Hollandse avond en een barbecue.

Bezetting en aansturing

Op iedere afdeling wonen 18 of 19 cliënten en werken per dienst gemiddeld vier medewerkers (twee verpleegkundigen en twee medewerkers van een ander niveau). De samenwerking tussen de zorgmedewerkers en de behandeldienst verloopt goed. Men weet elkaar gemakkelijk te vinden. De organisatie kenmerkt zich als plat en informeel. De locatiemanager stuurt de teamleiders aan, evenals diverse ondersteunende diensten.

Binnen Berkendael werken relatief veel zorgmedewerkers met een hoger opleidingsniveau (3, 4 en 5). De organisatie werkt verder samen met 80 vrijwilligers die een actieve bijdrage leveren op diverse terreinen ten behoeve van de zorg.

Bevindingen inspectiebezoek: medicatieveiligheid

Inleiding

Het toezicht door de inspectie op medicatieveiligheid in de sector Verzorging en Verpleging (V&V), is in 2008 gestart met een thematisch toezicht op dit onderwerp. Dit resulteerde in 2010 in het rapport '*Medicatieveiligheid voor kwetsbare groepen in de langdurige zorg en zorg thuis onvoldoende – september 2010*'. Vanaf dat moment is medicatieveiligheid in de V&V een structureel onderdeel van het toezicht door de inspectie geworden en is dan ook terug te vinden in haar jaarlijkse werkplannen en meerjarenbeleidplannen.

Dat er op het gebied van medicatieveiligheid in de V&V nog verbetering noodzakelijk is bleek uit het recente IGZ-rapport '*Eindrapportage toezicht IGZ op 150 verpleegzorginstellingen: Bij een derde blijft de inspectie intensief toezicht houden*', van 4 juli jl.



In dit rapport kwam onder andere aan de orde dat zorginstellingen bepaalde stappen die nodig zijn voor een veilig medicatieproces nog onvoldoende zetten en/of structureel vast kunnen houden.

Ons kenmerk
2016-1336669/
V1011896/TJ/bvp

Om die reden vraagt de inspectie binnen de sector wederom extra aandacht voor medicatieveiligheid.

Datum
7 oktober 2016

De focus van het toezicht hierop zal zich met name richten op de normen omtrent de thema's:

- een actueel medicatieoverzicht,
- veilig en verantwoord bewaren van medicatie,
- dubbel paraferen bij risico volle medicatie

Deze focus op de medicatie veiligheid past de inspectie in al haar bezoeken toe tot 31 december 2016.

Dit betekent overigens niet dat de andere normen over bijvoorbeeld beleid, Elektronisch Voorschrift Systeem of bijwerkingen niet van belang zijn.

De Scores

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
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-medicatie¹ niet aan.				x
a)	De medewerker past bij medicatiewijzigingen niet zelf de medicatie aan die de apotheek in een GDS-systeem ¹ heeft uitgezet.				x

¹ 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
4.6	De zorgaanbieder draagt zorg voor het veilig en verantwoord bewaren 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			
c)	Medewerkers controleren de temperatuur van de koelkast waarin medicatie wordt bewaard. Deze temperatuur is minimaal 2 °C en maximaal 8 °C.	x			
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-GDS-medicatie, of er is een afspraak met de apotheek dat het geen risicovolle medicatie betreft voor deze cliënt.				x
a)	Voor niet GDS ¹ -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

Ons kenmerk
2016-1336669/
V1011896/TJ/bvp

Datum
7 oktober 2016



		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
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

Ons kenmerk
2016-1336669/
V1011896/TJ/bvp

Datum
7 oktober 2016

Toelichting

Bij het hertoetsingsbezoek bleek de medicatieveiligheid te voldoen voor de normen 4.6. Bij het eerdere inspectiebezoek aan Nieuw Berkendael op 17-8-2016, voldeed het zorgaanbod reeds aan de normen 4.3, 4.5 4.7, 4.8, en 4.9.

4.6) De aangetroffen medicijnkarren waren zo goed als nieuw en goed afsluitbaar. Ook de medicijnkast en centrale opslagruimte (waarin naast de retourbox ook de werkvoorraad en opiatenkast) waren via een adequaat sleutelbeleid (druppelregistratiesysteem) alleen voor bevoegde medewerkers toegankelijk.

Ten tijde van het bezoek en inspectie van de medicijn opslagruimtes werd adequaat en tijdig gereageerd door een medewerker op de openstaande deur van de betreffende kast/ruimte.

De verscherpte medicatieveiligheidsafspraken borgde men intern via dagelijkse controlerondes door de teamleider en het direct aanspreken van medewerkers bij omissies.

Verder:

Ten tijde van het bezoek trof de inspectie geen losse retourmedicatie of retourmedicatie in verzamelzakken aan op de medicijnkarren, noch in de medicijnkast op de afdeling. De teamleider gaf desgevraagd aan dat hergebruik van medicatie niet meer plaatsvond. De inspectie trof in de medicijnkarren geen -niet op naam- gestelde medicatie aan en ook geen verkeerde op naamgestelde medicatie (voor een andere persoon). De gestopte, niet ingenomen en restmedicatie van bijvoorbeeld overleden bewoners, deponeerden de medewerkers - na iedere deelronde - in de daarvoor bestemde retourzak en vervolgens in de afgesloten retourmedicatiebox. Deze retourbox is geplaatst in de centrale medicatieopslagruimte en werd twee maal per week geleegd door de apotheek. Indien nodig kan men bellen om de retourbox (extra) te laten legen. Met de apotheek waren hierover afspraken gemaakt.

De inspectie heeft dit alles met waardering geconstateerd; het specifieke normdeel is in dit hertoetsprogramma niet opgenomen.



Conclusie: geboden zorg voldoet aan alle getoetste normen

De zorg die Nieuw Berkendael biedt, voldoet aan alle normen en beoordelingsaspecten voor medicatieveiligheid die de inspectie heeft gehanteerd.

Ons kenmerk
2016-1336669/
V1011896/TJ/bvp

Datum
7 oktober 2016

Vervolg

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 na vaststelling van het rapport het inspectiebezoek af voor wat betreft het thema medicatieveiligheid.

De inspectie attendeert u erop dat zij alle vastgestelde rapportbrieven van het inspectietoezicht actief openbaar maakt door plaatsing op haar website: www.iqz.nl. Meer informatie over actieve openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website (www.iqz.nl/onderwerpen).

Bij vragen kunt u contact opnemen met ondergetekende.

Hoogachtend,

mevrouw drs C.W.J Janssen
senior inspecteur



Bijlage: Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaire en rapporten

Ons kenmerk
2016-1336669/
V1011896/TJ/bvp

Wetgeving:

- Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Datum
7 oktober 2016

Veldnormen:

- 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.
- Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis.
- Landelijke instructie Voor Toediening Gereedmaken (VTGM) van medicatie in verpleeg- en verzorgingshuizen.
- Richtlijn Overdracht van medicatiegegevens in de keten, ActiZ, GGZ Ned, IGZ, KNMG, KNMP, LEVV, LHV, NFU, NHG, NICTIZ, NPCF, NVVA, NVZ, NVZA, Orde, V&VN, VWS, ZN, FNT, NMT en VGN, 2008.
- Risicovolle medicatie in verband met dubbele controle, KNMG, 2013

Circulaire en rapporten:

- Medicatieveiligheid flink verbeterd in herbeoordeelde instellingen langdurige zorg en zorg thuis, IGZ, 2011.