



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Com4Care B.V., Huize Plantage B.V.
in Amsterdam op 6 juli 2021

Utrecht, september 2021

V2032486

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving Huize Plantage 5
1.3	Actuele ontwikkelingen in het kader van de Wzd en de Wvggz 6
1.4	COVID-19 6
2	Conclusie 7
2.1	Overzicht van de resultaten 7
2.2	Wat gaat goed 7
2.3	Wat kan beter 7
2.4	Conclusie Bezoek 8
3	Wat zijn de vervolgacties 9
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Com4Care verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
4	Resultaten 10
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 10
4.1.1	Resultaten 10
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 13
4.2.1	Resultaten 13
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 16
4.3.1	Resultaten 17
Bijlage 1	Methode 19
Bijlage 2	Beoordeelde documenten 21

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 6 juli 2021 een aangekondigd vervolfbezoek aan Com4Care B.V. (hierna: Com4Care), locatie Huize Plantage B.V. (hierna: Huize Plantage) in Amsterdam.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Het toetsingskader is slechts een selectie hieruit. Als de inspecteurs het tijdens het bezoek nodig vinden ook andere thema's te onderzoeken dan doen zij dit. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport.

De in dit rapport gebruikte begrippen liggen vast in een verklarende [woordenlijst](#).

De inspecteurs verzamelen informatie door middel van observaties, een rondleiding, het inzien van documenten en gesprekken. Ze toetsen de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie brengt dit vervolfbezoek naar aanleiding van de bevindingen tijdens eerdere toezichtbezoeken aan deze locatie.

De inspectie bezocht Huize Plantage op 13 november 2018 en op 5 september 2019. Vervolgens sprak de inspectie op 30 september 2019 met de raad van bestuur en de raad van toezicht van Huize Plantage. Op basis van de inspectiebezoeken bij Huize Plantage en het bestuursgesprek concludeerde de inspectie dat er structurele tekortkomingen waren bij Huize Plantage. Het ontbrak bij Huize Plantage met name aan voldoende kennis en kunde om een goed functionerend kwaliteitssysteem op te zetten om ingezette verbeteracties goed te implementeren en te borgen. Daarnaast leidde de inspectie uit de beoordeelde normen af dat op alle niveaus sprake was van tekortschietende zorginhoudelijke kennis.

Huize Plantage gaf aan binnen drie maanden de zorg op orde te kunnen hebben. De raad van bestuur had daartoe ook al inspanningen gepleegd. Toch maakte de inspectie zich zorgen, met name over de borging van de verbeteringen op lange termijn.

De inspectie stelde Huize Plantage daarom op 10 oktober 2019 voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht. Dit betekende dat de inspectie de verbeteringen en borging van de kwaliteit en veiligheid van zorg bij Huize Plantage intensief volgde. Huize Plantage moest binnen de gestelde termijn de zorg verbeteren om te voldoen aan tien normen. Ook vroeg de inspectie aan Huize Plantage twee resultaatsverslagen op te stellen over de voortgang van het verbeterproces.

Tijdens een tussentijds bezoek op 23 januari 2020 zag de inspectie dat Huize Plantage investeerde in de nodige verbeteringen in de kwaliteit en veiligheid van zorg. Tegelijk miste de inspectie zowel op de werkvloer als op bestuursniveau de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act).

Tijdens het bezoek op 21 april 2020 toetste de inspectie of Huize Plantage de nodige verbeteringen had doorgevoerd en geborgd. Huize Plantage voldeed (grotendeels) aan alle tien getoetste normen.

De inspectie concludeerde tijdens dit bezoek dat Huize Plantage in staat was geweest om in het afgelopen half jaar flinke verbeteringen aan te brengen op de kwaliteit en de veiligheid van de zorgverlening. Binnen Huize Plantage was een professionaliseringsslag gemaakt. De leefomgeving van cliënten was aangepast op de zorgvragen. In de zorgverlening en in de beleidscyclus werd er zichtbaar gewerkt volgens de PDCA-cyclus. Wel vond de inspectie dat het nog te vroeg was om te kunnen beoordelen of het ingezette beleid voldoende was geborgd binnen Huize Plantage.

Op basis van de bevindingen tijdens het toezichtbezoek op 21 april 2020 had de inspectie voldoende vertrouwen dat Huize Plantage verder zou werken aan de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. Om die reden hief de inspectie het verscherpt toezicht op.

De inspectie bezoekt op 6 juli 2021 Huize Plantage om te beoordelen of het ingezette beleid en de verbetermaatregelen voldoende zijn geborgd.

Dit rapport is niet los te zien van het rapport van het bezoek op 21 april 2020. Zie hiervoor de website van de inspectie (www.igj.nl) onder [publicaties](#).

1.2 Beschrijving Huize Plantage

Huize Plantage was tot 1 januari 2021 een familieonderneming van vader en dochter. De dochter had sinds 2015 het bestuur overgenomen van haar vader. Sinds 1 januari 2021 heeft Huize Plantage een nieuwe bestuurder. Huize Plantage is sindsdien een van de locaties van Com4Care te Amsterdam.

Com4Care is een gemeenschappelijke onderneming van TUIM en Orelia. Com4Care heeft als missie het realiseren en benutten van voor alle ouderen betaalbare woningen, met diensten die aansluiten op de wensen en de behoeften van de cliënten. Oog hebben voor de eigen persoonlijkheid van elke cliënt, die zolang het kan zoveel mogelijk de regie over het eigen leven voert.

Com4Care is ook mede-eigenaar van Huize Zocher in Haarlem en heeft een voorziening in aanbouw in Amstelveen en in Veghel.

Huize Plantage biedt kleinschalig wonen met begeleiding en zorg in Amsterdam. Huize Plantage heeft geen toelating volgens de Wet toelating zorginstellingen (WTZi). Het management bestaat uit een eenhoofdig bestuur (directeur) en een manager wonen en zorg.

De bestuurder vertelt dat de locatie nog geen raad van toezicht heeft. Het streven is om eind dit jaar een interne toezichthouder te installeren. De bestuurder vertelt nog af te wegen of hij een interne toezichthouder instelt voor de organisatie (Com4Care) of per locatie.

Cliënten

Huize Plantage is een locatie met elf appartementen voor cliënten met een zorgvraag voor psychogeriatric (PG) of somatiek. Huize Plantage biedt gescheiden wonen en zorg aan. Dit betekent dat cliënten een kamer huren bij Huize Plantage en daarnaast zorg inkopen vanuit het persoonsgebonden budget (PGB).

Op het moment van het bezoek ontvangen vijf cliënten zorg. De cliënten hebben zorgprofielen VV 5 of VV 6. Huize Plantage hanteert exclusiecriteria.

Zorgverleners

Huize Plantage heeft veertien zorgverleners in dienst. Dit zijn drie verpleegkundigen (een niveau 5 en twee niveau 4), vier verzorgenden-IG (niveau 3), drie helpenden (niveau 2) en vier overige zorgverleners. Daarnaast werken drie zorgverleners als ZZP (zelfstandige zonder personeel) bij Huize Plantage.

Ook biedt Huize Plantage ondersteunende diensten zoals schoonmaak en de verzorging van eten en drinken.

Een manager wonen en zorg stuurt de directe zorgverlening op de locatie aan. De zorgcoördinator vervangt de manager wonen en zorg bij afwezigheid.

Bij Huize Plantage zijn verschillende externe disciplines betrokken waaronder twee huisartsen, een specialist ouderengeneeskunde (SO) en een psycholoog. Huize Plantage betreft de SO en de psycholoog van een grote zorgaanbieder in Amsterdam.

De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg. Indien nodig schakelt de huisarts een ergotherapeut, diëtist, fysiotherapeut of logopedist in.

1.3 Actuele ontwikkelingen in het kader van de Wzd en de Wvggz

Huize Plantage had geen aanmerking in het kader van de Wet Bopz. Huize Plantage staat nu in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) geregistreerd als locatie.

Huize Plantage geeft aan geen problemen te ervaren bij het invullen van de rollen die nodig zijn om het stappenplan te kunnen toepassen.

De zorgaanbieder werkt samen met andere zorgaanbieders in de regio om de rollen in te vullen. Zo betreft Huize Plantage de Wzd-functionaris van een grote zorgaanbieder in Amsterdam.

1.4 COVID-19

De bestuurder en de manager wonen en zorg vertellen dat Huize Plantage gedurende de coronapandemie tot nu toe niet te maken heeft gehad met COVID-19. Er zijn geen cliënten besmet geweest met het coronavirus.

Tijdens de pandemie was de toegangsdeur tot de locatie gesloten. De deur is nu weer open. Er is geen bezoekregeling meer van kracht; wel verwacht Huize Plantage van bezoek dat zij zich houdt aan de basisregels volgens de richtlijnen van het RIVM.

Volgens de bestuurder is er sprake van een hoge vaccinatiegraad binnen de locatie.

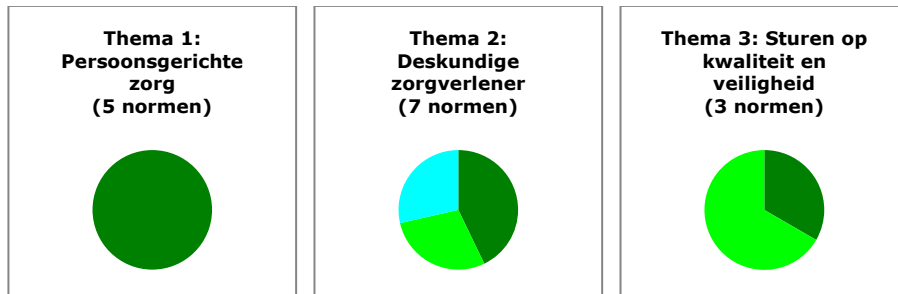
Zorgverleners dragen sinds 26 juni 2021 geen mondkapje (meer) tijdens de zorgverlening in Huize Plantage.

2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de resultaten weergegeven in taartdiagrammen. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over Huize Plantage. 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 Overzicht van de resultaten

Onderstaande diagrammen laten per thema zien hoe de inspectie Huize Plantage beoordeelt. Een toelichting op de kleuren in de diagrammen staat in hoofdstuk 4.



Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3
voldoet	5	3	1
voldoet grotendeels	0	2	2
voldoet grotendeels niet	0	0	0
voldoet niet	0	0	0
niet getoetst	0	2	0

2.2 Wat gaat goed

Cliënten bij Huize Plantage kunnen vertrouwen op persoonsgerichte zorg waarbij de regie bij de cliënt ligt. Zorgverleners vertalen het unieke van iedere cliënt in een passend zorgplan. Hierbij is het uitgangspunt het leven dat de cliënt buiten Huize Plantage had, en is het streven om dit zoveel mogelijk voort te zetten binnen Huize Plantage. In het cliëntendossier geven de levensgeschiedenis en profiel een totaalbeeld van de cliënt. De begeleiding en zorg die de cliënt nodig heeft, is daarmee goed in beeld. Ook kan de cliënt erop rekenen dat er voldoende deskundige en betrokken zorgverleners zijn. De bestuurder betreft de zorgverleners bij het verder verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening in Huize Plantage.

2.3 Wat kan beter

Omdat de cliëntengroep in Huize Plantage niet groot is, kennen de zorgverleners de cliënten goed. Daarmee zijn wijzigingen en bijzonderheden in de zorgverlening aan cliënten gemakkelijk mondeling overdraagbaar. Om structureel te volgen of ingezette acties in de zorg het gewenste resultaat geven, is aandacht nodig voor het vastleggen van bijzonderheden van doelen uit het zorgplan voor de individuele cliënt. Dit geldt ook voor de overwegingen en mogelijkheden binnen de Wet zorg en dwang voor elke specifieke cliënt. Ook het analyseren van meldingen incidenten cliënten (MIC) naar basisoorzaken op organisatieniveau vraagt een verbeteringslag om herhaling van soortgelijke incidenten zoveel mogelijk te voorkomen.

2.4

Conclusie Bezoek

Huize Plantage voldoet (grotendeels) aan alle getoetste normen voor goede zorg. De inspectie ziet terug, dat de ingezette verbeteracties, geconstateerd tijdens het bezoek op 21 april 2020, inmiddels geborgd zijn in de organisatie.

Zowel het bestuur als zorgverleners stellen zich open en transparant op en reflecteren op de wijze waarop zij de zorg organiseren als ook op hun eigen functioneren. Ze scheppen daarmee een klimaat van leren en verbeteren.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk leest u wat de inspectie van Com4Care en Huize Plantage verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Com4Care verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Dit geldt ook voor Com4Care en Huize Plantage. De inspectie verwacht dat u verbetermaatregelen treft voor de normen die nog niet geheel voldoen.

De inspectie verwacht dat Com4Care de verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties treft.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie heeft met dit bezoek opnieuw een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Huize Plantage. De inspectie concludeert dat de zorg op deze locatie op dit moment van voldoende kwaliteit is en vertrouwt erop dat deze op orde blijft. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

Dit betekent dat de inspectie Huize Plantage niet opnieuw bezoekt tenzij de inspectie meldingen krijgt of andere signalen opvangt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is. Dan kan de inspectie weer op bezoek komen.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk staat per thema hoe de inspectie de geleverde zorg per norm tijdens het vervolgbezoek beoordeelt.

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

- Donkergroen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
- Blauw: De norm is **niet** getoetst.

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? Kent hij¹ zijn geschiedenis? Weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Is er sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen een cliënt en een zorgverlener? Wordt er goed geluisterd naar de cliënt en zijn naasten? En belangrijker, staan de wensen van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven? De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de zorgverlener.

4.1.1 Resultaten

Norm 1.1

Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers en hoort in gesprekken dat de zorgverleners luisteren naar hoe de cliënt de zorg en ondersteuning het liefste heeft. Voordat een cliënt in Huize Plantage komt wonen, vindt er al een kennismaking plaats. In de voorbereiding van de opname verzamelt de manager wonen en zorg informatie over voorkeuren en gebruiken van de cliënt. Aan de hand van deze informatie bespreekt de manager in de locatie of een cliënt binnen de woonzetting van Huize Plantage past.

Verschillende gesprekspartners vertellen dat de zorgverleners de cliënten en cliëntvertegenwoordigers betrekken bij het bespreken van de zorgplannen. Huize Plantage evalueert het zorgplan in ieder geval twee keer per jaar. Eén keer per jaar met de huisarts, de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger. En een keer in een familiegesprek waarbij de eerstverantwoordelijk verpleegkundige/ verzorgende (EVV) en manager zorg spreken met de cliënt en diens familie. De

1 Voor de leesbaarheid wordt hier de mannelijke vorm gebruikt; waar 'hij' staat bedoelt de inspectie ook 'zij'.

manager wonen en zorg stelt naar aanleiding van het MDO en het familiegesprek het zorgplan waar nodig bij.

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

De inspectie ziet en hoort dat de zorgverleners de cliënten en hun levensverhaal goed kennen. De zorgverleners kunnen tijdens het bezoek vertellen wat de achtergrond is van cliënten. De inspectie ziet dat deze informatie ook in de cliëntdossiers staat.

In verschillende gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners weten welke cliënten overdag in de huiskamer van de locatie verblijven en welke cliënten het liefst op hun eigen kamer de dag doorbrengen. De inspectie leest deze aanpak ook terug in het cliëntdossier.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat informatie over de levensgeschiedenis, de wensen en behoeften van cliënten aanwezig is. Onder het 'cliëntprofiel' schrijven zorgverleners bijvoorbeeld wat een cliënt graag doet en waar een cliënt van houdt. De inspectie leest dat een cliënt graag dagelijks een wandeling buiten maakt. De inspectie spreekt met deze cliënt en hoort van hem dat hij elke middag een wandeling maakt in de nabijgelegen dierentuin Artis.

De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat zorgverleners in Huize Plantage tijd hebben om de cliënten passende en individuele activiteiten aan te bieden. Zoals samen tv kijken, wandelen of de krant lezen.

Verder ziet de inspectie dat de fysieke leefomgeving is afgestemd op de doelgroep cliënten. De huiskamer is huiselijk ingericht. De inspectie ziet tijdens de rondgang dat de cliënten hun eigen kamer kunnen inrichten met persoonlijke spullen en accessoires.

Norm 1.3

Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over hun leven en welbevinden.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

Tijdens het bezoek hoort en ziet de inspectie dat Huize Plantage de cliënt keuzes laat maken in het aanbod van zorgverlening. Een cliënt vertelt dat hij de voorkeur heeft om op zijn eigen kamer de maaltijden te gebruiken. Daarbij geeft hij aan dat het zeker mogelijk is om, als hij dat aangeeft, ook in de huiskamer van de locatie te eten. De inspectie leest deze informatie terug in het zorgplan van de cliënt. De cliënt vertelt ook dat hij zelf het tijdstip bepaalt wanneer hij bijvoorbeeld gaat slapen.

Een andere cliënt vertelt dat de huisarts en hij de afspraak hebben om elkaar elke zes weken te spreken. Samen bespreken ze dan de opgestelde agenda van punten waar de cliënt aandacht voor wil hebben. Omdat het schrijven niet meer goed lukt, schrijft de huisarts een verslag van het gesprek. Cliënt en zorgverleners vertellen dat de zorgverleners het verslag in het cliëntdossier terug lezen waardoor er een overdracht is van de besproken agenda.

In verschillende gesprekken hoort de inspectie dat de cliënten in principe zelfstandig Huize Plantage mogen verlaten voor een wandeling of voor familiebezoek. De verschillende gesprekspartners geven aan dat de voordeur van de locatie is voorzien van een sensor die 30 seconden afsluit als een cliënt die niet zonder toezicht naar buiten kan, langs de voordeur loopt. Huize Plantage zet de sensor in bij twee cliënten, zo vertellen verschillende gesprekspartners.

Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

De inspectie ziet dat zorgverleners de cliënten op een respectvolle en vriendelijke manier benaderen. De zorgverleners sluiten aan bij het tempo van de cliënten. Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de zorgverleners de cliënten wisselend aanspreken met 'mevrouw'/'meneer' of met de voornaam. Bij navraag vertelt een zorgverlener dat zij dit volgens de gemaakte afspraken doet. De inspectie ziet deze afspraak terug in het cliëntdossier.

De inspectie spreekt tijdens het bezoek met twee cliënten. Een cliënt vertelt dat hij zich veilig voelt in Huize Plantage. Hij vertelt dat de zorgverleners hem goed kennen, ook al woont hij er nog maar kort. De zorgverleners reiken hem dagelijks de medicijnen aan. Hij zou het zelf kunnen doen, maar hij is daar niet secuur in, zo vertelt hij.

Ook vertelt de cliënt dat hij graag en vaak op zijn kamer is, omdat hij vaak moe in zijn hoofd is. Hij vertelt dat de zorgverleners hem af en toe uitnodigen om beneden in de huiskamer om wat te eten of te drinken en voor wat gezelligheid. Daar heeft hij veel waardering voor.

Een andere cliënt vertelt dat hij zich gehoord voelt. Als er zaken zijn die niet goed verlopen dan kan hij altijd terecht bij zijn EVV en bij de manager wonen en zorg. Er is altijd een terugkoppeling wat er gedaan is met de besproken punten. De cliënt vertelt heel tevreden te zijn met zijn plek in Huize Plantage.

Norm 1.5

Zorgverleners ondersteunen cliënten om hun informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

Uit de verschillende gesprekken en de observaties komt naar voren dat de zorgverleners het informele netwerk van de cliënten kennen. Familie en bezoek is gedurende de dag welkom om langs te komen. Ook geven verschillende gesprekspartners aan dat zorgverleners regelmatig contact hebben met familie over eventuele bijzonderheden in de zorgverlening. Daarnaast hoort de inspectie dat familie eventuele bijzonderheden kan lezen via de app Caren Zorgt.

Gesprekspartners vertellen dat het tijdens de coronaperiode niet mogelijk was om bezoek in de locatie toe te laten. Huize Plantage schafte daarom tablets aan. Zo konden de cliënten via beeldbellen toch contact houden met familie en naasten.

Ook hoort de inspectie dat Huize Plantage familie betreft bij activiteiten in de locatie zoals recent bij een pianoconcert.

De inspectie leest in een cliëntdossier dat een dochter van een cliënt hem regelmatig helpt bij het scheren.

4.2 **Thema Deskundige zorgverlener**

De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige zorgverleners in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel.

De samenstelling van het personeel past bij de zorgvragen van de cliënten. De zorgverleners zijn voldoende deskundig. Zij kennen de grenzen van hun deskundigheid. Daarnaast zijn zorgverleners in staat om samen te werken. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen werken. De zorgverlener is in staat methodisch te werken. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is van alle zorgverleners.

Methodisch werken houdt in dat zorgverleners werken volgens de Plan-Do-Check-Act(PDCA)-cyclus:

- Plan: kijken naar de werkzaamheden en een plan maken hoe deze kunnen verbeteren.
 - Do: de verbeteringen uitvoeren.
 - Check: beoordelen of het resultaat van de veranderingen het gewenste resultaat oplevert.
 - Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.
- Het methodisch werken is ook van toepassing op het thema Sturen op kwaliteit en veiligheid.

4.2.1 *Resultaten*

Norm 2.1

Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van de gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

Tijdens het bezoek ziet en hoort de inspectie dat de zorgverleners samen met de disciplines zorgvuldig keuzes maken over de zorgverlening aan de cliënten. De bestuurder vertelt dat zorgverleners sinds eind juni 2021 geen mondkapje dragen tijdens de zorgverlening. Er is daarbij samen gekeken naar de risico's op eventuele besmetting nu de cliënten volledig gevaccineerd zijn. De kleinschaligheid van de locatie is daarin ook meegewogen.

De manager wonen en zorg vertelt dat zorgverleners bij een cliënt een deel van de zorg op zich nemen om risico's op gezondheidsrisico's te voorkomen. De cliënt zou zelf kunnen zorgen voor de inname van de medicatie en voor voldoende drinken. Echter, de cliënt is daar niet secuur in en het is van belang dat hij zijn medicatie dagelijks en op tijd inneemt. Daarnaast heeft de cliënt een katheter, waarvoor het belangrijk is dat hij dagelijks genoeg drinkt.

De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat de zorgverleners het stappenplan vanuit de Wzd volgen. Zo proberen zorgverleners bij twee cliënten de inzet van een sensor uit, om te voorkomen dat de cliënten ongemerkt het pand verlaten en verdwalen. Dit is besproken met de familie van de twee cliënten. Naar voren komt dat de arts van beide cliënten betrokken is (geweest) bij de inzet van de sensor. De inspectie ziet in de dossiers de betrokkenheid van de SO bij de besluitvorming volgens het stappenplan. De SO omschrijft onder andere het gevaar dat door de ingezette maatregel wordt voorkomen en leest de evaluatie van de maatregel.

Norm 2.2

Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet Huize Plantage grotendeels** aan deze norm.

Tijdens de inzage in de dossiers ziet de inspectie dat de zorgverleners bij de cliënten risico's op eventuele gezondheidsproblemen formuleren. Deze risico's leiden in het systeem automatisch naar doelen voor de zorgverlening. Naast het zorgplan gebruiken de zorgverleners een dagkaart. Hierop staat de zorg die de cliënten dagelijks ontvangen. De inspectie ziet dat de informatie op de dagkaart overeenkomt met de informatie in het zorgplan.

De inspectie hoort in de gesprekken dat Huize Plantage elke zes maanden een overleg voor elke cliënt houdt om de zorg te evalueren. De ene keer betreft het een familiegesprek in aanwezigheid van cliënt (vertegenwoordiger), EVV en manager wonen en zorg. De andere keer is het een multidisciplinair overleg (MDO) met de betrokken behandelaren. In het familiegesprek komen de doelen en acties uit het zorgplan aan bod. De inspectie hoort van een cliënt dat, bij akkoord, hij het zorgplan zelf ondertekent. In het MDO sluiten ook de huisarts en eventueel uitgenodigde behandelaars aan zoals SO en diëtist. De fysiotherapeut is niet fysiek aanwezig bij het MDO; hij levert eventueel input door middel van aanvullende informatie en/of vragen in het cliëntdossier.

De inspectie ziet twee zorgdossiers in. De inspectie ziet dat de zorgverleners bij het rapporteren aansluiten bij rapportage van de dagen ervoor. Ook ziet de inspectie dat de zorgverleners rapporteren op voorgeschreven beleid en aandachtspunten uit het zorgplan. Zo is bekend dat een cliënt veel op zichzelf is en daardoor somber gesteld kan zijn. In de rapportage leest de inspectie informatie over de gemoedstoestand van de cliënt en de acties van de zorgverleners om de cliënt te betrekken bij activiteiten of hem gezelschap te bieden.

De psycholoog vertelt dat zij op afstand meeleest met de rapportage bij de cliënten waarbij zij betrokken is. Zij vertelt dat zij de rapportage volgt om op de hoogte te zijn of een voorgeschreven benadering resultaat heeft bij een cliënt. Op basis van deze informatie past zij eventueel, in overleg, de ingezette acties aan.

De inspectie ziet bij de inzage van de dossiers dat de zorgverleners nog niet bijzonderheden rapporteren onder de doelen van het zorgplan, terwijl de bijzonderheden daar wel onder vallen.

Norm 2.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch te reflecteren op goede, veilige en persoonsgerichte zorg. Vanuit de reflectie kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

Tijdens het bezoek komt in de verschillende gesprekken naar voren dat tijdens het maandelijkse teamoverleg voor de zorgverleners ruimte is om met elkaar te reflecteren op de geboden zorg. De inspectie leest dit terug in de verslagen van verschillende teamoverleggen.

In meerdere gesprekken blijkt dat de zorgverleners aan de hand van een cliëntsituatie omgangsoverleg of intervisie hebben. Hierbij is de SO en de psycholoog aanwezig. Daarnaast zijn, volgens gesprekpartners hierbij zoveel mogelijk zorgverleners aanwezig. De psycholoog vertelt dat de zorgverleners open vertellen over waar ze tegen aan lopen in de benadering van cliënten met onbegrepen gedrag. Ook geeft ze aan dat de zorgverleners creatief zijn in het bedenken van alternatieven in de benadering en dat zij daar de wensen en de behoeftes van de cliënten bij betrekken.

Zorgverleners vertellen dat zij de werksfeer als open ervaren. Zij voelen geen belemmeringen om zaken in de zorgverlening die moeilijk zijn met de collega's te bespreken. Een zorgverlener vertelt dat ze eerder ook als stagiaire collegialiteit in het team ervaarde. Iedereen in het team staat open voor vragen. Het team is bereid om werkzaamheden in de zorg uit te leggen om er zo voor te zorgen dat nieuwe collega's goed ingewerkt zijn.

Norm 2.4

Zorgverleners houden relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

De inspectie verzamelt tijdens het bezoek te weinig informatie om deze norm zorgvuldig te kunnen beoordelen.

Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

Tijdens het bezoek hoort de inspectie dat de zorgaanbieder overdag en 's avonds in elke dienst een zorgverlener inzet met minimaal deskundigheidsniveau 3. In de nacht is er een slaapdienst aanwezig. In voorkomende situaties kan de slaapwacht een beroep doen op de bereikbare dienst van Huize Plantage. Desgevraagd geven verschillende gesprekpartners aan dat met het oog op het huidige aantal cliënten en hun actuele zorgvragen, het niet nodig is dat er een wakende nachtdienst aanwezig is in de locatie.

De zorgverleners vertellen dat zij met het huidige dienstenpatroon voldoende tijd hebben voor activiteiten met de cliënten, zoals een wandeling buiten de locatie. Ook vertellen zij dat de zorgaanbieder het aantal diensten uitbreidt als het aantal cliënten en/of de complexiteit van de zorgvragen toeneemt.

In de verschillende gesprekken komt naar voren dat de zorgaanbieder in het afgelopen half jaar investeerde in het bevorderen van de deskundigheid van de zorgverleners. Vanwege de coronamaatregelen vonden de scholingen vooral plaats via e-learning. De zorgverleners vertellen dat zij extra scholing kregen over Parkinson, toen een paar cliënten met deze chronische ziekte werden opgenomen in Huize Plantage. De psycholoog vertelt dat zij een scholing verzorgde over probleemgedrag.

Tijdens het bezoek vertelt de manager wonen en zorg dat zij dagelijks de zorgverleners coacht in het methodisch werken en het rapporteren van eventuele bijzonderheden in de zorgverlening. Deze wijze van coaching leest de inspectie terug in het scholingsbeleid 2021 van Huize Plantage.

Tijdens het bezoek vertellen verschillende gesprekspartners dat de manager wonen en zorg zicht houdt op de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners. Ook hoort de inspectie van de zorgverleners dat de manager de voorbehouden en risicovolle handelingen aftoetst bij de zorgverleners in het team om ze bekwaam en daarmee bevoegd te houden.

Norm 2.6

Zorgverleners handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

De inspectie verzamelt tijdens het bezoek te weinig informatie om deze norm zorgvuldig te kunnen beoordelen.

Norm 2.7

Zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet Huize Plantage grotendeels** aan deze norm.

Tijdens het bezoek komt in verschillende gesprekken naar voren dat de zorgverleners multidisciplinair samenwerken. Het management vertelt dat de twee betrokken huisartsen verschillende disciplines inschakelen waar nodig.

De inspectie ziet in de dossiers de multidisciplinaire samenwerking terug. Zo leest de inspectie dat de SO betrokken is bij de inzet van onvrijwillige zorg (zie norm 2.1 van dit rapport). Ook ziet de inspectie de betrokkenheid van de psycholoog (zie norm 2.2 van dit rapport).

Tijdens het bezoek ziet de inspectie dat de zorgaanbieder in het medisch beleid heeft beschreven welke taken en verantwoordelijkheden de verschillende disciplines hebben. Zo is vastgelegd dat de huisarts, de SO om advies kan vragen. De huisarts neemt uiteindelijk een besluit over de medische behandeling.

De inspectie hoort tijdens het bezoek dat de Wzd-functionaris een adviserende rol heeft over kwesties die te maken hebben met deze wet. Deze arts is geen behandelaar van cliënten.

De psycholoog vertelt dat de zorgverleners haar tijdig en actief betrekken bij eventuele vragen over de zorgverlening aan cliënten. Verschillende gesprekspartners vertellen dat de psycholoog het omgangsoverleg voorziet. In dit overleg bespreken de zorgverleners samen met de psycholoog casussen over onbegrepen gedrag.

In het beschreven beleid Wzd van huize Plantage leest de inspectie tijdens het bezoek al welke functionarissen Huize Plantage betreft bij het afwegen van het inzetten van onvrijwillige zorg. In de gesprekken met de zorgverleners komt naar voren de kennis van de zorgverleners over de Wzd en de toepassing ervan nog verdere aandacht behoeft. Met name de afwegingen en mogelijkheden voor elke cliënt specifiek.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg en deze op niveau houden begint bij een goed management. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, coördineren en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer die zorgmedewerkers niet altijd kunnen voorkomen.

4.3.1

Resultaten

Norm 3.1

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

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Huize Plantage** aan deze norm.

Tijdens het bezoek hoort de inspectie in verschillende gesprekken dat Huize Plantage de missie en de visie combineert met de mogelijkheden en beperkingen van het pand en de deskundigheid van de zorgverleners. Zo hoort de inspectie dat voorafgaand aan de opname de manager wonen en zorg afweegt in hoeverre Huize Plantage als woonomgeving en als zorgaanbieder veilige zorg kan bieden aan de nieuwe cliënt. De zorgaanbieder omschrijft in het kwaliteitsplan staat helder de in- en exclusiecriteria. In verschillende gesprekken komt naar voren dat de zorgaanbieder hiernaar handelt.

Volgens alle gesprekspartners gebruiken geen van de cliënten de trappen in het pand. Alle cliënten gebruiken volgens hen de personenlift. De trappen zijn aan de bovenkant afgesloten en aangesloten op de brandmeldinstallatie; bij brand gaan ze automatisch van het slot.

Tijdens het bezoek ziet de inspectie de missie en visie van Huize Plantage terug. De cliënten kunnen hun kamer inrichten met eigen spullen en bepalen zelf of ze aan activiteiten meedoen. Daarnaast zijn ze in principe vrij om het pand te verlaten. De zorgaanbieder legt zoveel mogelijk de regie bij de cliënten en heeft ook oog voor de persoonlijke situatie van de cliënten. Zo vertelt een cliënt dat hij zelf een ander kussen in de rolstoel regelde om comfortabeler de dag door te komen.

De zorgaanbieder betreft de sociale omgeving van de cliënten bij de (geboden) zorgverlening en nodigt hen uit om in contact te blijven met de cliënt en met Huize Plantage. Zie hiervoor ook de bevindingen van de inspectie onder de normen in voorgaande thema's.

In Huize Plantage is ten tijde van het inspectiebezoek een verbouwing gaande. De zorgaanbieder richt een ruimte in als activiteitenruimte om daarmee nog beter te kunnen aansluiten in wensen en behoeften van cliënten op het gebied van welzijn en activiteiten.

In mei 2021 is de cliëntenraad van start gegaan in Huize Plantage. De bedoeling om in ieder geval twee keer per jaar formeel te overleggen.

Norm 3.2

De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Huize Plantage grotendeels** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Huize Plantage op verschillende niveaus informatie verzamelt ten opzichte van de kwaliteit die zij levert. Dit gebruikt Huize Plantage voor het aanpassen van beleid en manier van werken. De inspectie ziet dit terug in het kwaliteitsverslag 2020 en in het kwaliteitsplan 2021. Punten die in 2020 nog niet zijn afgerond, ziet de inspectie terug in het plan 2021. Ook leest de inspectie in het kwaliteitsverslag 2020 dat Huize Plantage een externe audit liet uitvoeren op infectiepreventie. Hierin is vooral gekeken naar de situatie rondom COVID-19, de preventie van besmetting en de voorbereiding voor een mogelijke uitbraak.

De zorgverleners vertellen dat Huize Plantage hen in het teamoverleg betreft bij het verbeterproces binnen de locatie. Huize Plantage heeft een aantal zorgverleners een aandachtsveld op vakinhoudelijk gebied. Dit om de betrokkenheid bij de organisatie te vergroten, zo vertellen de bestuurder en de manager wonen en zorg. Verschillende gesprekspartners geven aan dat er nu aandachtsvelders zijn voor de onderwerpen Meldingen Incidenten Cliënten (MIC), welzijn, hygiëne en Wzd.

Bestuurder, manager wonen en zorg en zorgverleners vertellen dat er jaarlijks functioneringsgesprekken plaatsvinden. Aan bod komt het functioneren van de zorgverlener, maar ook loopbaanontwikkelingen en de ervaringen van de zorgverlener over het werken bij Huize Plantage. De manager wonen en zorg vertelt dat Huize Plantage elke maand meldingen over (bijna) fouten en incidenten analyseert en bespreekt in de MIC-commissie. De inspectie ziet de kwartaalrapportage van de MIC-meldingen in. Daarin ziet de inspectie dat de zorgaanbieder met name verbetermaatregelen formuleert op cliëntniveau. Huize Plantage komt in de analyse nog niet tot basisoorzaken. Hierdoor blijven verbetermaatregelen naar aanleiding van meldingen op organisatieniveau uit.

Norm 3.3

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

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet Huize Plantage grotendeels** aan deze norm.

Verschillende gesprekspartners vertellen dat de communicatielijnen tussen de leiding en de zorgverleners kort zijn. Alle gesprekspartners geven aan dat er een open communicatie is binnen de locatie. Zorgverleners vertellen dat zij open kunnen zijn over eventuele fouten en incidenten.

De zorgverleners reflecteren tijdens het teamoverleg hoe ze de zorgverlening aan de cliënten geven en verder kunnen verbeteren. Ook praten zorgverleners samen en met disciplines over de omgang met cliënten met onbegrepen gedrag. Verder vertellen de zorgverleners dat zij gewend zijn om binnen Huize Plantage elkaar als zorgverleners professioneel aan te spreken.

De inspectie hoort van alle gesprekspartners dat Huize Plantage inspanningen levert om de PDCA-cyclus verder te implementeren in de organisatie. De manager wonen en zorg en de bestuurder geven aan dat de huizen binnen Com4Care met elkaar een lerend netwerk gaan vormen. Dit is in 2020 nog niet opgestart vanwege de beperkingen door corona. Dit leest de inspectie ook terug in het scholingsprogramma 2021. Het is de bedoeling, zo vertelt de bestuurder, dat het lerend netwerk het komende half jaar binnen de organisatie verder vorm krijgt.

Bijlage 1 Methode

De inspecteur toetst of de zorg wordt gegeven zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders.

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. De inspectie vergelijkt en weegt de informatie uit deze bronnen. Vervolgens beoordeelt de inspectie of de door Huize Plantage geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen en welke methode zij daarvoor gebruikt heeft.

Tijdens het bezoek heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- gesprekken met twee cliënten uit Huize Plantage;
- gesprekken met twee uitvoerende medewerkers van Huize Plantage;
- gesprekken met een behandelaar;
- gesprekken met de bestuurder en de manager wonen en zorg;
- twee cliëntdossiers van Huize Plantage;
- documenten, genoemd in bijlage 2;
- een rondgang door de locatie.

Inspecteurs beoordelen op de werkvloer of de zorgaanbieder goede zorg verleent. De inspecteurs passen zich zo veel mogelijk aan het ritme van de dag op de locatie aan. Om een beeld te krijgen van deze locatie starten de inspecteurs zo mogelijk met een kort gesprek met de eindverantwoordelijke van die dag of de leidinggevende. Daarnaast vindt een rondleiding door de locatie plaats zodat de inspecteurs zich een beeld kunnen vormen van de leefsituatie van de cliënten en de werksituatie van de zorgverleners. Verder zijn de inspecteurs voor een groot deel van de tijd op de afdelingen of in de woningen aanwezig. In verschillende huiskamers observeren de inspecteurs cliënten en zorgverleners. Hiervoor gebruiken zij de observatiemethode SOFI (zie de uitleg hieronder). Tijdens de observatie kijken de inspecteurs hoe zorgverleners de cliënten aanspreken en hoe het contact tussen de cliënten en zorgverleners is.

De inspecteurs voeren door de dag heen, waar mogelijk, gesprekken met managers, zorgverleners, cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntenraadsleden. Zij zien ook cliëntdossiers en documenten in.

De inspecteurs kunnen overlegvormen zoals bijvoorbeeld een multidisciplinair overleg of een overdrachtsmoment bijwonen.

Uitleg observatiemethode SOFI

De inspectie maakt gebruik van een gestandaardiseerde methode om cliënten te observeren als extra informatiebron. Deze methode heet SOFI, Short Observational Framework for Inspection. Dit hulpmiddel is ontwikkeld door de Universiteit van Bradford en CQC (de Engelse Inspectie voor de Gezondheidszorg).

Krijgt de cliënt overdag activiteiten aangeboden die hij of zij zinvol of leuk vindt? Spreekt de zorgverlener de cliënt aan op een manier die de cliënt plezierig vindt? Hoe de cliënt de zorg ervaart, maakt onderdeel uit van de kwaliteit. Cliënten kunnen vaak moeilijk zelf aangeven wat hun wensen zijn. Hoe kan een inspecteur dan beoordelen of de zorg aansluit bij de wensen van deze cliënt?

Met SOFI zitten twee inspecteurs ieder in een huiskamer. Zij observeren hoe zorgverleners reageren op een cliënt, en andersom. Stimuleren de zorgverleners activiteiten voor cliënten? Praten zorgverleners met de cliënten, zingen zij een liedje, doen ze een spelletje of gaan zij wandelen met de cliënt. Hoe is de stemming van cliënten, hoe betrokken zijn zij bij hun omgeving?

Na de observatie volgt een gesprek met de zorgverleners waarin situaties die de inspecteurs hebben gezien aan de orde komen. Zo krijgen de inspecteurs een beter beeld hoe de individuele cliënten de zorg ervaren.

Wilt u meer weten over SOFI dan kunt u dit lezen op de website van de Universiteit van Bradford.

Bijlage 2 Beoordeelde documenten

- Overzicht van 'de zorgprofielen van cliënten van Huize Plantage;
- Overzicht van fte's van zorgverleners en behandelaars op Huize Plantage;
- Overzicht van ziekteverzuim en personeelsverloop van Huize Plantage;
- Scholingsplan en programma 2021;
- Kwaliteitsplan Huize Plantage 2021.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl