



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Thuiszorg Evital B.V.
in Arnhem op 7 november 2023

Utrecht, februari 2024

V2050710

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets Thuiszorg Evital 5
1.5	Arbeidsmarktkrapte 5
2	Conclusie 7
2.1	Wat gaat goed 7
2.2	Wat kan beter 7
2.3	Wat moet beter 7
2.4	Conclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 9
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Thuiszorg Evital verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
4	Resultaten 10
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 10
4.2	Thema 2 – integrale zorg 12
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 14
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 17
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 18
Bijlage	Geraadpleegde documenten 23

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 7 november 2023 een aangekondigd bezoek gebracht aan Thuiszorg Evital B.V. (Thuiszorg Evital) in Arnhem.

Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die Thuiszorg Evital levert aan cliënten thuis.

In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van Thuiszorg Evital worden verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

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

1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op Wijkverpleging'¹.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

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

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

- meelopen met zorgverleners bij diverse zorgmomenten;
- gesprekken met zes cliënten (vertegenwoordigers);
- presentatie door en gesprek met de bestuurder, lid raad van commissarissen, twee leden van de cliëntenraad en de teammanager;
- gesprek met de wijkverpleegkundige;
- gesprek met drie zorgverleners;
- inzage in cliëntdossiers en gesprek met zorgcoördinator;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie en gesprek met de bestuurder, wijkverpleegkundige en teammanager.

1.3 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Thuiszorg Evital als onderdeel van een steekproef voor de wijkverpleging. De inspectie bezoekt Thuiszorg Evital om te bepalen of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

¹ Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

1.4 Schets Thuiszorg Evital

Thuiszorg Evital biedt verpleging, verzorging, (groeps)begeleiding en huishoudelijke hulp en activerend werk. De organisatie is gestart met de daadwerkelijke zorgverlening aan cliënten in juni 2009. De zorgaanbieder is een multiculturele thuiszorgorganisatie en is gespecialiseerd in cliënten met een Turkse achtergrond. Het werkgebied van de wijkverpleging ligt in Arnhem-Noord.

Thuiszorg Evital heeft een toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). De zorgaanbieder is niet geregistreerd als accommodatie/locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd). Dat betekent dat de zorgaanbieder geen onvrijwillige zorg mag bieden.

Het management bestaat uit een eenhoofdige Raad van Bestuur (RvB). De huidige bestuurder is ook de oprichter van Thuiszorg Evital. De Raad van Commissarissen (RvC) bestaat uit drie leden. Thuiszorg Evital heeft een cliëntenraad (CR) met drie leden.

Cliënten Thuiszorg Evital

De zorgaanbieder levert zorg en huishoudelijk hulp aan totaal 169 cliënten. Hiervan biedt Thuiszorg Evital op de bezokedag wijkverpleging aan 54 cliënten met een somatische en/of psychogeriatrische zorgvraag. Hiervan ontvangen 39 cliënten zorg op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en 15 cliënten op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De 15 cliënten met een Wlz-indicatie krijgen zorg op basis van een Modulair Pakket Thuis (MPT). De zorgprofielen variëren van 4 VV tot en met 6 VV.

Ook zijn er cliënten in zorg met zorgprofiel 2 GGZ (Geestelijk Gezondheid) en zorgprofielen 3 VG (Verstandelijke Gehandicapt) tot en met 4 VG.

Thuiszorg Evital heeft een contract met het zorgkantoor en met een aantal zorgverzekeraars voor het bieden van Zorg in Natura (ZiN). Evital biedt alleen gecontracteerde zorg. Verder heeft Thuiszorg Evital een contract met de Regio Centraal Gelderland voor het bieden van huishoudelijke hulp, (groeps)begeleiding en activerend werk op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Zorgverleners Thuiszorg Evital

In totaal verlenen 10 zorgverleners (5,84 fte) de wijkverpleging bij Thuiszorg Evital. Dit zijn één zorgoördinator met diploma verzorgende-IG (tevens in opleiding tot verpleegkundige deskundigheidsniveau 4) (0,44 fte), vijf verzorgenden-IG (3,36 fte), één helpende (0,7 fte) en drie helpenden plus (1,34 fte). De wijkverpleegkundige is als 'vaste' zzp'er verbonden aan Thuiszorg Evital.

Er zijn zeven verzorgenden-IG in opleiding in de beroepsbegeleidende leerweg (BBL) (4,41 fte).

Het ziekteverzuim ligt op 8% en is vooral langdurig, niet-werkgerelateerd verzuim.

1.5 Arbeidsmarktkrapte

De bestuurder vertelt dat arbeidsmarktkrapte een actueel thema is voor de organisatie. Zo vertelt de bestuurder dat Thuiszorg Evital niet kan groeien door de krapte op de arbeidsmarkt. Thuiszorg Evital merkt dat zorgverleners uitstromen om zzp'er te worden of om in een verpleeghuis te werken. Daarnaast is het vinden van gekwalificeerd personeel met een multiculturele achtergrond lastig. De bestuurder vertelt dat boeien en binden van personeel een belangrijk onderdeel is van haar

personeelsbeleid. Om een aantrekkelijke werkgever te zijn, zet de bestuurder bijvoorbeeld in op het aanbieden van beroepsopleidingen. Loopbaanontwikkeling is daarom onderdeel van de functioneringsgesprekken.

2 Conclusie

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

2.1 Wat gaat goed

De cliënten van de wijkverpleging van Thuiszorg Evital krijgen zorg die aansluit bij hun cultuur en achtergrond. Thuiszorg Evital zet zorgverleners in die deze cultuur en achtergrond goed kennen, waardoor ze in hun zorgverlening aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. De cliënten staan hierbij centraal. Ook houden zorgverleners rekening met de mantelzorgers. Cliënten zijn tevreden over de zorg die zij ontvangen en hebben vertrouwen in de zorgverleners.

Thuiszorg Evital neemt deel aan lokale samenwerkingsverbanden, onder andere in het kader van 'Samen in de Wijkzorg'.

De wijkverpleegkundige vervult een belangrijke rol in het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de zorg.

2.2 Wat kan beter

Thuiszorg Evital kan naar cliënten duidelijker zijn over wat zij mogen en kunnen verwachten van zorgverleners. Bij de zorg voor cliënten mag Evital de grens tussen informeel contact en een professionele beroepshouding nadrukkelijker bewaken. Daarnaast is het van belang dat Thuiszorg Evital het werkproces van (bijna) Meldingen-incidenten-clieënten/medewerkers (MIC/MIM)-meldingen gebruiksvriendelijk inricht om het schrijven van meldingen te stimuleren. Ook is het van belang dat deze meldingen worden geanalyseerd op trends en basisoorzaken. Op die manier kan de zorgaanbieder effectiever leren en verbeteren van (bijna) incidenten.

2.3 Wat moet beter

Thuiszorg Evital moet visie en beleid ontwikkelen op het bieden van zorg aan cliënten die vallen onder de Wet langdurige zorg.

Daarnaast moet thuiszorg Evital visie en beleid ontwikkelen voor cliënten die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen met de extra zorgvuldigheidseisen voor ambulante onvrijwillige zorg. Ook moet Thuiszorg Evital aandacht besteden aan het ontwikkelen van kennis bij zorgverleners over de Wzd en hoe daar op een juiste manier naar te handelen in de praktijk.

Wanneer Thuiszorg Evital ervoor kiest om onvrijwillige zorg te bieden, dan is het een vereiste dat Thuiszorg Evital zich laat registreren in het openbaar locatieregister Wzd/Wvggz.

In het geval van het toepassen van ambulante onvrijwillige zorg bij een cliënt, dient dit op een navolgbare wijze te worden vastgelegd. Daarbij is het belangrijk dat cliënten geïnformeerd zijn, dat zij recht hebben op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon.

2.4 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat de wijkverpleging van Thuiszorg Evital (grotendeels) voldoet aan 17 van de 19 getoetste normen. Twee normen voldoen grotendeels niet.

De inspectie concludeert dat Thuiszorg Evital investeert in de kwaliteit van zorg

en veiligheid van de wijkverpleging en ook regionaal de samenwerking opzoekt. De zorgaanbieder stelt zich transparant en lerend op. De inspectie heeft vertrouwen in de wijze waarop de zorgaanbieder stuur op de kwaliteit van de zorg.

3 Wat zijn de vervolgacties

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

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Thuiszorg Evital verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie verwacht dat Thuiszorg Evital na drie maanden, na het vastgesteld rapport, een bewijs toestuurde van de inschrijving als Wzd-locatie in het locatieregister.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

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

4 Resultaten

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

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

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet** getoetst.

4.1 Thema 1 – cliënt centraal

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

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

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

Zorgverleners vertellen dat zij de zorgbehoeften van cliënten in beeld hebben. De inspectie leest in de cliëntdossiers, die zij inziet, de reden waarom de cliënt in zorg is. Daarnaast leest de inspectie dat de gezondheidsrisico's in beeld zijn. Zorgverleners vertellen dat, wanneer iets verandert in de zorgbehoefte van de cliënt, de wijkverpleegkundige het zorgplan hierop aanpast. In het cliëntdossier leest de inspectie: 'zorgplan aangepast omdat mevrouw extra zorg nodig heeft'.

De risico's en de problemen voor de cliënt zijn vertaald in doelen en zorgafspraken. Zo leest de inspectie bij een cliënt in het cliëntdossier: 'Observatie oedeem. Bij een gewichtstoename van twee kilo, dan de contactpersoon en poli hartfalen inschakelen'. De inspectie ziet dat de zorgverlener de cliënt weegt en het gewicht noteert in het cliëntdossier. De zorgverlener vertelt dat zij door het dagelijks wegen, nauwlettend kunnen volgen of de cliënt vocht vasthoudt.

Bij een andere cliënt hoort de inspectie van de zorgverlener dat zij een wondje heeft. De inspectie ziet in het cliëntdossier dat verschillende zorgverleners rapporteren over de toestand van het wondje. Ook leest de inspectie over de mate van genezing van het wondje.

De bestuurder vertelt dat zorgverleners zo veel mogelijk aansluiten bij de behoefte van cliënten. Zo zijn de meeste zorgverleners tweetalig waardoor de cliënten in hun eigen taal kunnen praten met de zorgverlener. Een zorgverlener vertelt dat een cliënt, naast hulp bij het wassen en aankleden, ook graag een praatje maakt. De zorgverlener legt uit dat zij hier tijd voor maakt omdat ze weet dat het belangrijk is voor deze cliënt.

De inspectie ziet dat een zorgverlener zich aanpast aan het tempo van de cliënt. Ook past zij haar benadering aan op de cliënt die cognitief achteruitgaat.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

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

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij tijdens het intakegesprek goed kijkt en uitvraagt naar wat cliënten zelf nog kunnen. Ze legt uit dat, door de culturele achtergrond, cliënten vaak verwachten dat alle dagelijkse levensverrichtingen (ADL) worden overgenomen door de zorgverleners. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij verwachtingen met de cliënt(vertegenwoordiger) afstemt. De wijkverpleegkundige vertelt uitleg te geven aan het belang van zelfredzaamheid en de (on)mogelijkheden waar de Thuiszorg Evital aan tegemoet kan komen.

Zorgverleners vertellen dat het uitgangspunt is om zoveel mogelijk dezelfde zorgverleners naar cliënten te sturen. Een zorgverlener vertelt dat er in totaal zeven zorgverleners bij een cliënt thuishouden.

De inspectie ziet tijdens dossierinzage dat in de afgelopen twee weken zes à zeven zorgverleners rapporteren.

Een cliënt vertelt dat zij blij is om haar zorgverleners te zien.

Tijdens de zorgroute ziet de inspectie dat zorgverleners aansluiten bij de waarden en normen van de cliënten. Zo ziet de inspectie dat zorgverleners hun schoenen uitdoen bij het binnentreden van een woning.

De zorgverlener vertelt dat cliënten dit graag willen. Zorgverleners vertellen dat het fijn is dat zij veelal dezelfde culturele achtergrond hebben als hun cliënten. Zij sluiten daarom gemakkelijk aan bij de normen en waarden van de cliënten.

Zorgverleners vertellen dat zij zoveel mogelijk proberen aan te sluiten bij de wensen van de cliënt.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zorgverleners door het hebben van dezelfde achtergrond als de cliënt daar ook weleens te ver in gaan. De wijkverpleegkundige vertelt dat een zorgverlener bijvoorbeeld in haar vrije tijd een cliënt gaat helpen. Deze cliënt wil graag op een later moment de zorg krijgen dan mogelijk is op de zorgroute. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bezig is om zorgverleners in te laten zien, wat het belang is om op een gelijke manier te werken binnen het team.

Norm 1.3

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

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

De wijkverpleegkundige vertelt het intakegesprek en de evaluatie van het zorgplan altijd samen te doen met de cliënt en cliëntvertegenwoordiger.

In de digitale cliëntdossiers ziet de inspectie staan dat het zorgplan is ondertekend door de cliënt(vertegenwoordiger). Daarnaast ziet de inspectie een scan van het door de cliënt ondertekend zorgplan.

Een zorgverlener vertelt dat cliënten aangeven wat zij belangrijk vinden tijdens de zorgmomenten. De zorgverlener vertelt dat zij de wensen respecteren.

Een cliënt vertelt dat hij goed opgeknapt is. De cliënt vertelt dat zorgverleners geprobeerd hebben hem te leren zijn steunkousen zelfstandig aan te trekken. De cliënt vertelt dat dat helaas niet gelukt is. Wel vindt hij het fijn dat zorgverleners hem nog in de gaten houden zodat hij het vertrouwen opbouwt dat het ook goed met hem blijft gaan. Hij vertelt tevreden te zijn over de zorg die hij krijgt. Bij een andere cliënt ziet de inspectie kleden op de grond liggen. De cliënt heeft risico op vallen. Een zorgverlener vertelt dat met de cliënt het risico op vallen is besproken. Echter, de cliënt wil de kleden niet weghalen.

De inspectie ziet een map van thuiszorg Evital liggen bij een cliënt thuis. De inspectie ziet dat hier informatie over Thuiszorg Evital in staat. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld informatie over de CR, de klachtenregeling en de bereikbaarheid van de zorg tijdens en na kantoortijden.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat cliënten hun digitale cliëntdossier op elk moment kunnen inzien. Een zorgverlener vertelt dat meestal de mantelzorgers meelesen in het cliëntdossier. Cliënten bij Thuiszorg Evital kunnen vaak geen Nederlands lezen en/of is analfabetisme de reden waarom het lezen niet lukt. De bestuurder en zorgverleners vertellen op verzoek van cliënten informatie uit het cliëntdossier te vertalen.

4.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De zorgverleners werken samen/stemmen af met de informele zorgverleners van de cliënt.

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

Een zorgverlener vertelt dat zij let op signalen van overbelasting. Zij bespreekt dit met de mantelzorgers. Dit leest de inspectie terug in evaluaties van cliënten. Zo is bij een cliënt huishoudelijke hulp ingeschakeld waardoor de dochter ontlast wordt van haar zorgtaken.

De wijkverpleegkundige vertelt dat het daarnaast belangrijk is om duidelijk te maken wat Thuiszorg Evital de cliënt kan bieden en wat de mantelzorgers zelf oppakken. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier dat een cliënt dagelijks mantelzorgers op bezoek krijgt. De mantelzorgers regelen de maaltijden.

De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Evital actief is voor mantelzorgers. Zo zijn ze aangesloten bij een initiatief in de gemeente Arnhem die zich inzet voor mantelzorgers.

Norm 2.2

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de zorgverleners als team samenwerken.

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

Zorgverleners vertellen dat het de afspraak is om na ieder zorgmoment te rapporteren. Ook vertellen zorgverleners dat zij volgens een bepaalde methodiek moeten rapporteren, maar dat zij dat nog lastig vinden.

De wijkverpleegkundige vertelt dat de rapportages niet altijd goed navolgbaar zijn. Zorgverleners vertellen dat er aandacht is voor de kwaliteit van de rapportages en het methodisch werken. Dit leest de inspectie bijvoorbeeld terug in notulen van het teamoverleg.

De inspectie leest dat zorgverleners niet rapporteren op het zorgdoel, maar het doel in de rapportage herhalen. Zo leest de inspectie in de rapportage: 'mevrouw is gedoucht'. De inspectie leest niet terug hoe het zorgmoment verliep. Ook leest de inspectie niet altijd hoe zorgverleners opvolging geven aan eerdere bevindingen in rapportages. Zo leest de inspectie: 'mevrouw is iets verward vandaag'. De inspectie leest hierover niets terug in latere rapportages.

De inspectie ziet dat cliënten een actueel cliëntdossier hebben. Elk cliëntdossier is op een gestructureerde wijze opgebouwd. De cliëntdossiers bevatten risico-inventarisaties, zorgdoelen en afspraken. Ook leest de inspectie evaluaties over de zorg. De inspectie ziet dat de zorgplannen actueel zijn. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij degene is die de zorgplannen aanpast. De zorgcoördinator vertelt alleen kleine, praktische wijzigingen door te voeren in afstemming met de wijkverpleegkundige.

De wijkverpleegkundige, bestuurder en zorgverleners vertellen dat zij de zorg op verschillende manieren met elkaar afstemmen. Zorgverleners vertellen dat zij met elkaar samenwerken door over de zorg te rapporteren via het cliëntdossier. Bijzonderheden laten zij aan elkaar weten via het medewerkersportaal. Een zorgverlener vertelt dat zij eerst de rapportages leest voordat zij naar de cliënten gaat. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij elkaar laagdrempelig bellen bij vragen of bijvoorbeeld wanneer in de rapportage iets niet duidelijk is.

Zorgverleners vertellen dat er één keer per maand een teamoverleg is. Hierin bespreken zorgverleners praktische zaken. Zorgverleners vertellen dat er ruimte is om eigen agendapunten in te brengen. De inspectie leest in notulen bijvoorbeeld over de ondersteuning in het beantwoorden van vragen via de spoedlijn en het verbeteren van het invullen van de meldingen-incidenten-clianten (MIC).

Thuiszorg Evital is dit jaar gestart met intervisiebijeenkomsten, één keer per twee maanden. Deze bijeenkomst is een cliëntencasuïstiekbespreking. Zorgverleners vertellen dat de EVV'ers (eerstverantwoordelijk verzorgende) en de zorgcoördinator deelnemen aan de intervisie. Een zorgverlener vertelt dat zij daarom belangrijke aandachtspunten over cliënten aan de EVV'er doorgeeft. De inspectie leest notulen van intervisiebijeenkomsten. Uit de notulen wordt niet altijd duidelijk wat de reden is om specifieke cliënten te bespreken in de intervisie. Ook leest de inspectie niet altijd terug welke werkafspraken gemaakt worden. Daarbij is ook niet altijd duidelijk hoe en wanneer zorgverleners opvolging geven aan acties die zijn uitgezet.

Norm 2.3

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

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

In de cliëntdossiers ziet de inspectie welke andere zorgverleners en behandelaren betrokken zijn bij de cliënt. De inspectie ziet bijvoorbeeld contactgegevens van een begeleider en fysiotherapeut in het dossier staan. De inspectie hoort een zorgverlener praten over de betrokkenheid van behandelaren bij een cliënt.

Zorgverleners vertellen dat de EVV'er contact met andere zorgverleners en behandelaren afstemt. Zo leest de inspectie in het cliëntdossier dat een EVV'er de huisarts foto's toestuurt om te overleggen over plekken op de huid van de cliënt.

De wijkverpleegkundige vertelt dat Thuiszorg Evital geen structurele multidisciplinaire overleggen (MDO) inplant. De wijkverpleegkundige vertelt naar aanleiding van cliëntencasuïstiek een MDO in te plannen. De inspectie leest een verslag van een MDO bij een cliënt met grensoverschrijdend gedrag door de psychiatrische problematiek. Bij het MDO zijn onder andere de EVV'er, de wijkcoach en een begeleider van de dagbesteding aanwezig.

De inspectie hoort van de bestuurder en de wijkverpleegkundige dat Thuiszorg Evital betrokken is bij verschillende lokale zorgnetwerken. Zij noemen als voorbeeld dat iedere aanmelding voor wijkverpleging via het project 'Samen in de Wijkzorg' gaat.

4.3 Thema 3 – veilige zorg thuis

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

De zorgverleners signaleren risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreken deze risico 's met de cliënt.

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

De wijkverpleegkundige vertelt bij het intakegesprek op huisbezoek te gaan bij de cliënt. Zo krijgt de wijkverpleegkundige een beeld hoe de cliënt woont. Ze kan dan ook inschatten welke eventuele risico's er zijn voor de cliënt. En welke aanpassingen nodig zijn om de woonomgeving zo veilig mogelijk te maken. Ook ziet de inspectie bij het meelopen met de zorgroute een cliënt die moeizaam loopt. In het huis liggen kleden op de grond. De zorgverlener vertelt dat het risico op vallen is besproken met de cliënt. Of de cliënt de kleden weghaalt is aan de cliënt, vertelt de zorgverlener.

In de notulen van een intervisiebijeenkomst leest de inspectie dat zorgverleners praten over de woonomgeving van een cliënt. De zorgverleners signaleren risico's bij een cliënt. Zorgverleners spreken af dit te gaan bespreken met de cliënt(vertegenwoordiger).

Zorgverleners vertellen op de hoogte te zijn van de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling'. Zorgverleners vertellen over de stappen die ze moeten zetten wanneer ze signalen krijgen over huiselijk geweld. Zorgverleners vertellen dat zij zijn geschoold op het onderwerp.

De inspectie leest dit terug in het opleidingsplan van 2023.

De inspectie hoort van de bestuurder dat Thuiszorg Evital in principe geen onvrijwillige zorg levert. De wijkverpleegkundige en zorgverleners vertellen dat zij hierop letten. Een zorgverlener vertelt dat een wilsbekwame cliënt het prettig vindt om het bedhek omhoog te hebben omdat ze bang is om uit bed te vallen. Toch hoort de inspectie van de zorgverlener dat zij het bedhek niet omhoog doet. De zorgverlener vertelt dat zij de cliënt heeft uitgelegd dat het hek niet omhoog mag in verband met de Wzd.

Norm 3.2

De zorgverleners zijn gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die zij uitvoeren.

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

De bestuurder vertelt dat de bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners inzichtelijk zijn door het gebruik van een digitale omgeving.

Zorgverleners vertellen dat zij hun bevoegd- en bekwaamheden in een app registreren. In die app kunnen zorgverleners ook zien wanneer zij opnieuw getoetst moeten worden.

De zorgcoördinator laat zien dat zij per zorgverlener kan opzoeken voor welke handelingen de zorgverlener bevoegd- en bekwaam is. De inspectie ziet dat het systeem geen totaaloverzicht geeft van het wijkteam.

De inspectie leest per zorgverlener een overzicht van de bevoegd- en bekwaamheden. In dit overzicht staan de registraties van afgetoetste risicovolle- en voorbehouden handelingen zoals medicatie toedienen en het bedienen van een passieve tillift. De inspectie ziet geen data wanneer zorgverleners weer opnieuw getoetst moeten worden om bevoegd- en bekwaam te blijven. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bepaalde verpleegtechnische handelingen aftoetst bij de zorgverleners. Voor andere verpleegtechnische handelingen zet Thuiszorg Evital een extern scholingsbureau in (zie ook norm 4.2).

De bestuurder en zorgverleners vertellen gebruik te maken van de protocollen van Vilans. Zo ziet de inspectie dat een zorgverlener handhygiëne uitvoeren en handschoenen aantrekken bij bepaalde handelingen volgens het protocol handhygiëne en infectiepreventie.

Norm 3.3

De zorgverleners houden zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overnemen.

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

De wijkverpleging maakt gebruik van een digitaal medicatie-aftekensysteem. De inspectie ziet tijdens de zorgroute hoe zorgverleners dit gebruiken. De inspectie ziet dat in het digitale systeem actuele medicatielijsten door de apotheek zijn aangeleverd.

De inspectie leest daarnaast dat het medicatiebeleid van Thuiszorg Evital gebaseerd is op de veilige principes in de medicatieketen en is toegeschreven op de eigen organisatie.

Een wijkverpleegkundige vertelt dat wanneer de wijkverpleging de medicatiezorg (gedeeltelijk) overneemt, zij de afspraken hierover in het zorgplan zet. Ook de afspraken over wie de dubbele controle doet bij risicovolle medicatie. De inspectie ziet in de cliëntdossiers de beoordeling-medicatie-in-eigen-beheer-client (BEM)-scores. De inspectie ziet de medicatie-afspraken terug in het zorgplan.

De inspectie kijkt mee in het aanreiken van medicatie tijdens de wijkroute. Een cliënt gebruikt insuline. Een zorgverlener laat zien hoe de dubbele controle digitaal werkt. Een andere zorgverlener voert de dubbele controle binnen enkele minuten uit.

De inspectie ziet dat de eigen digitale parafen van de zorgverleners bij het medicatiemoment staan. Hiermee is navolgbaar wie de medicatie heeft aanreikt/toegediend. De inspectie ziet dat zorgverleners dit doen volgens de afspraken in het medicatiebeleid.

Norm 3.4

De zorgverleners voorkomen onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voeren zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

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

De bestuurder vertelt dat het uitgangspunt van Thuiszorg Evital is om zorg op basis van vrijwilligheid te verlenen. Wel heeft Thuiszorg Evital cliënten in zorg met een dementieel beeld waar (on)vrijwilligheid een rol speelt.

De bestuurders en zorgverleners vertellen dat Thuiszorg Evital geen Wzd-beleid heeft beschreven met de extra zorgvuldigheidseisen voor ambulante onvrijwillige zorg. Een cliëntvertrouwenspersoon is (nog) niet beschikbaar.

Zorgverleners vertellen over een cliënt met toenemende vergeetachtigheid. De cliënt vergat dat ze het fornuis nog aan had staan met risico op brand. Er is daarom een 'slot' op het fornuis gezet. Zorgverleners vertellen dat de cliënt dit niet fijn vindt. Zorgverleners vertellen dat de beslissing om het fornuis op slot te zetten is besproken in een MDO met de cliënt(vertegenwoordiger). De inspectie hoort niet terug of zorgverleners in deze situatie het Wzd-stappenplan volgen. Of wanneer zij de ingezette maatregel gaan evalueren.

Zorgverleners vertellen geschoold te zijn op het onderwerp Wzd. In het scholingsplan van 2023 ziet de inspectie een herhaling op scholing over het onderwerp Wzd niet terug.

In de intervisiebijeenkomsten leest de inspectie casuïstiek waarin zorgverleners de inzet van ambulante onvrijwillige zorg overwegen. De inspectie hoort van zowel de bestuurder, de wijkverpleegkundige als zorgverleners dat over de Wzd nog meer kennis en aandacht nodig is om de wet zorgvuldig toe te passen voor cliënten.

Norm 3.5 (stimulerende norm)

De zorgverleners bieden integrale en veilige Wlz-zorg thuis.

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

De inspectie hoort dat Thuiszorg Evital cliënten met een Wlz-zorgprofiel in zorg heeft. De bestuurder en zorgverleners vertellen dat cliënten de bereikbare dienst kunnen bellen buiten kantoortijden. De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Evital geen nachtzorg biedt. Daarvoor heeft de zorgaanbieder regionale samenwerkingsafspraken met andere zorgaanbieders. De bestuurder vertelt dat cliënten bijna nooit gebruik maken van de mogelijkheid tot 24/7 zorg. De bestuurder vertelt dat dit ook te maken heeft met de culturele achtergrond van de cliënten. De familie speelt een grote rol in de zorg voor de cliënt. Dit hoort de inspectie tijdens de zorgroute ook terug van zorgverleners en cliënten. De inspectie leest geen duidelijke afspraken terug in het zorgplan over het borgen van 24-uurs toezicht of zorg in de nabijheid.

De inspectie hoort van de wijkverpleegkundige en zorgverleners dat MDO's niet periodiek ingepland worden met bijvoorbeeld huisarts, specialist ouderengeneeskunde en cliënt(vertegenwoordiger).

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij wel met cliënt(vertegenwoordigers) bespreekt hoelang de cliënt nog thuis kan blijven wonen, als thuis wonen steeds moeilijker gaat. Zij vertelt dat het ook belangrijk is dat zij uitlegt wat Thuiszorg Evital kan bieden en waar de grenzen liggen.

De inspectie leest in een cliëntdossier dat het thuis blijven wonen een bespreekpunt is. Er zijn in de evaluatie nog geen duidelijke afspraken vastgelegd omdat een besluit hierover nog niet mogelijk was.

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

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1²

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

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

De wijkverpleegkundige vertelt dat nieuwe aanmeldingen voor de zorg van wijkverpleging binnenkomen via een samenwerkingsverband in Arnhem en omstreken. Via een zorgoverleg kijken alle aangesloten zorgaanbieders welke voorkeuren de cliënt heeft. Ook stemmen ze af welke thuiszorgorganisatie plek heeft voor welke cliënt. Wanneer een cliënt in zorg komt bij Thuiszorg Evital, neemt de wijkverpleegkundige vervolgens contact op met de huisarts om medische informatie over de cliënt te krijgen.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij cliënten thuis bezoekt wanneer zij een eerste indicatie van de zorg opstelt. Zo kan zij de situatie zelf overzien en van de cliënt (vertegenwoordiger) horen welke problemen er zijn. Zij vertelt dat er soms een tolk meegaat omdat cliënten (vertegenwoordigers) de Nederlandse taal niet altijd goed begrijpen en/of spreken.

De wijkverpleegkundige vertelt deze informatie te classificeren. Dit ziet de inspectie terug in het cliëntdossier. De wijkverpleegkundige schat vervolgens in of de zorgverleners de zorg kunnen bieden. Zij kijkt daarvoor naar de personele bezetting, het deskundigheidsniveau van de teamleden en de bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij na de intake een tijdelijk zorgplan opstelt. Zij is eindverantwoordelijk voor het zorgplan en de herindicatie.

De wijkverpleegkundige vertelt dat de zorgverleners de zorgovereenkomst bij het eerstvolgende zorgmoment meenemen naar de cliënt. Gedurende de eerste weken evalueren zorgverleners en de wijkverpleegkundige regelmatig of de ingeschatte zorg ook passend is. De EVV'ers/zorgverleners monitoren de zorg van de cliënt en geven hun bevindingen door aan de wijkverpleegkundige.

De wijkverpleegkundige vertelt de herindicaties te stellen door het lezen van de rapportages en de signalen van zorgverleners. Het zorgplan wordt minimaal twee keer per jaar met de cliënt (vertegenwoordiger) geëvalueerd.

De inspectie ziet deze structurele evaluaties van de zorg in de cliëntdossiers terug.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

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

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij een stimulerende rol heeft in het ontwikkelen van de kennis en vaardigheden in het wijkteam.

² Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) verzorgt de indicatie bij deze cliëntengroep. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgplan ligt bij een verzorgende van minimaal niveau drie.

Zo geeft zij klinische lessen aan de zorgverleners. Ze legt uit dat zorgverleners soms een kennistekort hebben over sommige ziektebeelden of bepaald gedrag van cliënten. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bijvoorbeeld een les heeft gegeven over dementie en onbegrepen gedrag.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij rapportages meeleeft en zorgverleners aanspreekt op de kwaliteit van rapportages. Meerdere zorgverleners vertellen dat zij feedback krijgen van de wijkverpleegkundige op hun rapportages.

De wijkverpleegkundige toetst ook bepaalde verpleegtechnische handeling bij de zorgverleners zoals zwachtelen. Voor andere verpleegtechnische handelingen zoals katheteriseren en stomazorg wordt een extern scholingsbureau ingezet, vertelt de wijkverpleegkundige. Daarnaast begeleidt de wijkverpleegkundige de zorgoördinator die in opleiding is tot verpleegkundige.

4.5 Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Norm 5.1

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

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

De inspectie leest de missie en visie op de website van Thuiszorg Evital. De bestuurder vertelt over het belang van een cultuursensitieve organisatie die aansluit bij cliënten die de Nederlandse taal niet goed spreken. De inspectie ziet dit onder andere terug in de teamsamenstelling. Ook tijdens het meelopen met de zorgroute ziet de inspectie deze visie terugkomen in de uitvoering van de zorgactiviteiten.

De zorgaanbieder verzamelt structureel informatie om te sturen op kwaliteit en veiligheid van de zorg. Bijvoorbeeld leest de inspectie in het cliënttevredenheidsonderzoek dat cliënten tevreden zijn over de mate waarin zorgverleners hun wensen meenemen in het bepalen van de zorg. Ook hoort de inspectie van de bestuurder dat Thuiszorg Evital kwaliteitsinformatie haalt uit interne audits. Zoals een audit over het zorgdossier. Hierin leest de inspectie bijvoorbeeld dat een cliënt niet is uitgenodigd voor het digitaal inloggen op het cliëntdossier om te kunnen meelesen in rapportages. In het auditrapport leest de inspectie dat Thuiszorg Evital haar werkwijze wil aanpassen. Als activiteit staat gepland om te bespreken of een checklist hierin gaat helpen. De inspectie leest daarnaast wanneer deze activiteit gerealiseerd moet zijn en wie de eindverantwoordelijkheid draagt bij deze activiteit.

Zowel de RvC en CR vertellen dat de bestuurder hen goed informeert over het gevoerde beleid bij Thuiszorg Evital (zie ook normen 5.5 en 5.6). Beide raden kunnen kritisch zijn over het gevoerde beleid. De (on)gevraagde adviezen van zowel RvC als CR neemt de bestuurder ter harte, vertellen zij. Zorgverleners vertellen dat zij ruimte hebben in het teamoverleg om agendapunten aan te dragen. Zij voelen zich gehoord door de teammanager.

Norm 5.2

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

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

De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Evital te maken heeft met een veranderende arbeidsmarkt door onder andere vergrijzing. Vacatures zijn moeilijker te vervullen. Ook omdat Thuiszorg Evital graag zorgverleners wil die de Turkse taal spreken. Omdat Thuiszorg Evital bewust gekozen heeft het aantal cliënten te beperken, lukt het om de roosters rond te krijgen, vertelt de bestuurder. Dit hoort de inspectie ook van de zorgverleners terug. Zorgverleners zeggen dat de werkdruk in balans is. Zij vertellen dat zij onderling grote betrokkenheid ervaren in het team. Zij lossen problemen met het invullen van de diensten onderling op. Cliënten vertellen tevreden te zijn over de geleverde zorg en tijd die zorgverleners voor hen hebben.

Zorgverleners vertellen dat Thuiszorg Evital zorgt voor voldoende faciliteiten ter ondersteuning van de informatie-uitwisseling van zorgverleners. Zorgverleners vertellen dat Thuiszorg Evital hen allemaal een werktelefoon en tablet heeft gegeven. Zorgverleners vertellen hierop gemakkelijk te kunnen werken zoals rapporteren in cliëntdossiers. De telefoon gebruiken zorgverleners voor onderlinge communicatie tijdens de (bereikbaarheids-)dienst en het versturen van berichten via het medewerkersportaal. Voor de medicatiezorg gebruiken zorgverleners een elektronisch toedienregistratiesysteem.

De bestuurder vertelt zich in te spannen om zorgverleners te binden aan Thuiszorg Evital. Elk jaar heeft een zorgverlener een functioneringsgesprek met de teammanager. Naast hoe het gaat met de collega en het functioneren, bespreken ze scholingsvragen en loopbaanwensen. Zorgverleners vertellen dat ze het leuk vinden om voor Thuiszorg Evital te werken. Ze beschrijven Thuiszorg Evital als een familieorganisatie waar grote betrokkenheid ervaren wordt in het team.

De inspectie ziet het scholingsplan van Thuiszorg Evital in. Hierin komt zowel scholing terug op het gebied van wet- en regelgeving zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en Leidraad veilige zorgrelatie, als het scholen in voorbehouden en risicovolle handelingen. Zorgverleners zeggen dat zij tevreden zijn over hun mogelijkheden om scholing te volgen bij Thuiszorg Evital.

Norm 5.3

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

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

De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Evital randvoorwaarden schept voor de zorgverleners om bij te kunnen dragen aan kwaliteitsontwikkeling van de zorg. Zo krijgt de zorgverlener als professional de kans om zijn competenties in te zetten en verder te ontwikkelen. Bijvoorbeeld door een vervolgopleiding tot verzorgende-IG doen. Dit hoort de inspectie ook van zorgverleners terug. De bestuurder vertelt dat de cultuur binnen Thuiszorg Evital gericht is op leren en een focus heeft op samenwerken. Thuiszorg Evital biedt de zorgverleners elk jaar verplichte scholingen aan en scholingen waarin zijzelf geïnteresseerd zijn. Zorgverleners vertellen dat dit jaar onder andere agressie, grensoverschrijdend gedrag en zuurstof toedienen verplichte scholingen zijn. De bestuurder vertelt daarnaast dat de organisatie bezig is om het team taakvolwassen te maken. Dit

betekent dat de bestuurder een stap terug doet en inhoudelijke taken en personeelszaken neerlegt bij de teammanager, de zorgcoördinator en wijkverpleegkundige.

Zorgverleners vertellen dat zij in het teamoverleg ook kort cliëntcasuïstiek bespreken. Daarnaast is Thuiszorg Evital sinds kort gestart met intervisiebijeenkomsten. De inspectie leest in de notulen dat dit casuïstiekbesprekingen zijn (zie ook norm 2.2). Niet het hele team is daarbij aanwezig, maar vaste teamleden: de wijkverpleegkundige, zorgcoördinator en twee EVV'ers. Voor de andere zorgverleners is het reflecteren op eigen handelen niet structureel georganiseerd.

De bestuurder vertelt dat zorgverleners vaak de wijkverpleegkundige, teammanager of zorgcoördinator bellen wanneer zich incidenten voordoen in de cliëntenzorg. De bestuurder vertelt dat zorgverleners nog te weinig MIC-meldingen via het meldsysteem invullen om goed te kunnen sturen op de analyse van deze meldingen. De bestuurder vertelt dat dit onder andere te maken heeft met de moeite van zorgverleners met de Nederlandse taal. De bestuurder vertelt dat zij afwegen welke vragen zij uit het MIC formulier kunnen halen zodat het invullen minder tijd kost. De bestuurder vertelt zorgverleners ook taalcursussen Nederlands aan te bieden. De bestuurder en de wijkverpleegkundige vertellen dat het nu de afspraak is dat zorgverleners wekelijks een MIC schrijven in het cliëntdossier.

De inspectie leest deze afspraak terug in de notulen van het teamoverleg. De inspectie hoort de afspraak ook terug van zorgverleners. Zorgverleners vertellen dat het invullen van een MIC veel tijd kost. Zorgverleners vertellen dat zij een veilige cultuur ervaren bij in hun team. Zorgverleners zeggen dat ze vragen durven te stellen als ze onzeker zijn en grenzen mogen stellen wanneer ze iets niet kennen en/of weten.

De inspectie hoort dat Thuiszorg Evital de MIC/ meldingen-incidenten-medewerker (MIM)-meldingen ieder kwartaal analyseren. De inspectie leest kwartaalanalyses van een aantal meldingen zoals agressie- en medicatie-incidenten. De inspectie leest dat de organisatie op cliëntniveau verbetermaatregelen doorvoert. Zo is bij een cliënt afgesproken dat zorgverleners zowel kleding als de grond controleren of de cliënt de aangereikte medicatie heeft laten vallen.

De inspectie leest in de analyse geen basisoorzaken van MIC/MIM en daaraan gekoppelde maatregelen die leiden tot algemene verbeteringen in de zorg. De inspectie hoort van zorgverleners dat de MIC/MIM geen vast agendapunt is tijdens het teamoverleg. Zorgverleners vertellen dat zij persoonlijk een terugkoppeling krijgen van een MIC/MIM. Zorgverleners vertellen dat zij meedenken met verbetermaatregelen naar aanleiding van MIC/MIM. Een zorgverlener legt uit dat wanneer de informatie uit de MIC/MIM belangrijk is, dat het incident dan wel in het teamoverleg besproken wordt. Onduidelijk is hoe de belangrijkheid van de melding wordt vastgesteld en door wie.

De bestuurder vertelt dat zij, sinds het hoge verzuim in de coronaperiode, in de functioneringsgesprekken ook overbelasting van zorgverleners op zowel werk als privé bespreekt. De bestuurder vertelt dat zij de zorgverleners standaard de vraag stelt: 'Wat maakt je gelukkig bij Thuiszorg Evital?'. De bestuurder vertelt dat zij ook maatregelen op preventie inzet. De bestuurder legt uit dat zij het belangrijk vindt om aandacht te hebben voor de zorgverleners. Mede om zorgverleners te behouden voor de organisatie.

De bestuurder vertelt de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' te kennen. Thuiszorg Evital heeft een op de eigen organisatie geschreven beleid van de Leidraad Veilige zorgrelatie. De inspectie leest de verschillende stappen die zorgverleners moeten nemen bij een dergelijke casus.

In het scholingsprogramma 2023 ziet de inspectie het onderwerp Leidraad Veilige zorgrelatie. Bij navraag over de bekendheid met de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' geven zorgverleners aan deze leidraad niet te kennen. Toch hoort de inspectie in gesprek met zorgverleners dat zij voorbeelden benoemen die over de leidraad veilige zorgrelatie gaan. Ook benoemen zij stappen die zij nemen in zo'n situatie. Deze stappen leest de inspectie terug in het beleid.

Norm 5.4

De zorgaanbieder heeft (indien vereist) een Wtza-toelatingsvergunning en een interne toezichthouder.

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

Thuiszorg Evital heeft een Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)-toelatingsvergunning.

De bestuurder en RvC vertellen dat de RvC bestaat uit drie leden. De inspectie hoort en leest dat de leden voldoen aan de wettelijke maximale zittingstermijn. De leden zijn onafhankelijk van elkaar en ten opzichte van de dagelijkse leiding. De RvC vertelt dat de positie en de bevoegdheden geregeld zijn via de statuten. De bestuurder en de RvC vertellen dat zij graag nog de RvC willen aanvullen met een lid met een financiële achtergrond. Hier zijn zij momenteel voor aan het werven.

De RvC vertelt dat zij door de bestuurder geïnformeerd en betrokken worden over het beleid bij thuiszorg Evital. De RvC heeft twee keer per jaar overleg met de bestuurder. Daarnaast is er één keer per jaar een gezamenlijk overleg met de ondernemingsraad (OR), CR en bestuurder. De inspectie leest notulen met onder andere agendapunten als financiën, aannamebeleid van zorgverleners en het ziekteverzuim.

De RvC vertelt dat zij kritisch kunnen zijn naar de bestuurder. Zo is bijvoorbeeld door de werkdruk van de bestuurder, aan de bestuurder opdracht gegeven om taken te beleggen bij andere functionarissen. Daarom is er onder andere een teammanager aangetrokken voor de functionele aansturing van de zorgverleners in het wijkteam. Hierdoor kan de bestuurder zich meer toeleggen op het ontwikkelen van het beleid van thuiszorg Evital.

Norm 5.5

De zorgaanbieder regelt de inspraak van cliënten zoals bedoeld in de Wmcz 2018.

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

De bestuurder vertelt dat zij inspraak voor cliënten in de thuiszorg heeft georganiseerd door het aanstellen van een CR. De CR bestaat uit drie leden: een cliënt en twee cliëntvertegenwoordigers.

De CR vertelt dat de bestuurder hen goed informeert. De CR vertelt twee keer per jaar te overleggen met de bestuurder. De inspectie leest in de notulen onder andere terugkoppelingen van cliëntervaringen over de zorg bij Thuiszorg Evital. Zowel bestuurder als CR vertellen dat ze elkaar informeel veel vaker spreken. De lijnen zijn kort en laagdrempelig.

De CR vertelt dat zij bij cliënten op huisbezoek gaan om informatie op te halen. De bestuurder vertelt dat de CR ook bij cliënten op bezoek gaat die bijvoorbeeld in het ziekenhuis liggen. Op die manier hoort de CR onder andere of de zorgoverdracht goed verloopt.

De CR vertelt dat zij op de hoogte zijn dat zij een lid voor de RvC kunnen aandragen. Dit heeft de CR nog niet eerder gedaan. De bestuurder, RvC en CR vertellen dat de CR nu wel betrokken wordt bij het werven van een nieuw lid voor de RvC met een financiële achtergrond.

De bestuurder vertelt dat Thuiszorg Evital geen commissie heeft van interne- of externe vertrouwenslieden. De bestuurder vertelt dat tot nu toe zo'n commissie niet nodig is geweest omdat de onderlinge samenwerking met de CR goed verloopt.

Norm 5.6 (stimulerende norm)

De zorgaanbieder organiseert de randvoorwaarden voor integrale en veilige Wlz-zorg thuis.

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

Thuiszorg Evital biedt Wlz-zorg. De bestuurder en andere gesprekspartners vertellen dat er nog geen beleid is over hoe Thuiszorg Evital invulling geeft aan de eisen voor Wlz-zorg thuis. Ook hoort de inspectie dat de eisen, die aan Wlz-zorg gesteld worden, niet concreet uitgelegd worden aan cliënten en andere betrokkenen.

De inspectie ziet in de praktijk dat Thuiszorg Evital wel invulling geeft aan een aantal randvoorwaarden voor Wlz-zorg thuis (zie ook norm 3.5)

Bijlage Geraadpleegde documenten

- PowerPoint wijkverpleging Thuiszorg Evital;
- Medicatiebeleid Thuiszorg Evital, versie 27 februari 2023;
- Overzicht bevoegd- en bekwaamheden per zorgverlener Thuiszorg Evital;
- Jaarplanning opleidingen 2023;
- Notulen OO zorg 3 juli 2023;
- Notulen OO zorg 11 september 2023;
- Notulen cliëntenbespreking 9 mei 2023;
- Notulen cliëntenbespreking 6 juni 2023;
- Notulen RvC 24 april 2023;
- Notulen RvC 14 september 2023;
- Notulen CR 15 maart 2023;
- Notulen CR 27 september 2023;
- Interne audit, onderwerp zorgdossier, 31 oktober 2023;
- PREM onderzoeksrapport oktober 2022;
- Protocol veilige zorgrelatie met cliënten, Thuiszorg Evital, december 2022.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl