



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

Rapport van het vervolgbezoek
aan Stichting De Zorgboog, wijkteam Gemert
in Gemert op 21 maart 2024

Utrecht, juni 2024

V2051079

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets de Zorgboog 5
1.5	Organisatieontwikkelingen 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 8
3.1	Vervolgactie die de inspectie van de Zorgboog verwacht 8
3.2	Vervolgacties van de inspectie 8
4	Resultaten 9
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 9
4.2	Thema 2 – integrale zorg 10
4.3	Thema 3 – veilig zorg thuis 11
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 13
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 14
Bijlage	Geraadpleegde documenten 17

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 21 maart 2024 een aangekondigd vervolfbezoek gebracht aan Stichting de Zorgboog (de Zorgboog), wijkteam Gemert te Gemert.

Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die de Zorgboog levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van de Zorgboog 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 bezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op de 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 vervolfbezoek was van tevoren aangekondigd, en bestond uit de volgende onderdelen:

- presentatie door en gesprek met de bestuurders, de gebiedsdirecteur en de voorzitter cliëntenraad;
- gesprek met de wijkverpleegkundigen en een afvaardiging van wijkteam Gemert;
- gesprek met de Wzd-commissie;
- gesprekken met cliënten (en hun mantelzorgers) en inzage zorgdossiers;
- meelopen met zorgverleners bij diverse zorgmomenten;
- inzage documenten;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie en gesprek met de bestuurders, gebiedsdirecteur en voorzitter cliëntenraad.

1.3 Aanleiding bezoek

Dit vervolfbezoek bracht de inspectie naar aanleiding van het eerdere inspectiebezoek op 7 juni 2023 aan de Zorgboog te Deurne. Op 7 juni 2023 bezocht de inspectie twee wijkteams, namelijk wijkteam Helmond en wijkteam Gemert. Uit dit bezoek kwam naar voren dat de Zorgboog (grotendeels) niet voldeed aan acht van de achttien beoordeelde normen.

1 Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

De inspectie trof in juni 2023 een organisatie aan met de cliënt centraal en zorgverleners die persoonsgerichte, passende en professionele zorg leverden. Dit deden zij, ondanks dat de verschillende digitale systemen de zorgverleners onvoldoende ondersteunden. Verder was aandacht nodig voor methodisch werken en de integrale samenwerking van de wijkverpleging met andere disciplines.

Tijdens dit vervolfbezoek toetste de inspectie bij wijkteam Gemert alleen de normen die tijdens het bezoek op 7 juni 2023 niet voldeden. De inspectie keek met name naar de onderwerpen die toen niet op orde waren.

Dit rapport is niet los te zien van het rapport van het bezoek op 7 juni 2023 dat is terug te vinden op de website van de inspectie onder [publicaties](#).

1.4 Schets de Zorgboog

De Zorgboog biedt aan ruim 2700 cliënten wijkzorg en wijkverpleging over 2023. In 21 locaties biedt de Zorgboog aan ruim 1000 cliënten intramurale zorg. Verder levert de Zorgboog kraamzorg aan ruim 1800 cliënten.

Het werkgebied van de Zorgboog omvat de gemeenten Helmond, Gemert-Bakel, Asten, Laarbeek, Someren, Deurne en Geldrop-Mierlo.

De raad van bestuur (RvB) van de Zorgboog bestaat uit twee personen en de raad van toezicht (RvT) bestaat uit vijf leden.

De Zorgboog werkt sinds 2023 in zes geografische gebieden. In ieder gebied sturen clustermanagers de zorg aan in zowel thuiszorg als intramurale zorg. In totaal werken bij de Zorgboog negentien clustermanagers. De clustermanagers leggen verantwoording af aan één van de twee gebiedsdirecteuren.

De Zorgboog heeft verder een ondernemingsraad, een commissie medezeggenschap cliënten, een Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) en een adviesraad vrijwilligers.

Schets wijkteam Gemert

Zorgverleners

In wijkteam Gemert werken 4 (3,17 fte) wijkverpleegkundigen deskundigheidsniveau 6, 8 (4,78 fte) verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 en 19 (8,33 fte) verzorgenden IG deskundigheidsniveau 3.

Cliënten

Wijkteam Gemert heeft in totaal 73 cliënten in zorg, daarvan hebben 15 cliënten een Wet langdurige zorg (Wlz-)indicatie. Zij ontvangen zorg via het modulair pakket thuis (MPT) met zorgprofielen 4 VV (10 cliënten), 5 VV(2 cliënten), 5 LG en 6 LG (samen 3 cliënten). De overige cliënten hebben een Zvw-indicatie.

1.5 Organisatieontwikkelingen

Begin 2024 is de Zorgboog overgegaan naar een compleet nieuw elektronisch dossier (ECD) voor de hele organisatie. Alle zorgverleners werken inmiddels volledig met het nieuwe ECD. Een cliënt kan nu bij verhuizing van thuiszorg naar een intramurale locatie hetzelfde dossier behouden. De implementatie is afgerond.

De bestuurder vertelt dat het gebiedsgericht werken in vergelijking met het vorige bezoek in juni 2023 meer in de borgingsfase zit. Voor het verbeteren en borgen van de kwaliteit zet de Zorgboog sinds begin 2023 in op kwaliteitstrio's. De kwaliteitstrio's bestaan in de thuiszorg uit de teamcoördinator/wijkverpleegkundige een clustermanager en een adviseur kwaliteit. De bestuurder vertelt dat de kwaliteitstrio's centraal staan en de raad van bestuur hen faciliteert.

In kernteams werken zorgprofessionals, welzijnsmedewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en netwerkpartners samen rondom de cliënt. Clustermanagers zijn integraal verantwoordelijk voor een cluster van teams binnen een werkgebied. Clusters zijn integraal van samenstelling (thuiszorg, intramurale zorg, huishoudelijke zorg en facilitair) rondom cliëntengroepen.

2 Conclusie

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

2.1 Wat gaat goed

Cliënten van de Zorgboog, wijkteam Gemert kunnen erop rekenen dat de verschillende disciplines de zorg en behandeling goed op elkaar afstemmen. De invoering van het nieuwe ECD ondersteunt zorgverleners goed bij hun werk. Cliënten kunnen rekenen op actuele dossiers. Zorgverleners rapporteren navolgbaar op doelen uit het dossier.

Zorgverleners reflecteren op goede, veilige en persoonsgerichte zorg. Cliënten kunnen erop rekenen dat zij zorg krijgen van gekwalificeerde en vakbekwame zorgverleners.

Alhoewel de thuiszorg van de Zorgboog volgens hun beleid geen onvrijwillige zorg biedt kunnen cliënten er wel op rekenen dat zorgverleners beschikken over actuele kennis hierover.

2.2 Wat kan beter

De Zorgboog kan met de nieuwe manier van auditen nog beter de PDCA-cyclus vorm geven.

2.3 Wat moet beter

De Zorgboog moet beter sturen op medicatieveiligheid. Hiervoor moet de Zorgboog de juiste voorwaarden scheppen. Cliënten van de Zorgboog moeten erop kunnen rekenen dat er actuele toedienlijsten zijn.

2.4 Conclusie bezoek

Tijdens dit vervolfbezoek toetste de inspectie acht normen. De Zorgboog voldoet (grotendeels) aan zeven van de acht getoetste normen. Aan één norm voldoet de Zorgboog grotendeels niet.

De inspectie trof een organisatie die door het inzetten van een nieuw ECD een verbeterslag heeft gemaakt op het gebied van methodisch werken en integrale samenwerking.

Er is naast de transitie ook oog geweest voor implementatie en borging.

De inspectie zag tijdens het inspectiebezoek bij het bestuur en het management lerend vermogen. Het bestuur en het management namen de verantwoordelijkheid om in gesprek te gaan met de apotheker over het verstrekken van actuele toedienlijsten bij tussentijdse wijzigingen in de medicatie. Zij stelden zich daarnaast open en transparant op over de dilemma's die zij daarbij tegenkwamen.

De inspectie heeft er vertrouwen in dat het bestuur en het management de noodzakelijke verbeteringen doorvoeren en de kwaliteit en veiligheid van de zorg borgen.

3 Wat zijn de vervolgacties

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

3.1 Vervolgactie die de inspectie van de Zorgboog verwacht

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

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie heeft met dit vervolfbezoek opnieuw een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid van de door de Zorgboog geboden thuiszorg.

De inspectie sluit hierbij dit toezichttraject bij wijkteam Gemert af. Tevens sluit de inspectie met dit bezoek het toezichtbezoek bij wijkteam Helmond van 7 juni 2023 af.

Dit betekent dat de inspectie de Zorgboog voorlopig niet opnieuw bezoekt. Als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

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.

Hieronder staan de oordelen per norm en een toelichting daarop. Het oordeel geeft aan in welke mate de betreffende norm is gerealiseerd.

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 **voldeed wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

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

Norm 1.3

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

4.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

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

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Wijkteam Gemert** aan deze norm.

Alle gesprekspartners vertellen dat sinds de invoering van het nieuwe ECD in januari 2024 de dossiervoering beter verloopt binnen de thuiszorg dan tijdens het vorige inspectiebezoek. De zorgverleners en de wijkverpleegkundigen vertellen dat in het nieuwe ECD alle informatie overzichtelijk bij elkaar staat. De zorgverleners vertellen dat zij nu veel minder tijd kwijt zijn aan de administratie en het opzoeken van gegevens.

De inspectie ziet in het ECD een aantal zorgplannen in. De inspectie ziet dat de zorgplannen aansluiten bij de actuele situatie van de cliënt.

Zo leest de inspectie in het ECD bij een cliënt een evaluatie van het zorgplan waarbij de huisarts betrokken was. De inspectie ziet dat het zorgplan na deze evaluatie is aangepast.

Zorgverleners vertellen dat de sfeer in het team goed is en dat zij prettig samenwerken. Zorgverleners vertellen dat, anders dan tijdens het vorige bezoek, zij nu wel elke zes weken teamoverleg hebben waarin zij cliëntcasuïstiek bespreken.

De inspectie ontvangt enkele notulen van het teamoverleg. Hierin ziet de inspectie onderwerpen staan als planning, roosterzaken, casuïstiek en werken aan kwaliteit.

De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij regelmatig meelopen met de zorgroute. Zij vertellen dat zij daardoor goed zicht hebben op wat er speelt bij de cliënt. De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij individuele cliëntbesprekingen organiseren. Het beleid van de Zorgboog is om iedere cliënt eenmaal per zes maanden te bespreken. De zorgcoördinatoren en de contactpersonen van de cliënt dragen cliënten aan om te bespreken. De inspectie leest enkele notulen van deze cliëntbesprekingen. De inspectie ziet dat zorgverleners vastleggen hoe het met de cliënt gaat en wat er mogelijk gewijzigd moet worden in de zorgverlening. Ook bespreken zorgverleners tijdens deze individuele cliëntbespreking hoe contact met andere extern betrokken zorgverleners en behandelaren verloopt.

De zorgverleners vertellen dat de afspraak is dat zij direct na het zorgmoment rapporteren. Zij moeten digitaal rapporteren op doel in het ECD. De inspectie ziet tijdens de route dat zorgverleners bij de cliënt thuis direct na het zorgmoment rapporteren. De inspectie leest in een dossier de doelen en rapportage over wondzorg. De zorgverleners rapporteren navolgbaar.

Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

4.3 **Thema 3 – veilig zorg thuis**

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Wijkteam Gemert** aan deze norm.

Zorgverleners maken gebruik van een digitaal systeem 'De Leerboog'. Via dit systeem kunnen zorgverleners hun individuele voortgang volgen over verplichte en niet verplichte scholingen. De bestuurders vertellen dat de zorgverleners uit het wijkteam dit digitale systeem momenteel opschonen. Zorgverleners vertellen dat zij zelf verantwoordelijk zijn om te kijken of de bekwaamheidsformulieren nog actueel zijn.

De inspectie ziet daarnaast een scholingsoverzicht in. In tegenstelling tot het vorige bezoek staan hierop de namen en de gevolgde trainingen risicovolle en voorbehouden handelingen van de zorgverleners aangekruist. Op het overzicht staat de datum waarop de zorgverleners de scholing volgden. Ook is duidelijk te zien welke functie de zorgverleners hebben en waarvoor zij bevoegd en bekwaam zijn. Dit overzicht is inzichtelijk voor de planner.

De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij met een nieuwe collega drie keer meelopen om te zien of een zorgverlener bekwaam is voor de uit te voeren voorbehouden en risicovolle handeling. Als de uitvoering goed is, mag de zorgverlener daarna de handeling zelfstandig uitvoeren.

Een wijkverpleegkundige vertelt dat bij nieuwe handelingen zorgverleners extra geschoold worden. Zo vertelt zij dat het verpleegtechnisch team scholing gaf over het gebruik van een subcutane pomp en verpleegkundig rekenen.

Zorgverlener vertellen dat zij de protocollen van Vilans gebruiken. Zij kunnen deze protocollen inzien op hun telefoon.
De inspectie ziet in tegenstelling tot het vorige bezoek nu actuele uitvoeringsverzoeken in. Op de uitvoeringsverzoeken staat nu de handtekening van de behandelaar.

Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Wijkteam Gemert grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet dat de zorgverleners de toedienlijsten nog niet gebruiken zoals beschreven in het medicatiebeleid. Tijdens de route ziet de inspectie toedienlijsten waarop aantekeningen zijn geschreven. Het gaat hierbij over tijdelijke extra medicatie en tussentijds stoppen van medicatie. De zorgverleners vertellen dat de apotheek alleen een nieuwe toedienlijst verstrekt wanneer de apotheek de nieuwe medicatie levert. Dit is eenmaal per twee weken. Bij tussentijdse wijzigingen levert de apotheek geen nieuwe toedienlijst. Dit is de reden dat de zorgverleners deze extra informatie op de toedienlijst erbij schrijven.

De inspectie leest het medicatiebeleid van de Zorgboog. Binnen het medicatiebeleid is er in tegenstelling tot het vorige bezoek nu een aparte procesbeschrijving 'Medicatieproces Wijkzorg en wijkverpleging'. In het aangepaste medicatiebeleid staat een instructie voor de uitvoer van een dubbele controle. De inspectie leest dat de uitvoer van de dubbele controle gebeurt via een app. De inspectie ziet op de route dat een zorgverlener deze app gebruikt. Zij maakt een foto van de medicatie en laat deze door een collega controleren.

De inspectie vraagt naar het gebruik van de BEM-lijsten (Beoordeling van eigen beheer van medicatie). De wijkverpleegkundige vertelt dat zij eerst een verkorte BEM afnemen en zo nodig een uitgebreide lijst invullen. In verschillende ECD's ziet de inspectie in tegenstelling tot het vorige bezoek BEM-lijsten. Ook staat in het ECD of de cliënt de medicatie zelf beheert of gedeeltelijk een eigen rol heeft bij de medicatie.

Norm 3.4

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

Norm 3.5

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet de Zorgboog grotendeels** aan deze norm.

De bestuurders vertellen dat zij na het vorige bezoek het beleid over de Wet zorg en dwang (Wzd) hebben herzien. De Zorgboog heeft nu ook voor de wijkzorg beleid ontwikkeld voor de Wzd. De bestuurders vertellen dat zij opnieuw in gesprek zijn gegaan met de huisartsen over de uitvoering van de Wzd. Daarnaast kijken de specialist ouderenzorg en de casemanager dementie ook mee naar mogelijk onvrijwillige zorg in de thuiszorg. De Wzd-commissie vertelt dat de thuiszorg ook de psycholoog laagdrempelig kan inschakelen.

De bestuurder vertelt dat de Zorgboog het beleid ten aanzien van de Wzd hebben herzien om te voldoen aan de wet en regelgeving. De bestuurder vertelt dat de Zorgboog er nu zorg voor draagt dat zorgverleners in de thuiszorg goed geïnformeerd zijn over de Wzd. De thuiszorg van de Zorgboog biedt geen onvrijwillige zorg. Wanneer er sprake is van verzet of ernstig nadeel, dan volgt gedwongen opname vertelt de Wzd-functionaris van de intramurale zorg.

De bestuurder vertelt dat zij verwacht dat zorgverleners in de wijk vaker te maken krijgen met verzet, omdat de zorg thuis steeds complexer wordt. Zorgverleners vertellen dat zij nog steeds in principe niets doen met onvrijwillige zorg in de thuiszorg.

In de dossiers van de thuiszorg staat nu wel of cliënten wilsbekwaam ter zake zijn. Ook is er een Wzd-functionaris bij het besluit betrokken. De wijkverpleegkundigen en zorgverleners vertellen dat zij na het vorige bezoek training kregen en nu op de hoogte zijn van de Wzd. Zij vertellen over de alternatievenbundel waarin zij samen kijken naar mogelijke oplossingen zodat zij geen dwangmaatregelen hoeven te nemen.

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 **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Wijkteam Gemert** aan deze norm.

De inspectie ziet in tegenstelling tot het vorige bezoek in de dossiers actuele indicaties. De wijkverpleegkundigen vertellen dat het nieuwe ECD hen ondersteunt bij het actueel houden van de indicaties. Zij krijgen een signaal vanuit het systeem als de indicaties verlopen. De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij herindiceren als de zorg verandert of als de indicatie verloopt.

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

De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij de indicaties vertalen naar een individueel zorgplan.

De inspectie ziet verschillende zorgplannen in. De inspectie ziet dat de zorgplannen volledig zijn met nu ook een levensloop.

De wijkverpleegkundigen en de zorgverleners vertellen dat zij structureel de cliënten en hun veranderende zorgbehoeften bespreken. Zij vertellen dat zij de zorg regelmatig evalueren en bijstellen. Dit doen zij onder andere in het teamoverleg dat zij één keer per zes weken organiseren (zie ook norm 2.2).

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

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

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 **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet de Zorgboog grotendeels** aan deze norm.

De Zorgboog gebruikt voor het verbeteren van de kwaliteit van de zorg op meerdere niveaus in de organisatie een PDCA-cyclus. Deze is in tegenstelling tot het vorige bezoek beter uitvoerbaar en op teamniveau. Aan de hand van een viermaandelijke rapportage (tertiaalrapportage) monitort de Zorgboog de kwaliteit van zorg binnen een gebied. De inspectie ziet net als tijdens het vorige bezoek een tertiaalrapportage in. Deze tertiaalrapportage gaat specifiek over wijkteam Gemert. De tertiaalrapportage bevat onderwerpen zoals: 'Meer cliënten met hetzelfde aantal zorgprofessionals', 'werkgelukkige medewerker' en 'behoud marktaandeel en resultaat'. De inspectie ziet dat de tertiaalrapportage volgens een PDCA-cyclus is opgebouwd. De inspectie leest bijvoorbeeld analyses van agressie incidenten en medicatie incidenten. Ook ziet de inspectie concrete verbeterafspraken hierover met de raad van bestuur.

De bestuurders vertellen dat er na het vorige inspectiebezoek interne audits zijn uitgevoerd om de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren. Voor het wijkteam Gemert ziet de inspectie bijvoorbeeld een ingevulde vragenlijst over dossiervoering begin maart 2024. In die vragenlijst is niet duidelijk wie het in moet vullen en op welke wijze de controle plaatsvindt. Bij een aantal onderwerpen staat dat deze nog niet helemaal op orde zijn. Wat de vervolgstappen zijn, staat niet genoemd. De clustermanager vertelt dat de Zorgboog de auditsystematiek heeft vernieuwd en dat deze nu professioneel is opgezet.

Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet wijkteam Gemert** aan deze norm.

De wijkverpleegkundigen vertellen dat de teams over voldoende zorgverleners beschikken. In tegenstelling tot het vorige bezoek zijn zorgverleners van de Zorgboog aantoonbaar bevoegd en bekwaam voor de taken die zij uitvoeren. Zorgverleners ontvangen hiervoor scholing. Zij vertellen dat zij scholing kregen in voorbehouden handelingen en Wzd. De inspectie ziet op overzichten de gevolgde scholingen over de voorbehouden handelingen terug (zie norm 3.2).

Het nieuwe ECD ondersteunt de zorgverleners nu goed bij de uitvoering van het werk. In tegenstelling tot het vorige bezoek is nu alle informatie gekoppeld en terug te vinden in het ECD. De bestuurders vertellen dat zij voor de overgang naar het nieuwe ECD voor iedereen die hiermee te maken kreeg scholing en training organiseerden. Zij vertellen dat zij het belangrijk vonden dat er direct goed gewerkt kon worden met het nieuwe ECD. Zorgverleners vertellen dat zij MIC-meldingen nu direct op de telefoon kunnen doen. Dit maakt het eenvoudiger om te melden.

Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet wijkteam Gemert** aan deze norm.

Wijkverpleegkundigen vertellen dat zij een paar keer per jaar een apart overleg hebben met de wijkverpleegkundigen en de verzorgenden van het wijkteam. Tijdens het teamoverleg komen diverse onderwerpen aan de orde. Dit zijn zowel organisatorische als inhoudelijke onderwerpen. De inspectie leest dat wijkverpleegkundigen aandacht vragen voor het bespreken van cliëntcasuïstiek. In de notulen van teamoverleggen leest de inspectie niet dat cliëntcasuïstiek bij iedere (sub) teambespreking aan de orde komt.

De inspectie hoort van de wijkverpleegkundigen dat zij nu ongeveer één keer per week ruimte en tijd krijgen om met elkaar op de zorg te reflecteren.

De wijkteams kregen een scholing over Meldingen incidenten cliënten (MIC). Elk team heeft een MIC-aandachtsvelder. De MIC-aandachtsvelder vertelt dat zij de MIC analyses maakt. MIC is een vast onderdeel van het teamoverleg. Daarnaast leest de inspectie in de tertiaalrapportages een analyse op de MIC.

De inspectie hoort dat aandachtsvelders de MIC analyseren. Zij kijken daarbij ook naar de basisoorzaken.

De inspectie ziet dat de analyses in tegenstelling tot het vorige bezoek nu ook gaan over de inhoud van de meldingen. Ook ziet de inspectie verbeteracties staan.

Norm 5.4

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

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

Norm 5.5

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

Volgens de inspectie **voldeed Wijkteam Gemert** tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

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

Bijlage Geraadpleegde documenten

- Gebied Gemert-Bakel tertiaalrapportage 2023;
- Instructie zelfverklaring;
- Presentatie de Zorgboog t.b.v. inspectiebezoek;
- Processtappen bekwaamheid;
- Wijkteam Gemert gevolgde scholingen;
- Wijkteam Gemert notulen van teamoverleg 30-11-2023 en 30-1-2024;
- Wijkteam Gemert overzicht bekwaamheidsverklaringen;
- Wijkteam Gemert PDCA formulier;
- Wijkteam Gemert voortgang verbeterpunten IGJ;
- WZD beleid voorkomen onvrijwillige zorg in de wijkzorg;
- WZD beleid voorkomen onvrijwillige zorg in de intramurale zorg;
- Beleid melding incidenten cliënt;
- Beleid medicatieveiligheid en verantwoordelijkheden.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl