



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Per e-mail: bostanci@nederlandthuiszorg.nl
Thuiszorg Nederland B.V.
T.a.v. het bestuur
Mathenesserdijk 149
3027 BH ROTTERDAM

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

Datum 17 juni 2019
Onderwerp vastgesteld rapport inspectiebezoek

Ons kenmerk
2019-
2309721/V2011508/SR/fl

Geacht bestuur,

Op 28 mei 2019 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) u het conceptrapport toegezonden van het bezoek op 17 mei 2019.

In de rapportage staan de bevindingen en gevraagde verbetermaatregelen beschreven. Uw reactie op het conceptrapport heeft geleid tot aanpassingen. Bijgevoegd ontvangt u het vastgestelde rapport.

Openbaarmaking

De inspectie attendeert u erop dat zij alle vastgestelde rapporten van het inspectietoezicht actief openbaar maakt op onze website www.igj.nl. Bij openbaarmaking neemt de inspectie de wettelijke normen in acht, zoals gesteld in de Gezondheidswet, de Jeugdwet en de AVG. Dit betekent bijvoorbeeld dat de inspectie in haar rapporten geen tot een persoon herleidbare gegevens opneemt en geen bijzondere persoonsgegevens zoals medische gegevens van uw patiënten of cliënten. Meer informatie over actieve openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website (www.igj.nl/onderwerpen).

Graag wijst de inspectie u nog op de alinea 'te nemen maatregelen' en de daarbij gestelde termijn.

Als u de gevraagde gegevens niet binnen de gestelde termijn aantoonbaar kan maken en daarmee niet voldoet aan de geldende wetgeving en richtlijnen, zal de inspectie vervolgmaatregelen nemen.

U kunt de door de inspectie opgevraagde stukken zenden aan meldpunt@igj.nl onder vermelding van bovengenoemd kenmerk.

Na beoordelen van de door u toegezonden documenten, ontvangt u een hertoetsrapport.

Hoogachtend,


mevrouw S. Roest
inspecteur



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

Rapport van het inspectiebezoek aan
Thuiszorg Nederland B.V. in Rotterdam op 17
mei 2019

Utrecht,
juni 2019

1 Inleiding

Op 17 mei 2019 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) een bezoek gebracht aan Thuiszorg Nederland B.V. (hierna: Thuiszorg Nederland). Dit bezoek maakt deel uit van het toezicht op zorgaanbieders die moeten voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en die voor de inspectie onbekend zijn.

Het inspectiebezoek heeft als doel om de randvoorwaarden voor veilige en goede zorg¹ te toetsen en om nader kennis te maken met Thuiszorg Nederland.

Beschrijving van de organisatie

Thuiszorg Nederland is een besloten vennootschap ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61100838. Thuiszorg Nederland is gestart met de daadwerkelijke zorg in januari 2017.

Thuiszorg Nederland is een dagbestedingslocatie en biedt daarnaast ambulante begeleiding. De zorgaanbieder heeft een regionaal werkgebied in Rotterdam, Rotterdam West en Schiedam.

Thuiszorg Nederland werkt niet als hoofd- en/of onderaannemer.

Zorgaanbod

De zorgaanbieder levert persoonlijke verzorging en begeleiding aan 5 cliënten met een verstandelijke beperking. De cliënten hebben een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) en zijn geïndiceerd voor de zorgprofielen²:

VG (Verstandelijk Gehandicaptenzorg)

- wonen met begeleiding en intensieve verzorging;
- wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering.

Financiering

De organisatie heeft een WTZi-toelating voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. De zorg wordt gefinancierd door een persoonsgebonden budget (pgb). Thuiszorg Nederland heeft geen contract met een zorgkantoor voor Zorg in Natura.

Personeel

De formatie direct zorggebonden medewerkers in loondienst bestaat uit 3 medewerkers, waaronder de bestuurder (ca. 1,5 fte).

- 3 x medewerker zonder diploma in de zorg, waarvan 1 persoon in opleiding tot SPH

Daarnaast zijn er een aantal studenten die hun stage volgen bij de zorgaanbieder, deze stagiaires worden nooit alleen op de groep of zonder begeleiding bij cliënten ingezet. Een stagiair maatschappelijke zorg niveau 4, met een arbeidscontract van 8 uur wordt wel alleen ingezet op de dagbestedingsgroep.

Overig

De zorgaanbieder staat ingeschreven in het handelsregister sinds juli 2014. In 2017 heeft bestuurder dit bedrijf, destijds een lege bv, overgenomen van een familielid. De inspecteurs hebben de locatie niet kunnen zien, omdat de bestuurder stelt dat wegens ruimtegebrek de inspectie moet plaatsvinden op een vergaderlocatie in Den Haag.

¹ Deze randvoorwaarden zijn afgeleid uit wet- en regelgeving en veldnormen (zie: bijlage 2)

² Meer informatie over zorgprofielen: www.ciz.nl

2 Resultaten inspectiebezoek

Methode

De inspectie toetst Thuiszorg Nederland op 15 randvoorwaarden voor veilige en goede zorg.

Om tot een onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek informatiebronnen. Tijdens het bezoek spreekt de inspectie met de bestuurder en ziet documenten en zorgdossiers in.

In onderstaand schema worden de resultaten weergegeven. Indien nodig volgt een toelichting onder het schema.

Resultaten

Randvoorwaarden		voldoet			
		ja	nee	deels	n.v.t.
1	Intern toezicht als onderdeel van goed bestuur	√			
2	Beschikbaar en deskundig personeel			√	
3	Vergewisplicht en Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	√			
4	Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer en zzp'er				√
5	Opleidingsplan			√	
6	Kwaliteitssysteem	√			
7	Uitsluitingscriteria cliënten			√	
8	Veilig incident melden (VIM)			√	
9	Voorbehouden handelingen				√
10	Vrijheidsbeperking of dwang	√			
11	Medicatiebeleid			√	
12	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling			√	
13	Klachtenregeling			√	
14	Cliëntmedezeggenschap			√	
15	Zorgdossiers en zorgplan ³	√			

Toelichting

Intern toezicht als onderdeel van goed bestuur

Sinds april 2019 is er een commissaris, ook ondernemend in de zorgsector, toegevoegd als toezichthouder. De ambitie van Thuiszorg Nederland is om een contract met een

³ Voor deze norm geldt een afwijkend handhavingbeleid voor cliënten die zorg ontvangen vanuit een persoonsgebonden budget (pgb). Het recht op een zorgplanbespreking en een zorgplan zoals omschreven in de Wlz geldt niet voor deze groep cliënten. Het toezicht op de zorg aan deze cliënten blijft, voor wat het onderwerp zorgplan, beperkt tot toetsen en zo nodig het geven van het advies om bepaalde zaken te verbeteren. Verdergaande handhavingmaatregelen zullen achterwege blijven. Dit neemt niet weg dat ook de zorg aan deze groep cliënten aantoonbaar van goed niveau, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht moet zijn, afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.

zorgkantoor aan te gaan voor Zorg in Natura en in de toekomst volledig pakket thuis te kunnen leveren.

Beschikbaar en deskundig personeel

De inspectie heeft het onderwerp beschikbaaren deskundig personeel in eerste instantie als onvoldoende beoordeeld om de volgende redenen:

Er wordt volgens de zorgarrangementen van alle cliënten in Nedap 38 uur individuele begeleiding, 4 uur persoonlijke verzorging geboden per week. De groepsbegeleiding wordt geboden in een programma van 44 uur per week. Dit maakt een totaal van 86 uur.

De beschikbare personeelsuren zijn volgens de arbeidscontracten 68 uur.

De bestuurder geeft tijdens de inspectie ook aan dat men de werkdruk als zwaar ervaart en dat er door de krapte is op de arbeidsmarkt moeilijk is om aan personeel te komen.

De bestuurder stelt echter dat de cliënten wel worden gewaarborgd, in reactie op het bovenstaande laat de bestuurder weten:

'Van de 4 medewerkers zijn 2 medewerkers met een parttime arbeidsovereenkomst, flexibel inzetbaar en beschikbaar om in te vallen voor andere collega's. Zij werken dan ook wekelijks, op eigen verzoek, meer dan de uren op de arbeidsovereenkomsten.'.. Het rapport vermeldt dat medewerkers druk ervaren maar dit is niet op basis van de uren die de medewerkers draaien maar de drukke periode die de directie ervaart. Ook tijdens de inspectie is besproken dat de directie momenteel zelf ook werkzaam is op de werkvloer en ook organisatorisch druk bezig is.'...De arbeidsovereenkomsten worden aangepast naar min-max overeenkomsten zodat in de toekomst ook de contracturen beter aansluiten op de cliënten.'

Voor wat betreft deskundigheid personeel blijven maatregelen nodig, met name op de risicovolle handeling medicatie verstrekken, zie voor meer informatie de onderwerpen opleidingsplan en medicatiebeleid.

Naar aanleiding van de reactie van de bestuurder heeft de inspectie besloten het onderwerp van 'nee' op 'deels' te scoren.

Opleidingsplan

Gezien het feit dat er op het moment van inspectie geen personeel is met een zorgdiploma stelt de inspectie dat er aandacht moet zijn voor deskundigheidsbevordering. Het opleidingsplan wat de inspectie heeft ingezien bevatte geen namen en concrete data, maar kwartalen bij scholingsonderwerpen. Het is om deze reden niet SMART en inzichtelijke wie welke deskundigheidsbevordering wanneer heeft gevolgd, dan wel gaat volgen. Wel is aangetoond dat alle 3 de medewerkers een e-learning verantwoord medicijngebruik hebben gevolgd. Zie voor verdere opmerkingen onderwerp Medicatiebeleid.

Uitsluitingscriteria cliënten

In de uitsluitingscriteria staan vrijheidsbeperkende maatregelen niet benoemd, terwijl dit in de praktijk volgens de bestuurder wel een uitsluitingscriterium is.

VIM

In de werkwijze veilig incident melden wordt ook ingegaan op het melden van klachten, meldcode huiselijk geweld en meldingen van incidenten medewerkers (MiM). Het melden van een incident waar het een cliënt betreft, het melden van een incident waar het een medewerker betreft of het indienen van een klacht dienen ieder een ander doel en behoren vervat te zijn in aparte regelingen.

Medicatiebeleid

Er is een algemeen medicatie beleid, die niet geheel aansluit op de context en praktijk. Zo wordt er beschreven hoe de medewerkers medicatie moeten bestellen voor een intramurale setting.

Ondanks het beleid en de gevolgde scholing verantwoord medicatiegebruik wordt in de praktijk het beleid niet nageleefd. Zo wordt medicatie niet in GDS zoals baxter verstrekt, maar los. Er is geen actueel medicatie overzicht aanwezig. Er wordt op geen enkele wijze geregistreerd of medicatie is verstrekt. De noodzaak van aftekenlijsten van de apotheek is niet bekend bij de zorgaanbieder. Het gebruik van een BEM formulier wordt beschreven in het algemene beleid, maar is niet aanwezig in de praktijk.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Er is een algemeen beleid, maar dit beleid is onvoldoende toegeschreven naar de organisatie. Er wordt geschreven over een aandachtsfunctionaris en deskundigheidsbevordering, maar de concrete invulling is nog leeg in het format. Ook de contactgegevens van Veilig Thuis regio Rotterdam ontbreken.

Klachtenregeling

Op de website is de klachtenregeling beschikbaar voor cliënten. De cliënten kunnen uitsluitend via de zorgaanbieder, waarvan de bestuurder eveneens zorgmedewerker is, een klacht indienen. Dit is niet conform de Wkkgz. De cliënt moet indien gewenst altijd direct in contact kunnen komen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Cliëntmedezeggenschap

De bestuurder stelt dat in de praktijk nieuwsbrieven worden verstuurd aan cliënten met het verzoek aan cliënten om gebruik te maken van hun recht op medezeggenschap. Deze werkwijze en welke rechten cliënten volgens de wet hebben is niet vastgelegd in beleid.

Nadere toelichting op de randvoorwaarden, zie:

<https://www.meldennieuwezorgaanbieders.nl/checklist-alles-op-orde>

3 Conclusie en vervolg

Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen concludeert de inspectie dat de organisatie de genoemde randvoorwaarden voor veilige en goede zorg onvoldoende heeft beschreven.

Te nemen maatregelen

De zorgaanbieder moet aan de 15 getoetste randvoorwaarden voldoen. Daarom verwacht de inspectie uiterlijk 9-7-2019 van Thuiszorg Nederland te ontvangen:

- beschrijving verbeteracties deskundigheid risicovolle handeling medicatie verstrekken;
- aangepast opleidingsplan;
- aangepaste uitsluitingscriteria cliënten;
- beleid VIM;
- aangepast medicatiebeleid, toegeschreven naar eigen organisatie en praktijk;
- (geanonimiseerde) actueel medicatie overzicht en aftekenlijst;
- aangepast beleid omtrent de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- aangepaste klachtenregeling conform hoofdstuk 3 van de Wkkgz;
- een regeling cliëntmedezeggenschap conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.