



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Crataegus Woonzorg
in Dorst op 29 maart 2022

Utrecht, juni 2022

V2040634

Inhoud

| | |
|------------------|--|
| 1 | Inleiding 4 |
| 1.1 | Aanleiding bezoek 4 |
| 1.2 | Beschrijving Crataegus Woonzorg 4 |
| 2 | Conclusie 6 |
| 2.1 | Overzicht van de resultaten 6 |
| 2.2 | Wat gaat goed 6 |
| 2.3 | Wat kan beter 7 |
| 2.4 | Wat moet beter 7 |
| 2.5 | Eindconclusie bezoek 7 |
| 3 | Wat zijn de vervolgacties 9 |
| 3.1 | De vervolgactie die de inspectie van Crataegus Woonzorg verwacht 9 |
| 3.2 | Vervolgacties van de inspectie 9 |
| 4 | Resultaten 10 |
| 4.1 | Thema Persoonsgerichte zorg 10 |
| 4.2 | Thema Deskundige zorgverlener 13 |
| 4.3 | Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 17 |
| 4.4 | Thema Medicatieveiligheid 19 |
| Bijlage 1 | Methode 20 |
| Bijlage 2 | Geraadpleegde documenten 21 |

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 29 maart 2022 een onaangekondigd bezoek aan Crataegus Woonzorg (verder genoemd Crataegus) in Dorst.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De inspectie gebruikt hiervoor een toetsingskader. Dit toetsingskader staat op de website van de inspectie ([toetsingskader](#)).

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, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid.

De begrippen die de inspectie gebruikt in dit rapport, zijn vastgelegd in een [verklarende woordenlijst](#).

1.1 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Crataegus is dat de inspectie deze locatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt Crataegus om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.2 Beschrijving¹ Crataegus Woonzorg

Crataegus is gehuisvest in een kleinschalige woonzorgvoorziening van 25 appartementen en vier studio's in het dorp Dorst, gemeente Oosterhout NB. Cliënten huren zelfstandig en wonen in een van de 29 appartementen of studio's. Crataegus biedt ook ambulante begeleiding door één of meerdere keren per week in de thuissituatie ondersteuning te bieden in de vorm van gesprekken of bijvoorbeeld het ondersteunen bij praktische zaken.

Gebouw

Het gebouw betreft een appartementencomplex met twee verdiepingen. Bij binnenkomst door de hoofdingang is een lift, sanitaire voorzieningen en een kantoor voor de begeleiding. Iets verder is de keuken, met daarachter een vergaderruimte en twee grote ruimtes waar de dagbesteding plaatsvindt. Aan de andere kant is een lange gang met daaraan de appartementen van de cliënten. Beneden hebben de cliënten ook een opslagruimte in de kelder. Op de tweede verdieping is een slaapkamer voor de slaapwacht en verder appartementen voor de cliënten. Op de tweede verdieping zijn alleen appartementen.

De appartementen

Alle appartementen hebben een eigen badkamer met douche, wasbak en toilet en een eigen slaapkamer. Verder is er een keukenblok en een zitkamer.

De cliënten

De cliënten variëren in leeftijd van 25 tot 97 jaar.

In totaal hebben vijftientig cliënten een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Naast mensen met een verstandelijke beperking bedient Crataegus ook mensen met een indicatie voor Verpleging en verzorging (V&V) en de Langdurige geestelijke gezondheidszorg (GGZ-Wlz).

¹ Deze informatie is aangeleverd door de zorgaanbieder en bewerkt door de inspectie.

Overzicht indicaties:

3x GGZ Wonen 2 wonen met intensieve begeleiding en verzorging
4x GGZ Wonen 3 wonen met intensieve begeleiding en gedragsregulering
1x GGZ Wonen 4 wonen met intensieve begeleiding en intensieve verpleging en verzorging

3x 4VV Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging
3x 5VV Beschermd wonen met intensieve dementiezorg
3x 6VV Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging

3x VG3 Wonen met begeleiding en verzorging
2x VG4 Wonen met begeleiding en intensieve verzorging
3x VG6 Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering.

Ook ontvangen elf cliënten zorg uit de Wet maatschappelijke ondersteuning. Hiervan ontvangen tien cliënten alleen dagbesteding. Twee cliënten ontvangen zorg uit de Zorgverzekeringswet. Drie cliënten ontvangen ambulante zorg.

Het team

In totaal werken voor Crataegus 28 zorgverleners. Het team bestaat uit twee HBO-verpleegkundigen, vier MBO-verpleegkundigen, vijf verzorgenden en drie medewerkers zorg en welzijn. Voor de dagbesteding zijn drie activiteitenbegeleiders in dienst. In totaal zes studenten vullen de slaapwacht in. Er zijn één gastheer en vier ondersteuners werkzaam. Dit zijn ongeveer vijftien fulltime eenheden². Dit percentage is inclusief invallers en extra uren. Ook werken er twee stagiaires en tien vrijwilligers bij Crataegus Woonzorg.

Het ziekteverzuim was in 2021 4,6%, in 2020 was het 5,3%. Op het moment van het inspectiebezoek heeft Crataegus Woonzorg één vacature voor 0,67 fte uit staan.

Aansturing

Het bestuur bestaat uit de twee oorspronkelijke oprichters. De ene bestuurder is verantwoordelijk voor de facilitaire en financiële zaken, de andere bestuurder is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en de aansturing van het team. Zij worden ondersteund door een plaatsvervangend eindverantwoordelijke.

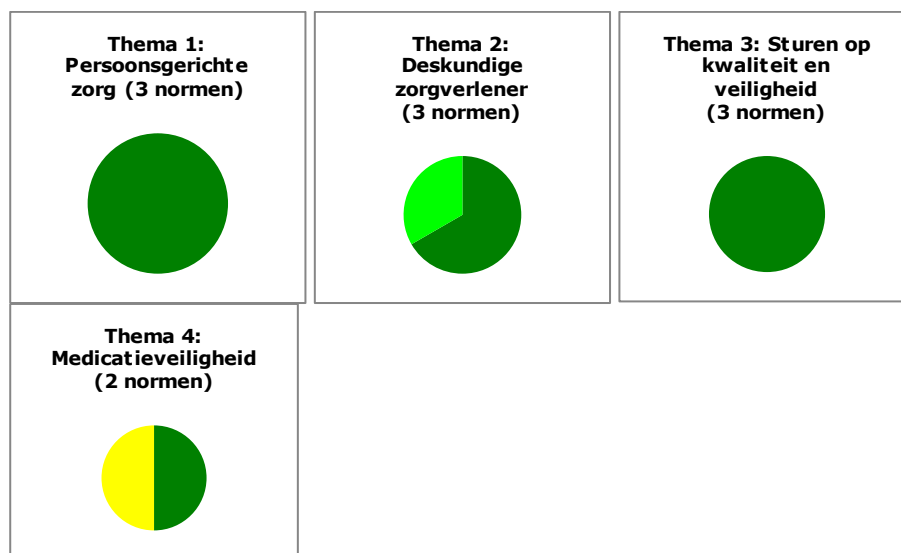
² Peildatum 31 december 2021

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 Crataegus Woonzorg 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 Crataegus Woonzorg beoordeelt.



| | Oordeel | Thema 1 | Thema 2 | Thema 3 | Thema 4 |
|--|--------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | voldoet | 3 | 2 | 3 | 1 |
| | voldoet grotendeels | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | voldoet grotendeels niet | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | voldoet niet | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | niet getoetst | 0 | 0 | 0 | 0 |

2.2 Wat gaat goed

Persoonsgerichte zorg,

Cliënten van Crataegus krijgen zorg en begeleiding die past bij hun zorgvragen. Hun wensen en behoeften zijn uitgangspunt van de zorg. Zorgverleners zijn betrokken en zoeken de verbinding met de cliënten en hun familie of mantelzorgers.

Cliënten kunnen hun eigen keuzes maken. In enkele gevallen is het nodig de vrijheid van cliënten enigszins te beperken (zoals bij afspraken over tablet gebruik). Crataegus gaat hier zeer zorgvuldig mee om. Beperkende maatregelen wegen de zorgverleners multidisciplinair af en worden geëvalueerd.

Hierbij zoeken de zorgverleners steeds naar de minst ingrijpende maatregel. Crataegus Woonzorg doet dit in lijn met de Wet zorg en dwang.

Deskundige zorgverleners

Crataegus zet voldoende deskundige zorgverleners in. De verschillende deskundigen werken in multidisciplinair verband samen en weten elkaar goed te vinden. De zorgverleners kennen de risico's die de cliënten in het leven lopen en deze zijn vastgelegd in het dossier. Crataegus zorgt voor voldoende interne (bij)scholing van de zorgverleners.

Zorgverleners werken methodisch volgens een vaste zorgplan cyclus. Ze evalueren de cliëntdoelen en stellen deze zo nodig bij. Zorgverleners rapporteren dagelijks over deze doelen.

Zorgondersteuners, stagiaires, vrijwilligers en de bestuurders zelf ondersteunen de zorgverleners. Mede hierdoor ervaren de zorgverleners voldoende tijd voor de cliënten.

Leren en verbeteren

Crataegus heeft een cultuur waarin leren en verbeteren mogelijk is. Er zijn structurele reflectiemomenten en zorgverleners geven elkaar feedback. Zorgverleners melden en analyseren incidenten.

De bestuurders halen informatie uit incidentanalyses, cliëntmedezeggenschap, medewerkers gesprekken en audits om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Crataegus woonzorg is lid van een branche vereniging en heeft een interne raad van toezicht.

2.3 Wat kan beter

Crataegus heeft veel aandacht besteed aan de implementatie Wet zorg en dwang. Het is wel nodig de volgende stap te maken en alle zorgverleners hierbij te betrekken. Het is van belang dat zorgverleners onvrijwillige zorg herkennen en weten wat de randvoorwaarden voor goede onvrijwillige zorg zijn.

2.4 Wat moet beter

Medicatieveiligheid

Er is aandacht nodig voor medicatieveiligheid, het beheer van de medicatie moet zorgvuldiger. Crataegus moet de uitvoering van het medicatiebeleid in overeenstemming brengen met geldende veldnormen zoals de Handreiking medicatiebeleid (VGN 2019).

Actualiseren signaleringsplan

Crataegus moet signaleringsplannen evalueren en zorgen dat deze overeenkomen met de praktijk. Als in het signaleringsplan een maatregel staat die onder de Wet zorg en dwang valt, is het nodig hiervoor een stappenplan in het dossier op te nemen.

2.5 Eindconclusie bezoek

De inspectie concludeert dat de geboden zorg op Crataegus Woonzorg (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen.

Cliënten van Crataegus kunnen rekenen op persoonsgerichte zorg. Crataegus zet hiervoor voldoende deskundige zorgverleners in. De inspectie ziet dat Crataegus zorgt voor voldoende toerusting van deze zorgverleners. Zij krijgen interne scholing. De bestuurders en een team van clientondersteuners, vrijwilligers en stagiaires ondersteunen de zorgverleners.

De inspectie is van mening dat Crataegus zorgvuldig om is gegaan met de implementatie Wet zorg en dwang. De randvoorwaarden voor het bieden van onvrijwillige zorg zijn in orde. Zorgverleners bieden alleen onvrijwillige zorg wanneer dit de enige en beste optie is. De inspectie heeft er vertrouwen in dat Crataegus Woonzorg ook de volgende stap zet en het team verder betreft bij de implementatie van de Wet zorg en dwang.

Medicatieveiligheid en met name het medicatiebeheer heeft aandacht nodig. Mede gezien de cultuur van leren en verbeteren bij Crataegus Woonzorg heeft de inspectie er vertrouwen in dat dit voortvarend wordt opgepakt.

De inspectie heeft op dit moment vertrouwen in de wijze waarop Crataegus stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Crataegus Woonzorg verwacht en binnen welke termijn. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Crataegus Woonzorg verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

Crataegus Woonzorg voldoet (grotendeels) aan de getoetste normen.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Crataegus Woonzorg. Zij gaat er vanuit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen.

Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek 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:

Donker groen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.

Licht groen: 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 hij 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.

Resultaten

Norm 1

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 1:

Een cliënt vertelt dat de zorgverleners zijn levensverhaal kennen. In een cliëntdossier leest de inspectie een levensverhaal van een cliënt. Ze inspectie ziet onderwerpen zoals: hier ben ik goed in, dit vind ik leuk om te doen en dit zijn voor mij belangrijke gewoontes. Ook leest de inspectie waaraan de zorgverleners moeten denken bij een cliënt (een cliënt is bijvoorbeeld doof), maar daarnaast wat de cliënt leuk vindt, wat zijn hobby is of waar hij fan van is. Een cliënt zegt dat de zorgverleners weten hoe ze hem moeten benaderen. Als hij druk praat en weinig eet, dan gaat het minder met hem. Zorgverleners zien dat goed aan hem, aldus de cliënt.

Een cliënt vertelt over haar dagbesteding en het werken met dieren. Dit vindt ze heel leuk, zo hoort de inspectie.

De inspectie ziet een grote tafel in de kamer van een cliënt. Deze tafel ligt vol met tekeningen en tekenspullen. De cliënt geeft aan dat ze graag tekent en kleurt. Aan de muur ziet de inspectie kleurrijke tekeningen en schilderijen hangen. De cliënt vertelt dat ze deze zelf heeft gemaakt. Ook in de gang en in de hal van Crataegus woonzorg ziet de inspectie door cliënten gemaakte kunst.

Een cliënt geeft aan dat het vinden van werk voor hem een belangrijk doel was. Hij heeft zijn horeca-opleiding afgerond en hij heeft nu net een baan gevonden. De cliënt vertelt dat hij daarbij goede begeleiding heeft gekregen van de zorgverleners.

Een zorgverlener vertelt dat een cliënt een hulpvraag had op gebied van seksualiteit. Deze vraag heeft de bestuurder serieus genomen en zij benaderde hiervoor een seksuoloog. De inspectie ziet deze hulpvraag terug in het cliëntplan.

Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 2:

Een cliënt vertelt dat hij zijn eigen dossier kan inzien. Hij vertelt over de doelen die hij in zijn cliëntplan heeft en dat zijn persoonlijk begeleider jaarlijks met hem zijn doelen bespreekt. Een zorgverlener geeft aan dat soms een cliëntvertegenwoordiger aansluit bij de besprekingen. Dit gebeurt in elk geval als de cliënt het zelf niet kan, zo hoort de inspectie.

De bestuurder vertelt dat zij cliënten ondersteunen om het eigen netwerk te vergroten. Zo heeft een zorgondersteuner met een cliënt een hardlooptroepje gevonden. Na een aantal keer samen te hardlopen kan de cliënt nu zonder begeleiding van Crataegus met het groepje hardlopen.

De cliënt vertelt desgevraagd dat de zorgverleners hem niet beperken in zijn keuzevrijheid. Hij geeft hiervan een aantal voorbeelden zo mag hij zelf bepalen of en wanneer hij bezoek ontvangt, of hij huisdieren wil en of hij de muren in zijn appartement een kleur wil geven. Ook zijn er geen bepaalde tijden dat hij 's avonds thuis moet zijn. De inspectie hoort de cliënt zeggen: "Dit is mijn huis, tuurlijk mag ik dat!".

Norm 3

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zorgverleners behandelen hen met respect.

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 3:

Een zorgverlener vertelt dat een cliënt zich verbaal soms moeilijk uit. Ze weet dat het bij deze cliënt belangrijk is om echt goed door te vragen, om zo te achterhalen waar de cliënt nu echt gespannen over is. Wat ook helpt is de cliënt te vragen haar gevoelens in brieven te schrijven. De cliënt vertelt dat ze graag brieven schrijft. Dit kan ze heel goed, sommige zijn zelfs voorgedragen op begrafenissen, zo vertelt ze.

Een cliënt vertelt dat de zorgverleners allemaal fijne mensen zijn. Een andere cliënt geeft aan dat ze fijn woont. Ze zocht een rustige plek en die heeft ze gevonden, zo hoort de inspectie.

Een zorgverlener geeft aan dat de cliënt soms luidruchtig kan zijn. Dan is het de bedoeling dat de zorgverleners de cliënt apart nemen en aangeven dat wat rust gepast is, zo vertelt een zorgverlener. De cliënt vertelt dat hij dit een prettige benadering vindt.

Bij Crataegus Woonzorg wonen diverse doelgroepen bij elkaar. De bestuurder vertelt dat de oudere en jongere cliënten elkaar hierdoor aanvullen. Zo helpen de jongeren de ouderen met nieuwe technieken en bieden de ouderen een kletspraatje en koffie aan de jongeren, zo hoort de inspectie. Ook een zorgverlener en de psychiatrisch verpleegkundige vertellen dat de cliënten elkaar helpen.

Een bestuurder en zorgverlener vertellen over de troostmand. Dit is een mand met een persoonlijk briefje en informatie over praktische zaken die zij geven aan familie of mantelzorgers van cliënten in de terminale fase.

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.

Resultaten

Norm 4

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

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 4:

De zorgverlener vertelt dat zij de verschillende risico's bij de cliënten goed kent. Zij geeft een aantal voorbeelden aan de inspectie, zo vertelt zij over een cliënt met valgevaar en wat zorgverleners doen om dit valgevaar te beperken. De inspectie ziet risico-inventarisaties en signaleringsplannen in het cliëntdossier. De door de zorgverlener benoemde risico's leest de inspectie hierin terug. Ook de wijze waarop een zorgverlener een risico kan voorkomen of verminderen leest de inspectie terug in een cliëntdossier.

De verpleegkundig specialist vertelt over een risico afweging. Deze cliënt wil graag zelf koken maar er is daarbij een risico op brand. Daarom werkt de kookplaat nu niet in het appartement. Dit is met alle betrokkenen afgewogen. Er zijn evaluatieafspraken gemaakt, betrokkenen wegen telkens opnieuw af of de kookplaat op een veilige manier aan kan.

De plaatsvervangend leidinggevende vertelt dat zij stappen heeft gezet in de implementatie van de Wet zorg en dwang (verder Wzd). De randvoorwaarden zoals een zorgverantwoordelijke, externe deskundige, Wzd-functionaris en cliëntvertrouwenspersoon Wzd zijn ingeregeld, zo hoort de inspectie. De inspectie leest de namen en de invulling ook terug in het beleidsplan leven in vrijheid van Crataegus Woonzorg.

In een cliëntdossier ziet de inspectie stappenplannen, er is daarbij duidelijk aangegeven of er sprake is van verzet. De bestuurder en plaatsvervangend leidinggevende vertellen dat zij er voor kiezen het begrip verzet ruim te nemen. Zo is er met een cliënt afspraken gemaakt over hoe lang zij op de tablet mag. Aangezien de cliënt deze tablet nooit zelf geeft, maar de zorgverleners er altijd om moeten vragen is een stappenplan gemaakt. De inspectie ziet ook terug dat per onderwerp de wilsbekwaamheid van de cliënt is beoordeeld.

De verpleegkundig specialist vertelt dat zij en het team en bewust aan werken de onvrijwillige zorg bij een cliënt steeds verder af te bouwen. Ook geeft de verpleegkundig specialist een voorbeeld waarbij de psychofarmaca voor een cliënt is afgebouwd.

De zorgverleners hebben een e-learning Wzd gevolgd, en een online workshop Wzd in kleinschalige woonvoorzieningen, zo hoort de inspectie van een zorgverlener en een bestuurder. In de notulen van een werkoverleg leest de inspectie dat de Wzd is besproken.

De zorgverlener vertelt dat zij persoonlijk begeleider is van een cliënt waar onvrijwillige zorg wordt toegepast. Zij weet dat haar collega's bezig zijn met de implementatie van de Wzd. Zelf gaat ze zich er nog verder in verdiepen. Zo weet zij niet wie de zorgverantwoordelijke is, vertelt zij desgevraagd aan de inspectie. In het signaleringsplan leest de inspectie dat een cliënt bij escalatie door twee zorgverleners de algemene ruimte uitgebracht kan worden. Zij pakken haar daarbij beide onder de armen. De inspectie ziet dit niet terug in een stappenplan in het cliëntdossier. Van de bestuurder hoort de inspectie dat dit vrijwel niet meer voorkomt. Zorgverleners weten inmiddels hoe zij doormiddel van het aanbieden van een muziekinstrument of een stressbal deze escalatie voor kunnen zijn. De inspectie hoort deze interventies ook van de zorgverlener en cliënt. De inspectie leest deze interventies niet terug in het signaleringsplan.

Norm 5

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

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 5:

Van de zorgverlener hoort de inspectie dat er een afgesproken cliëntplancycclus is. Zo krijgt elke nieuwe cliënt binnen een paar dagen een eerste cliëntplan. Deze evalueren ze na zes weken. Dan kennen de zorgverleners de cliënt beter en maakt een zorgverlener het volledige cliëntplan. Deze bespreekt ze met de cliënt en eventueel de cliëntvertegenwoordiger. Indien van toepassing betreft zij ook externe deskundige zoals de fysiotherapeut hierbij. De bestuurder leest mee in de cliëntplannen, zo hoort de inspectie van een zorgverlener. Ook de verpleegkundig specialist leest mee in de plannen, zo vertelt ze de inspectie.

Een zorgverlener geeft aan dat ze elke zes maanden de cliëntplannen evalueren. Hiervan maakt een zorgverlener een evaluatieverslag. In dit verslag staat dat het cliëntplan is aangepast en op welke punten die is gebeurd. Naast dit verslag rapporteert een zorgverlener de aanpassingen, zo zegt een zorgverlener. De inspectie ziet een dergelijk evaluatieverslag in een cliëntdossier.

Een onderdeel van het plan zijn de doelen van de cliënt, hier rapporteren zorgverleners op. Als er regelmatig een rapportage is over een onderwerp waar geen doel bij hoort, maakt de persoonlijk begeleider hier tussentijds een doel van. Zo kunnen de zorgverleners bijna altijd op doelen rapporteren. De inspectie ziet in een cliëntdossier dat zorgverleners dagelijks rapporteren op de doelen. Een zorgverlener vertelt dat de rapportages soms te uitgebreid zijn. Dan wijzen de zorgverleners elkaar daarop, zo hoort de inspectie. Ook de verpleegkundig specialist geeft aan dat de rapportages niet altijd meerwaarde hebben. Daarover gaat ze dan het gesprek aan.

Van een bestuurder hoort de inspectie dat de zorgverleners één keer in de zes weken vergaderen. Anderhalf uur bespreken zij praktische zaken. De overige anderhalf uur casuïstiek. De inspectie leest dit terug in de notulen van twee werkoverleggen. In de casuïstiekbespreking diept de verpleegkundig specialist een onderwerp uit. Onderwerpen bedenkt ze zelf of worden door het team aangedragen. Ook de verpleegkundig specialist vertelt dat ze op vraag van het team ingewikkelde casuïstiek bespreekt. Soms is op casusniveau een multidisciplinair overleg noodzakelijk. Dan organiseert een zorgverlener deze op ad hoc basis, zo hoort de inspectie van de verpleegkundig specialist.

De zorgondersteuners en de vrijwilligers hebben een aparte vergadering, deze is één keer in de zes weken, zo vertelt een bestuurder. Het overleg voor de zorgverleners van de dagbesteding vindt één keer per vier weken plaats.

Norm 6

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

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 6:

Op de dag van het onaangekondigde inspectiebezoek ziet de inspectie dat er een ruime bezetting aanwezig is. Naast de zorgverlener zijn beide bestuurders en de plaatsvervangend teamleider aanwezig. Ook ziet de inspectie een stagiair en een medewerker voor de dagbesteding voor ouderen. Later op de dag start een zorgondersteuner. De zorgverlener vertelt dat er altijd voldoende medewerkers in huis zijn. Dat maakt dat er altijd genoeg tijd is voor een cliënt. Als een cliënt bijvoorbeeld onverwachts extra aandacht nodig heeft kan dat. Er zijn dan altijd wel zorgondersteuners, stagiaires, vrijwilligers of de bestuurders zelf die met niet zorg gerelateerde zaken kunnen bijspringen, zodat zij tijd aan de cliënt kan besteden. Ook de psychiatrisch specialist vertelt dat er altijd veel aanwezigheid is, hierdoor zien de zorgverleners veel.

Alle zorgverleners hebben een zorg gerelateerde opleiding. De bestuurder vertelt dat dit bewust een mix is van mensen met een agogische opleiding en een verzorgende/verpleegkundige opleiding.

Voor de slaapdienst zet Crataegus Woonzorg zorgverleners in die niet binnen het reguliere team vallen. Deze zorgverleners draaien alleen de slaapdiensten. De bestuurder en een cliënt vertellen dat de cliënten deze zorgverleners wel kennen, omdat de slaapdienst al in de avond start als de cliënten nog wakker zijn. De bestuurder vertelt dat zij dichtbij woont en de slaapdienst haar altijd kan bellen als de zorgverleners ondersteuning nodig hebben.

Er zijn tien vrijwilligers betrokken bij Crataegus Woonzorg. Zij doen verschillende werkzaamheden. Zo is er een gastheer en gaat een andere vrijwilliger regelmatig met cliënten naar de winkel, zo hoort de inspectie van een bestuurder.

Crataegus Woonzorg zorgt voor interne scholing hoort de inspectie van verschillende gesprekspartners. De zorgverleners volgen een aantal verplichte algemene cursussen zoals Bedrijfshulpverlening, medicatieveiligheid en diabetes. Daarnaast is er doelgroepgerichte scholing. Zo vertelt een zorgverlener dat zij een scholing volgt over psychopathologie. De bestuurder zegt dat een medewerker van een grote gehandicapten zorginstelling uit de regio een klinische les heeft gegeven over autisme. Ook de casuïstiek bespreking in de vergadering is afhankelijk van het thema een bijscholing. Zo zijn de thema's 'het risico op overvragen van cliënten' en 'wat zegt een IQ score'; besproken. De inspectie leest de genoemde cursussen en trainingen terug in het overzicht scholing en in het kwaliteitsplan.

In meerdere gesprekken hoort de inspectie dat Crataegus Woonzorg gebruik maakt van externe expertise. Zo is er een seksuoloog betrokken geweest en is voor een casus het CCE3 ingeschakeld. De zorgverlener vertelt dat zorgverleners regelmatig contact hebben met een fysiotherapeut en diëtist. De verpleegkundig specialist vertelt dat het team haar instructies altijd zeer nauwgezet uitvoert. Zo vertelt zij dat ze tijdens de medicatieafbouw van een cliënt rapportagepunten had beschreven. Zorgverleners weten dan op welke veranderingen zij bij de cliënt moeten letten tijdens de afbouw. De verpleegkundig specialist zegt dat zij er dan op kan vertrouwen dat zorgverleners dagelijks op die punten rapporteren.

De zorgverlener vertelt dat het binnen het team heel duidelijk is welke zorgverlener waartoe bevoegd is als het gaat om risicovolle en voorbehouden handelingen. Alleen als zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn voeren zij deze handeling uit. Zij geeft een voorbeeld van een handeling waartoe zij en een aantal collega's wel bevoegd waren maar zich niet bekwaam voelden. Dit is goed opgepakt door het bestuur vertelt ze, de thuiszorg heeft de handelingen uitgevoerd totdat het team door bijscholing zich weer bekwaam voelde en het zelf kon doen.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg en deze goed 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 zorgverleners niet altijd kunnen voorkomen.

Resultaten

Norm 7

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

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 7:

De inspectie ziet de kernwaarden van Crataegus Woonzorg op de muur in het kantoor hangen. Deze zijn tijdens een teamdag samen bepaald vertelt een zorgverlener. Ze gebruiken de kernwaarden ook echt tijdens reflectie, zo zegt ze. Zo noemt ze als voorbeeld dat de zorgverleners elkaar helpen herinneren dat ze hebben bepaald dat we gastvrij zijn, met elkaar bespreken ze dan of hetgeen ze doen wel past bij die waarde of dat het nodig is een andere aanpak te kiezen. Ook in de nagestuurde informatie leest de inspectie over de kernwaarden.

In een gesprek met een cliënt en tijdens de rondleiding komt naar voren dat Crataegus Woonzorg aandacht heeft voor de brandveiligheid. Zo ziet de inspectie brandmelders en brandslangen hangen. Ook hangen er op verschillende plekken brandblussers en is duidelijk waar de vluchtroutes zich bevinden. De cliënt vertelt dat hij brandoefeningen heeft meegemaakt. Hier was de brandweer bij betrokken. Een cliënt wijst de inspectie ook op de alarmknoppen op de wc's. Die kunnen de cliënten indrukken als ze hulp nodig hebben, zo hoort de inspectie van een cliënt.

Norm 8

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

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 8:

De bestuurders vertellen dat zij een samenwerking hebben met een zorgaanbieder in de wijk. De ondersteuning die deze zorgaanbieder biedt sluit goed aan op de ondersteuning van Crataegus Woonzorg. Crataegus Woonzorg is niet toegerust op cliënten met vergevorderde dementie. Hierover zijn ze bij de intake al direct duidelijk naar cliënt en familie. Zodra de zorg niet meer passend is voor het wonen bij Crataegus Woonzorg kan de cliënt doorstromen naar de collega zorgaanbieder. Deze route is al voor drie cliënten doorlopen, zo hoort de inspectie van een bestuurder.

De bestuurder doet de intake van nieuwe cliënten zelf, zij betreft hierbij zo nodig de verpleegkundig specialist, hoort de inspectie van de verpleegkundig specialist. De bestuurder vertelt dat zij zich bewust is van het belang om de zorg wel aan te kunnen. Goede zorg is ook bij een intake zeggen 'dit kunnen we niet', vertelt ze aan de inspectie.

Crataegus Woonzorg heeft een interne raad van toezicht, is aangesloten bij een branche vereniging en heeft een keurmerk behaald. Een audit was onderdeel van dit certificeringsproces, zo vertelt een bestuurder aan de inspectie. De inspectie leest in twee rapporten over het auditproces.

De cliënt en bestuurder vertellen dat Crataegus Woonzorg een cliëntenraad heeft. De cliënt vertelt dat hij in de cliëntenraad zit en dat de bestuurder de cliëntenraad serieus neemt. De bestuurder informeert niet alleen de raad maar vraagt ook daadwerkelijk advies, aldus de cliënt. Informele medezeggenschap is er ook, er zijn bewonersoverleggen hoort de inspectie van verschillende gesprekspartners.

De zorgverlener vertelt dat zij incidenten meldt. Zij geeft aan geen drempel te voelen om een incident te melden. De bestuurder vertelt dat zij ziet dat alle zorgverleners goed melden. Het melden gebeurt in het cliëntdossier, zo vertelt een zorgverlener en ziet de inspectie. De bestuurder en een zorgverlener vertellen dat er een MIC-commissie is. Deze bestaat uit drie leden, de bestuurder is een van de drie leden. Zij vergaderen elke maand en analyseren incidenten en trends, de inspectie ziet deze analyses in de nagestuurde stukken. Zo nodig bespreken zij verbetermaatregelen in het team. De inspectie ziet dit niet terug in de notulen van het teamoverleg.

De zorgverlener vertelt dat zij één keer per jaar een functioneringsgesprek heeft. Hierin bespreekt ze haar doelen en ambities voor het aankomende jaar. Ook wat goed gaan en wat verbeterpunten zijn voor haarzelf of de bestuurders komt in deze gesprekken aan bod, aldus de zorgverlener

Norm 9

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

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 9:

Teamreflectie heeft een plek in het werkoverleg, zo vertelt een zorgverlener. Zo hebben de zorgverleners tijdens de teamreflectie samen de kernwaarden opgesteld.

De zorgverlener vertelt dat zij het een erg fijn team vindt. De bestuurders zijn laagdrempelig en goed te bereiken. Ook als zij iets wil veranderen kan zij dit goed bespreken. Zo geeft zij een voorbeeld van een verbetering die zij met de bestuurder heeft besproken. Het verkrijgen van overzicht op de cliëntplancyclus. Deze verbetering heeft de bestuurder toen samen met haar doorgevoerd.

Een zorgverlener vertelt dat een externe partij met de zorgverleners het geven van feedback heeft besproken en geoefend. In het auditrapport leest en in de verschillende gesprekken hoort de inspectie dat Crataegus Woonzorg korte lijnen heeft. De verpleegkundig specialist geeft aan dat ze zich veilig voelt om te discussiëren met de bestuurders.

De zorgverlener vertelt dat het de gewoonte is dat zorgverleners elke dienst kort bij elkaar stilstaan. Dit om na te gaan hoe het met de ander gaat. Bij elkaar in- en uitchecken noemen ze dit. Dit was even verwaterd maar er is afgesproken dit weer te introduceren.

De inspectie ziet dat zorgverleners elkaar met geeltjes tips en tops geven. Deze hangen op kantoor.

4.4 Thema Medicatieveiligheid

Voor een goede medicatieveiligheid moet een zorgaanbieder een geneesmiddelendistributiebeleid hebben geborgd. De zorgaanbieder heeft daarmee duidelijke afspraken over verstrekken en bewaren van medicatie. De inspectie kijkt bij haar onderzoek of zorgverleners medicatie verstrekken aan de hand van een actuele basisset medicatiegegevens. Ook kijkt de inspectie of zorgverleners na het verstrekken van de medicatie, aftekenen op lijsten die de apotheek aanlevert.

Resultaten

Norm 10

De zorgaanbieder draagt zorg voor het veilig en verantwoord bewaren en afvoeren van medicatie.

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg grotendeels niet** aan de norm.

Bevindingen norm 10:

De inspectie ziet in een medicatiebakje een medicijn, de zorgverlener vertelt dat de cliënt deze nu niet meer krijgt. De inspectie ziet een fles hoestdrank over de datum. De inspectie ziet dat de openingsdatum van een medicijn op de verpakking is geschreven, maar niet op het flesje zelf.

De medicatie staat in een af te sluiten kast op het af te sluiten kantoor van de zorgverleners, zo ziet de inspectie. De opiaten liggen in een aparte kluis in de kast. Elke cliënt heeft zijn eigen mandje met medicatie. De inspectie ziet veel medicatie voorraad in de mandjes. Sommige cliënten hebben de medicatie in eigen beheer, zo vertelt een zorgverlener. De inspectie leest in het cliëntplan van een cliënt dat de status van het in eigen beheer houden van de medicatie is geëvalueerd.

Norm 11

De zorgverlener parafeert direct de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst.

Volgens de inspectie **voldoet Crataegus Woonzorg** aan deze norm.

Bevindingen norm 11:

De inspectie ziet dat de medicatie is afgetekend, ook de zo nodig zelfzorgmedicatie zoals paracetamol tekent de zorgverlener af op de toedienlijst van de apotheek, zo ziet de inspectie. Hiervoor gebruiken de zorgverleners een digitaal aftekensysteem.

Bijlage 1 Methode

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens de geldende wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders.

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. Zo kunnen de inspecteurs zich een beeld 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 afdeling(en) of in de woning(en) aanwezig. In verschillende huiskamers/in de huiskamer kunnen de inspecteurs cliënten en zorgverleners observeren. Hiervoor gebruiken zij de observatiemethode SOFI (zie de uitleg hieronder).

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelt de inspectie of de door Crataegus Woonzorg 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.

Tijdens het bezoek aan Crataegus Woonzorg heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- Gesprek met twee bestuurders;
- gesprekken met twee cliënten;
- gesprek met de verpleegkundig specialist;
- gesprek met een uitvoerend zorgverlener;
- gesprek met uitvoerend zorgverlener, tevens plaatsvervangend eindverantwoordelijke
- inzage drie cliëntdossiers;
- documenten genoemd in bijlage 2;
- rondgang door Crataegus Woonzorg.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Beleidsplan Leven in vrijheid;
- overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen;
- notulen werkoverleg 14-3-2022;
- notulen werkoverleg 24-1-2022;
- overzicht scholing;
- auditrapporten 2020 en 2019;
- Crataegus Woonzorg kernwaarden;
- kwaliteitsplan 2022
- memo informatie locatie;
- jaarverslag MIC-commissie 2021.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl