



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Crataegus Zorg B.V.
in Dorst op 15 januari 2025

Utrecht, maart 2025

V2055875

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Waar keek de inspectie naar 4
1.3	Beschrijving Crataegus Zorg B.V. 4
2	Conclusie 7
2.1	Samenvatting van de oordelen 7
2.2	Wat gaat goed 7
2.3	Wat kan beter 8
2.4	Wat moet beter 8
2.5	Conclusie bezoek 8
3	Wat zijn de vervolgacties 9
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Crataegus verwacht 9
3.2	Vervolgactie van de inspectie 9
4	Resultaten 10
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 10
4.1.1	Resultaten 10
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 13
4.2.1	Resultaten 14
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 19
4.3.1	Resultaten 19
Bijlage 1	Informatiebronnen 22
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 23

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 15 januari 2025 een bezoek aan Crataegus Zorg B.V. (Crataegus) in Dorst. Het bezoek was onaangekondigd.

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bracht dit bezoek als steekproefbezoek. Met dit bezoek bepaalt de inspectie of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving. De inspectie bezocht Crataegus voor het laatst in 2022. Dit bezoek richtte zich toen op de cliënten die horen bij de doelgroep gehandicaptenzorg.

1.2 Waar keek de inspectie naar

De inspecteurs toetsten of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Ze verzamelden informatie door de zorg te bekijken, een rondleiding, documenten te bekijken en in gesprekken.

Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken staat in een [toetsingskader](https://www.igj.nl/toetsingskader) op www.igj.nl.

1.3 Beschrijving Crataegus Zorg B.V.

Organisatie

Crataegus is een kleinschalige woonzorgvoorziening met 25 appartementen en 4 studio's in het dorp Dorst, gemeente Oosterhout. Crataegus biedt zorg aan mensen met een:

1. lichamelijke en/of psychogeriatrische zorgvraag;
2. verstandelijke beperking;
3. psychische of psychiatrische zorgvraag.

Op de locatie biedt Crataegus verpleging, verzorging, ambulante begeleiding en dagbesteding. Crataegus biedt ook thuiszorg in de wijk Dorst. De thuiszorg is bedoeld voor cliënten met een verstandelijke beperking, psychische zorgvraag of psychiatrische zorgvraag.

Management

Crataegus heeft een tweehoofdige raad van bestuur (RvB) en een raad van toezicht (RvT) bestaande uit drie leden. Crataegus heeft ook een cliëntenraad. De bestuurders zijn de oprichters van Crataegus. Eén bestuurder is verpleegkundige deskundigheidsniveau 5 en werkt ook mee in de zorg. Zij is als bestuurder verantwoordelijk voor zorg en welzijn. De andere bestuurder is verantwoordelijk voor financiële en facilitaire zaken. Er is ook een plaatsvervangend eindverantwoordelijke (zorgmanager) die beide bestuurders kan vervangen. De bestuurder die ook een verpleegkundige is, stuurt samen met de zorgmanager de zorgverleners op de locatie aan.

Locatie

Crataegus bestaat uit een appartementencomplex met drie verdiepingen. De cliënten kunnen met een lift naar de eerste en tweede verdieping. Op de begane grond is een open leefkeuken waar cliënten en medewerkers kunnen eten en drinken.

Aangrenzend aan de keuken bevinden zich twee grote ruimtes waar de dagbesteding plaatsvindt. Hier kunnen cliënten elkaar dagelijks ontmoeten. De cliënten wonen op de begane grond, de eerste en de tweede verdieping. Verder is er onder andere een oefenruimte van de fysiotherapie. Rondom het appartementencomplex is een tuin voor cliënten en bewoners uit de buurt.

Appartementen en studio's

Alle appartementen en studio's hebben een eigen keuken en badkamer met douche, wasbak en toilet. De appartementen hebben een aparte slaapkamer. De keuken bevindt zich in de woonkamer. De studio's hebben geen aparte slaapkamer. Cliënten wonen en slapen in één ruimte. Verder hebben alle appartementen een balkon of een terras. De studio's hebben een Frans balkon.

Cliënten

In Crataegus wonen op de dag van het inspectiebezoek 26 cliënten die zorg krijgen, variërend in leeftijd van 23 tot 94 jaar. Alle cliënten hebben een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz), gefinancierd door Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT) of Zorg in Natura (ZiN). In totaal levert Crataegus zorg op de locatie aan:

- 11 cliënten met een indicatie voor Verpleging en Verzorging (VV). Deze cliënten hebben de volgende zorgprofielen: negen cliënten met 4 VV, vier cliënten met 5 VV en vier cliënten met 6 VV. Deze cliënten hebben een zorgprofiel zonder behandeling. De huisarts is medisch eindverantwoordelijk.
- 15 cliënten met een indicatie voor Verstandelijk Gehandicapten (VG) of Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).

De inspectie richt zich in dit bezoek alleen op de cliënten met een indicatie voor VV én die in de locatie wonen. De inspectie richt zich niet op de cliënten in de thuiszorg en/of die met een VG- en GGZ-indicatie.

Zorgverleners

Bij Crataegus verlenen in totaal 29 (15,69 fte) zorgverleners de zorg. Er zijn zes zorghulp deskundigheidsniveau 1 (1,91 fte), zeven helpenden deskundigheidsniveau 2 (inclusief 2 plus) (2,89 fte), zeven verzorgenden(-IG) (4,59 fte), vijf verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 (3,17 fte), twee verpleegkundigen deskundigheidsniveau 5 (1,89 fte) en twee stagiaires (1,24 fte). Op de dag van het inspectiebezoek werkt één zorgverlener als zelfstandige zonder personeel (zzp). De overige zorgverleners zijn in loondienst.

Behandelaren

De eigen huisarts van de cliënt is medisch eindverantwoordelijk. Crataegus werkt samen met een verpleegkundig specialist (VS) voor cliënten met psychische, psychogeriatrische en psychiatrische zorgvragen. Deze VS werkt als zzp'er.

1.4

Actuele ontwikkelingen bij Crataegus Zorg B.V.

Algemene ontwikkelingen

De bestuurders en zorgverleners vertellen dat Crataegus een financieel stabiele organisatie is met een laag personeelsverloop. Crataegus breidde het zorgaanbod in 2023 uit met thuiszorg in omgeving Dorst.

Crataegus is lid van een branchevereniging. Ook neemt Crataegus deel aan een onderzoek van een hogeschool over het effect van wonen in een community. Daarnaast werkte een aantal zorgverleners van Crataegus mee aan de podcast '[Mag ik je kussen?](#)'. In deze podcast geven zorgverleners voorbeelden van hoe je als zorgverlening samen zoekt naar oplossingen om de zorg te blijven verbeteren.

De inspectie ziet dat Crataegus voor de Wet zorg en dwang (Wzd) als locatie is opgenomen in het openbare locatieregister. Dit betekent dat Crataegus onvrijwillige zorg mag en kan verlenen.

Actuele ontwikkelingen rond arbeidsmarktkrapte

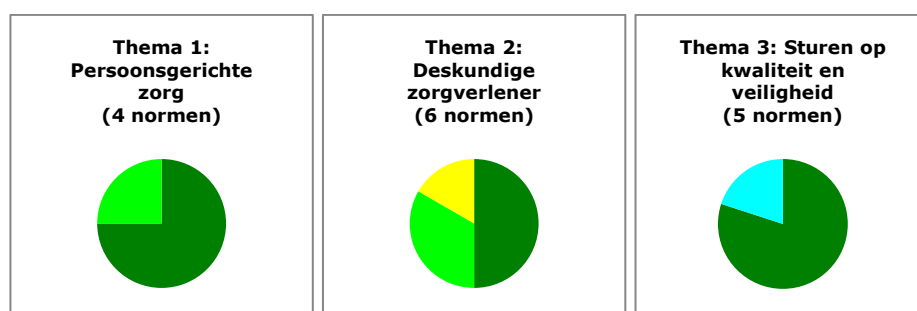
De bestuurders vertellen dat Crataegus voldoende personeel heeft. Er werkt een vast team zorgverleners. Crataegus heeft zelfs een wachtlijst voor zorgverleners die bij hen willen werken. De bestuurders vertellen dat er geen vacatures zijn. Toch benaderen zorgverleners van buiten de organisatie hen regelmatig. De bestuurders gaan dan altijd met de zorgverlener in gesprek om te onderzoeken of er wat mogelijk is.

2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de oordelen. Daarna geeft de inspectie haar conclusie over Crataegus.

2.1 Samenvatting van de oordelen

Onderstaande diagrammen en tabel laten per thema zien hoe de inspectie Crataegus beoordeelt. Een toelichting op de kleuren in de diagrammen staat in hoofdstuk 4.



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

2.2 Wat gaat goed

Cliënten kunnen rekenen op persoonsgerichte zorg. Bij Crataegus staat niet de ziekte van de cliënt, maar een betekenisvol leven centraal. Bij Crataegus werkt een vast team van zorgverleners die de cliënten goed kennen. De zorgverleners behandelen de cliënten met respect. Zo hebben cliënten inspraak in de zorg.

Zorgverleners evalueren de zorg periodiek en bij veranderende zorgvragen. Bij het maken van (nieuwe) afspraken, houden zorgverleners rekening met de wensen en behoeften van de cliënt. Hier betrekken zorgverleners ook de familie van de cliënt bij. Tegelijkertijd stimuleren zorgverleners de eigen regie van de cliënt. Ook hebben zij voortdurend aandacht voor specifieke levensvragen, zoals invulling van de laatste levensfase.

Daarnaast is de inzet en deskundigheid van zorgverleners voldoende afgestemd op de zorgvragen van de cliënten. De zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam voor de handelingen die zij uitvoeren. De zorgverleners reflecteren tijdens intervisie op de geboden zorg en het eigen handelen. De zorgverleners zijn dan open en eerlijk, ook als iets niet goed is gegaan. Verder schakelen de zorgverleners andere deskundigen (van binnen en buiten de organisatie) in als dat nodig is. Een huisarts en een VS zijn nauw betrokken.

Verder stuurt Crataegus op kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zo brengt de organisatie de zorg systematisch in kaart, bijvoorbeeld met kwartaalverslagen en de MIC-meldingen. Ook leggen de bestuurders iedere zes maanden verantwoording af aan de RvT, die onafhankelijk van elkaar zijn. Verder stimuleert Crataegus een organisatiecultuur gericht op leren en verbeteren. Bijvoorbeeld door het volgen van zorgopleidingen te faciliteren. Crataegus heeft voortdurend aandacht voor de juiste zorgverlener op de juiste plek. Hierbij staat de kwaliteit van zorg en het werkplezier van de zorgverleners centraal.

2.3 Wat kan beter

Zorgverleners maken een zorgvuldige afweging als cliënten zorg krijgen die onder de Wzd kan vallen. Zij betrekken hierbij de noodzakelijke deskundigen. De zorgverleners kunnen deze afwegingen wel beter navolgbaar vastleggen in de cliëntdossiers. Dit geldt ook voor de mate van wils(on)bekwaam ter zake van de cliënten. Crataegus moet erop toezien dat alle zorgverleners het protocol over de Wzd en de richtlijn hygiëne en infectiepreventie opvolgen.

2.4 Wat moet beter

Crataegus moet meer aandacht hebben voor methodisch werken. Zo zijn de zorgplannen niet allemaal actueel. Daarnaast rapporteren zorgverleners wisselend op doelen terwijl dit wel de afspraak is. De cliëntdossiers bevatten informatie over de cliënt die wisselend met elkaar samenhangt. Hier moet Crataegus meer aandacht voor hebben.

2.5 Conclusie bezoek

Crataegus voldoet (grotendeels) aan dertien van de veertien getoetste normen. Crataegus voldoet grotendeels niet aan één van de veertien getoetste normen.

De inspectie ziet dat bij Crataegus de cliënt centraal staat. Crataegus zorgt ervoor dat de zorgverleners deskundig en professioneel zijn. Crataegus kan de kwaliteit en veiligheid van de zorg verbeteren door ervoor te zorgen dat zorgverleners volgens protocollen en richtlijnen werken. Om de navolgbaarheid van besluitvorming te verbeteren, moeten de zorgverleners de informatie hierover aantoonbaar in de cliëntdossiers vastleggen. Daarnaast moet Crataegus het methodisch werken verbeteren om de continuïteit van zorg voldoende te kunnen borgen.

De inspectie hoort tijdens het inspectiebezoek dat de bestuurders van Crataegus de verbeterpunten (deels) herkennen. Zij vertellen dat Crataegus aandacht heeft voor methodisch werken en daarom is gestart met de invoering van een nieuwe methodiek. De aandachtspunten op het gebied van de Wzd zijn nieuw voor de bestuurders. Zij vertellen na het inspectiebezoek de benodigde verbeteringen te gaan doorvoeren om te kunnen voldoen aan de wet- en regelgeving.

De inspectie vertrouwt erop dat Crataegus de verbeterpunten en vervolgacties uit dit rapport oppakt. Dit blijkt uit de open en transparante houding van de bestuurders en de plaatsvervangend eindverantwoordelijke tijdens het bezoek. Daarnaast geven zij aan het einde van het inspectiebezoek aan dat Crataegus alle aandachtspunten uit het rapport gaat oppakken.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Crataegus verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij doet naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Crataegus verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Crataegus moet verbeteringen doorvoeren voor de normen waaraan zij grotendeels voldoet en grotendeels niet voldoet.

De inspectie gaat ervan uit dat hoofdstuk 4 van dit rapport hiertoe voldoende handvatten biedt.

3.2 Vervolgactie van de inspectie

De inspectie kreeg met dit bezoek een beeld van de kwaliteit en veiligheid bij Crataegus. Zij gaat ervan uit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen. Dit geldt ook voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg aan cliënten in de thuiszorg. 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:

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

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen en zorgbehoeften van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? En 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, zie je dit allemaal terug in de zorgverlening? Staan de wensen en zorgbehoeften van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven? De cliënt heeft de regie, en zijn naasten en de zorgverlener ondersteunen hierbij.

4.1.1 Resultaten

Norm 1.1

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

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

De zorgverleners vertellen dat de persoonlijk begeleiders (pb'ers) met de cliënten afspraken maken over de zorg. Zo hoort de inspectie van één cliënt dat zij voor het ontbijt en middageten naar de gezamenlijke keuken gaat. 's Avonds eet de cliënt liever in haar eigen appartement. De cliënt vertelt dat als zij op de dag zelf besluit om toch in haar eigen appartement te willen eten, dit nooit een probleem is. Deze afspraak ziet de inspectie terug in het dossier van de cliënt. De inspectie ziet voorbeelden waarbij de zorgverleners met de cliënt in gesprek gaan om te weten wat de cliënten belangrijk vinden. Zo vertelt een cliënt dat zij minder tijd wil besteden aan wassen en aankleden. In plaats daarvan wil de cliënt liever meer begeleiding bij het boodschappen doen. De cliënt vertelt dat de zorgverleners dit organiseerden.

De inspectie ziet tijdens de observatie dat zorgverleners de wensen van de cliënten respecteren. Zo hoort de inspectie dat zorgverleners cliënten met de voornaam aanspreken. Een zorgverlener vertelt dat zij cliënten aanspreken zoals zij dat graag willen. De inspectie ziet hierover afspraken terug in de cliëntdossiers.

De zorgverleners vertellen dat de cliënt(vertegenwoordigers) niet standaard bij het overleg met de huisarts aanwezig is. De cliënt en de huisarts bespreken met elkaar wie bij het gesprek aanwezig is. Eén van de bestuurders vertelt dat de cliënt(vertegenwoordiger) wel standaard aanwezig is bij het zorgevaluatiegesprek dat twee keer per jaar plaatsvindt. De pb'er van de cliënt bespreekt dan de inhoud van het zorgplan, de huidige zorgvraag, wensen en behoeften van de cliënt. De familie van de cliënt sluit dan meestal ook aan. De huisarts en andere deskundigen zijn hier niet bij aanwezig. Een cliënt bevestigt dit. De inspectie ziet de verslaglegging van verschillende evaluatiegesprekken in de cliëntdossiers terug.

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

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

De zorgverleners volgen de voorkeuren van de cliënt. Zij vertellen dat cliënten niet op standaardtijden rusten, tenzij dit is afgesproken als onderdeel van het zorgplan. Zorgverleners vragen aan cliënten of en wanneer zij willen rusten. De inspectie ziet en hoort dat een zorgvrager aan een cliënt vraagt of zij naar bed wil. De cliënt zegt dat zij dit wil. De inspectie ziet dat de zorgverlener de cliënt naar de kamer brengt.

De inspectie ziet en hoort dat het (zorg)aanbod van Crataegus past bij de individuele wensen van de cliënt. Zo vertelt een cliënt dat in de ruimte naast de keuken regelmatig activiteiten plaatsvinden. De cliënt vertelt dat zij vorige week meedeed aan een workshop schilderen. Een andere cliënt vertelt dat bezoek altijd welkom is. Bij Crataegus gelden geen bezoektijden, vertellen de bestuurders.

De inspectie ziet dat de fysieke leefomgeving aansluit op de wensen en behoeften van de cliënten. De appartementen zijn ingericht met persoonlijke spullen. Op sommige plekken in de gangen hangen schilderijen van cliënten. De inspectie ziet dat de cliënten hun eigen appartement of studio met eigen spullen kunnen inrichten.

De huisarts vertelt dat zorgverleners aandacht hebben voor specifieke levensvragen van cliënten, zoals invulling van de laatste levensfase. De huisarts vertelt over een cliënt die vanwege een langdurige depressie en een andere bijkomende chronische aandoening, niet langer meer wilde leven. De zorgverleners schakelden de huisarts in en bespraken de situatie met de cliënt en zijn familie. Nadat een SCAN-arts het verzoek van de cliënt beoordeelde, vond bij de cliënt euthanasie plaats. Dit gebeurde in het appartement van de cliënt. De huisarts vertelt dat euthanasie niet vaak voorkomt bij Crataegus. Desondanks handelde de zorgverleners zeer professioneel, vertelt de huisarts. De huisarts vertelt dat de bestuurders het proces ook goed begeleidde: vooraf, tijdens en na de euthanasie.

De inspectie ziet en hoort dat zorgverleners het verhaal van de cliënt kennen. Zo hoort de inspectie hoe een zorgverlener aan een cliënt vraagt hoe het met haar gaat. De inspectie hoort dat de echtgenoot van de cliënt een jaar geleden is gestorven. De inspectie leest dit terug in het dossier van de cliënt.

De bestuurder vertelt dat van iedere cliënt een levensverhaal in het dossier moet zitten. Dit ziet de inspectie wisselend terug tijdens dossierinzage. Sommige levensverhalen zijn uitgebreid. In sommige cliëntdossiers staat nagenoeg niets over het levensverhaal. Eén van de bestuurders is daar verbaasd over en vertelt dat dit wel zou moeten.

Norm 1.3

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

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

De bestuurders vertellen dat zij cliënten helpen om eigen keuzes te maken uit het (zorg)aanbod. Zo kan een cliënt die bij Crataegus komt wonen, zelf kiezen welk appartement/studio zijn of haar voorkeur heeft. De bestuurders bespreken met de cliënt welke appartementen en studio's op dat moment beschikbaar zijn. Een cliënt vertelt dat hij bewust koos voor een appartement vanwege de aparte slaapkamer. Dit ziet de inspectie terug tijdens de rondleiding.

De bestuurders en zorgverleners vertellen dat Crataegus een open-deurenbeleid heeft. De inspectie ziet dat cliënten zelfstandig naar buiten kunnen. Ook kunnen cliënten zich zelfstandig door de locatie bewegen. Sommige deuren zijn afgesloten met een tag. Dit zijn bijvoorbeeld de deuren van de appartementen van de cliënten zelf en de kantoorruimtes van de medewerkers. Cliënten openen de deur van hun eigen appartement met een tag. Eén van de bestuurders vertelt dat alle cliënten in staat zijn om een tag te gebruiken. Het is nog niet voorgekomen dat een cliënt hier niet toe in staat was. De bestuurder vertelt dat als dit wel het geval zou zijn, Crataegus bijvoorbeeld een standaard slot in de deur kan plaatsen.

De bestuurders vertellen dat zorgverleners aandacht hebben voor de eigen regie in de laatste levensfase van de cliënten. Proactieve zorgplanning is bij Crataegus een vast onderdeel van de zorg voor cliënten in de palliatieve fase. Zorgverleners gaan met de cliënt in gesprek over hun wensen en behoeften, denken vooruit, plannen en organiseren passende zorg voor de cliënt. De huisarts bevestigt dit.

De zorgverleners vertellen dat zij de eigen regie van cliënten belangrijk vinden. De zorgverleners stimuleren de zelfredzaamheid van de cliënt. Zo vertellen de bestuurders dat de zorgverleners de cliënten de ogen zelf laten druppelen met behulp van een druppelbril. De zorgverleners leggen de cliënten uit hoe dit moet en oefenen met de cliënten. De inspectie hoort en ziet verder andere voorbeelden waarbij de zorgverleners de eigen regie van de cliënten stimuleren. De zorgverleners schrijven de informatie hierover niet altijd navolgbaar op in het cliëntdossier. Een cliënt vertelt dat zorgverleners haar soms helpen om de knoop van haar broek dicht te doen. De cliënt wil dit alleen als het haar zelf niet lukt. De cliënt vertelt dat bijna alle zorgverleners het haar eerst zelf laten proberen. Soms komt het voor dat een zorgverlener de knoop dichtdoet, voordat de cliënt het zelf kan proberen. De inspectie ziet in het dossier van de cliënt geen afspraken terug over wat de cliënt wel en niet zelf kan, of wil doen (zie ook norm 2.2).

De zorgverleners vertellen dat zij zo veel mogelijk zorg leveren op basis van vrijwilligheid. Zij vertellen dat er op de dag van het inspectiebezoek geen cliënten zijn met onvrijwillige zorg. De inspectie ziet wel sensorlampen hangen in het appartement van een cliënt. De cliënt vertelt dat deze sensoren afwijkingen in (loop)gedrag signaleren, bijvoorbeeld als ze op de grond valt. De sensoren sturen dan een melding naar de zorgverleners. De cliënt vertelt dat de aanwezigheid van de sensoren haar een veilig gevoel geeft. De cliënt vertelt dat zij voor deze werkwijze toestemming gaf. De inspectie leest in het dossier van de cliënt niet terug dat de cliënt gebruik maakt van de sensoren (zie ook norm 2.1).

Norm 1.4

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

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

De inspectie ziet dat zorgverleners de cliënten warm en met respect benaderen. De benadering is passend voor de cliënten. Dit hoort de inspectie ook terug van cliënten. Verschillende cliënten vertellen dat zij tevreden zijn over alle zorgverleners. De inspectie ziet dat een zorgverlener op ooghoogte met een cliënt spreekt. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners de tijd nemen om écht te luisteren naar de cliënten. Zo blijft een zorgverlener oogcontact maken, terwijl een cliënt haar iets vertelt. De zorgverlener laat de cliënt rustig vertellen en reageert pas zodra de cliënt klaar is met vertellen.

De zorgverleners vertellen dat de sfeer bij Crataegus familiair is. Zij geven aan dat iedereen elkaar goed kent. Zo hoort de inspectie dat een zorgverlener aan een cliënt vraagt hoe het met de misselijkheid gaat. De cliënt geeft aan dat het veel beter gaat. De zorgverlener vertelt dat ze hier blij om is. Ze zegt dat ze het rot voor de cliënt vond dat ze vorige week zo misselijk was. Verder hoort de inspectie dat een cliënt aan een zorgverlener vraagt hoe haar vakantie is geweest. De zorgverlener vertelt dat zij het lief vindt dat de cliënt hiernaar vraagt. De zorgverlener vertelt dat ze een fijne vakantie heeft gehad.

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. Zij kunnen ook samen werken binnen het team en met andere disciplines.

Zorgverleners werken methodisch. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen 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 de verbeteringen het gewenste resultaat opleveren.
 - Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.
- Het methodisch werken is ook van toepassing op het thema Sturen op kwaliteit en veiligheid.

4.2.1

Resultaten

Norm 2.1

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

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

De zorgverleners vertellen dat zij de wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënten meenemen bij het maken van professionele afwegingen. Bijvoorbeeld over de manier waarop zij cliënten benaderen. Hierbij staat het welbevinden van de cliënten op de voorgrond. Zo vertelt één van de bestuurders over een cliënt met onrustig gedrag. Deze cliënt heeft veel familieleden en die komen allemaal vaak op bezoek. De zorgverleners hadden het idee dat deze vele bezoeken voor bepaalde onrust bij de cliënt zorgden. De zorgverleners hebben ervoor gezorgd dat de cliënt en familie hierover een gesprek voerden, onder begeleiding van een VS. Dit heeft geleid tot afspraken over de bezoekmomenten voor de familie van de cliënt. In het cliëntdossier staat dat de eerste bevindingen van de cliënt hierover positief zijn. Daarnaast volgen de zorgverleners navolgbaar hoe het met de cliënt gaat. Zo wil de cliënt op dezelfde dag uiteten en naar de kerk. De zorgverlener schrijft dat zij met de cliënt besprak dat dit mogelijk te veel is. Toch kiest de cliënt ervoor dit allebei te doen. De zorgverlener schrijft in het cliëntdossier dat de zorgverlener deze keuze accepteert.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat zorgverleners de risico's voor cliënten wisselend vastleggen. Zo ziet de inspectie dat een cliënt op een anti-decubituskussen zit. De inspectie leest in het dossier van de cliënt niets terug over het kussen. Ook leest de inspectie niet of de cliënt daadwerkelijk (risico op) decubitus heeft. De inspectie ziet wel dat zorgverleners weten dat het kussen van de cliënt is.

In een ander cliëntdossier ziet de inspectie de risico's bij een cliënt duidelijk beschreven. Zo staat dat bij een cliënt de oorzaak van het risico op incontinentie beschreven. In het cliëntdossier staat niet wat de zorgverleners met dit risico moeten doen. De bestuurder vertelt dat het niet in het cliëntdossier is opgenomen, omdat de cliënt zelf met dit risico omgaat. Verder hoort de inspectie dat een cliënt seksueel getinte opmerkingen maakte naar één zorgverlener. De inspectie ziet dat de zorgverleners hierover schrijven in het dossier van de cliënt. Zorgverleners vertellen dat zij de situatie tijdens intervisie met elkaar bespraken. De inspectie ziet in het dossier niet terug welke afspraken zij met elkaar maakten. De inspectie leest wel dat er geen sprake is van onregelmatig gedrag.

De zorgverleners vertellen dat ze bij de inzet van onvrijwillige zorg een navolgbare afweging maken volgens het stappenplan van de Wzd. Dit leest de inspectie niet terug in de cliëntdossiers (zie ook norm 1.3). De inspectie ziet dat bij cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag de wils(on)bekwaamheid ter zake niet is vastgelegd. Zo is er een cliënt met een sensor waarbij deze informatie in het cliëntdossier ontbreekt. Wel hoort de inspectie dat de zorgverleners het stappenplan kennen. Zo vertellen de zorgverleners over een cliënt die in het verleden regelmatig dwaalde. Zij schakelden toen de huisarts, familie, Wzd-functionaris en de Wzd-vertrouwenspersoon in. De inspectie hoort dat zij de risico's voor de cliënt en zijn omgeving met elkaar bespraken. Ook bespraken de verschillende deskundigen wat de minst ingrijpende maatregel was voor de cliënt. De cliënt kreeg een gps-tracker. Na drie maanden evalueerden alle betrokkenen de zorg. De cliënt verhuisde kort daarna naar een andere zorginstelling.

Norm 2.2

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

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

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dat iedere cliënt een zorgplan heeft. De zorgplannen zijn niet allemaal actueel. Zo ziet de inspectie dat een cliënt een brace aan haar rechterhand draagt. Dit ziet de inspectie niet terug in het dossier. Bij een andere cliënt ziet de inspectie dat zij in een rolstoel zit zonder beensteunen. In het dossier van de cliënt staat wel dat ze gebruik maakt van een rolstoel, maar niet dat dit een rolstoel is zonder beensteunen. In een ander cliëntdossier staat dat de zorgverleners het zicht van een cliënt moeten observeren. Volgens het zorgplan moeten de zorgverleners hierover informatie opschrijven in het cliëntdossier. De inspectie ziet hierover geen rapportages. De bestuurder vertelt dat de tekst in het doel niet juist is. Het gezichtsverlies bij deze cliënt is bekend en de acties die de zorgverleners moeten uitvoeren ook. Volgens de bestuurder hoeven de zorgverleners het zicht van de cliënt niet meer te observeren.

De inspectie ziet in de zorgplannen doelen voor de cliënten staan. De inspectie ziet dat dit doelen zijn over zorg en welzijn. De inspectie ziet deze doelen op verschillende plekken in het dossier terug. Eén van de bestuurders vertelt dat dit komt omdat ze bezig zijn met de invoering van een nieuwe methodiek. Verder ziet de inspectie dat zorgverleners wisselend op doelen rapporteren. Zo oefent een cliënt met lopen met een rollator. De inspectie ziet dat zorgverleners regelmatig schrijven over hoe dat gaat.

In een ander dossier leest de inspectie over een cliënt met ondergewicht. De inspectie ziet dat de cliënt vier maanden geleden voor het laatst is gewogen. De inspectie leest in de rapportage dat de cliënt toen één kilogram is afgevallen. De inspectie ziet dat zorgverleners hierna niet meer rapporteren over het gewicht van de cliënt. De inspectie ziet ook geen nieuwe metingen van het gewicht terug.

De cliëntdossiers bevatten informatie over de cliënt die wisselend met elkaar samenhangt. Zo ziet de inspectie dat de meeste doelen in de cliëntdossiers passen bij de risico's die van toepassing zijn voor de cliënt. Bij één cliënt is bijvoorbeeld sprake van meer onrust. De zorgverleners betrekken daarom een psycholoog. De zorgverleners schrijven hierover. De afspraken die zij maakten zijn vastgelegd.

In een ander dossier ziet de inspectie niet terug dat de cliënt een (risico op) decubitus heeft, terwijl de inspectie ziet dat de cliënt op een anti-decubituskussen zit (zie ook norm 2.1). De inspectie ziet dat zorgverleners hier meer dan een jaar geleden voor het laatst over schreven.

Norm 2.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch met elkaar te praten over wat zij goede, veilige en persoonsgerichte zorg vinden. Vanuit deze gesprekken kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.

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

De zorgverleners vertellen dat reflectie en intervisie regelmatig plaatsvindt. Zo vertellen de zorgverleners dat er iedere maandag een bewonersbespreking is. Zorgverleners bespreken dan de bijzonderheden over de zorg van cliënten, samen met de huisarts en de VS. Daarnaast vindt iedere zes weken een werkoverleg plaats. Reflecteren gebeurt dan in de vorm van casuïstiekbespreking. In de notulen van een werkoverleg leest de inspectie dit terug. De zorgverleners vertellen dat sinds vorig jaar ook regelmatig intervisie plaatsvindt, onder begeleiding van een extern deskundige. Alle zorgverleners nemen deel aan deze intervisiebijeenkomsten in kleine groepen. Een groep van ongeveer vier zorgverleners bespreekt dan een casus of vraagstuk. Bijvoorbeeld hoe zorgverleners de zelfredzaamheid van cliënten meer kunnen stimuleren.

De zorgverleners vertellen dat bij Crataegus een veilig werkklimaat is voor reflectie. De bestuurders en zorgverleners zijn open en eerlijk over hun handelen, ook als iets niet goed is gegaan. De huisarts bevestigt dit. De bestuurders en zorgverleners bespreken met elkaar wat nodig is om de zorg te verbeteren. De inspectie hoort dat Crataegus deze verbeteringen meestal invoert. Het komt ook voor dat Crataegus de verbeteringen niet (volledig) doorvoert (zie ook norm 3.3).

De bestuurders vertellen dat inspiratiemiddagen plaatsvinden waarbij het bestuur en de zorgverleners met elkaar in gesprek gaan over wat zij goede zorg vinden. Eén bestuurder vertelt dat ze tijdens één van de inspiratiemiddagen met elkaar concludeerden dat zelfreflectie meer oplevert dan complimenten. Intervisie is mede daarom een vast onderdeel geworden van het programma bij Crataegus. Dit hoort de inspectie ook terug van zorgverleners.

Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn. De hoeveelheid zorgverleners en de deskundigheid van de zorgverleners past bij de cliënten en hun zorgvragen.

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

De inspectie ziet in verschillende documenten en hoort van de zorgverleners dat Crataegus aandacht heeft voor kennisontwikkeling bij de zorgverleners. De zorgverleners vertellen dat sommige scholingen verplicht zijn, bijvoorbeeld medicatieveiligheid en bedrijfshulpverlening. Zij moeten deze scholing ieder jaar opnieuw volgen. De waarnemend eindverantwoordelijke vertelt dat alle zorgverleners de verplichte scholingen hebben gevolgd. Verder vertellen de zorgverleners dat de bestuurders hen stimuleren om zichzelf te blijven ontwikkelen. Zo start één zorgverlener binnenkort met de opleiding voor verpleegkundige deskundigheidsniveau 4.

De zorgverlener vertelt dat dit voor haar een langgekoesterde wens is die uitkomt. De bestuurders en zorgverleners vertellen dat zij ook naar kennisbijeenkomsten gaan, bijvoorbeeld op congressen. De zorgverleners die door scholing of bijeenkomsten kennis opdoen, verspreiden dit in het team door het bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg te bespreken.

De zorgverleners vertellen dat de inzet en deskundigheid van zorgverleners voldoende is afgestemd op de zorgbehoefte van de aanwezige cliënten. De zorgverleners vertellen dat zij op de intensieve momenten een voldoende bezetting ervaren. De huisarts bevestigt dit. In de nachtzorg is er een slapende dienst. De zorgverleners vertellen dat dit met de huidige cliëntpopulatie voldoende is. Er zijn in de nachten weinig zorgvragen. De waarnemend eindverantwoordelijke vertelt dat er 24 uur per dag een zorgverlener op de locatie aanwezig is. In de nacht is een achterwacht beschikbaar voor ongeplande zorgvragen. Verder springt één van de bestuurders bij als de werkdruk tijdelijk toeneemt. De inspectie hoort van cliënten dat de zorgverleners snel reageren als zij hen bellen met een hulpvraag.

De zorgverleners vertellen dat zij bevoegd en bekwaam zijn voor de voorbehouden en risicovolle handelingen die regelmatig bij Crataegus voorkomen. Door middel van een leermanagementsysteem houden zij zelf bij wanneer de bevoegd- en bekwaamheid verloopt. De zorgmanager controleert dit één keer per kwartaal.

Norm 2.6

Zorgverleners werken volgens afspraken in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.

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

De zorgverleners vertellen dat zij de landelijke protocollen gebruiken voor voorbehouden en risicovolle handelingen. Zo vertelt een zorgverlener dat zij laatst het protocol over zwachtelen raadpleegde. De zorgverlener zag ronde afbeeldingen op de zwachtels staan. Deze had ze nog niet eerder gezien. In het protocol las ze waar deze afbeeldingen voor waren en hoe ze de zwachtels moest aanbrengen.

De zorgverleners vertellen dat zij de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling kennen. Zij vertellen dat het niet eerder nodig was om een melding bij Veilig Thuis te maken. De bestuurders vertellen dat zij wel één keer een melding maakten.

De zorgverleners vertellen dat zij bij de inzet van vrijheidsbeperkingen en/of onvrijwillige zorg het Wzd-protocol van Crataegus volgen. Dit ziet de inspectie deels terug (zie ook norm 2.1).

De zorgverleners vertellen dat zij de landelijke richtlijnen voor hygiëne en infectiepreventie niet allemaal volgen. Sommige zorgverleners dragen tijdens de zorgverlening bijvoorbeeld lange mouwen of nagellak op hun nagels. Een zorgverlener vertelt dat zij het wel belangrijk vindt dat iedereen deze richtlijnen volgt. De bestuurders vertellen dat zij voor de cliënten een huiselijke sfeer willen creëren. Binnen Crataegus mogen de zorgverleners van de bestuurders daarom bijvoorbeeld met lange mouwen werken of nagellak dragen.

Norm 2.7

Zorgverleners werken multidisciplinair. Zij schakelen op tijd specifieke deskundigen in. Deze deskundigen kunnen al binnen organisatie werken. Als het nodig is kunnen zorgverleners samenwerken met deskundigen van buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

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

De zorgverleners vertellen dat de samenwerking met de verschillende deskundigen goed verloopt. Zij vertellen dat de lijnen kort zijn met de deskundigen van binnen en buiten de organisatie. Zo hoort de inspectie dat een bestuurder of de zorgmanager dagelijks op locatie is. Verder is de VS standaard één keer per week aanwezig. Er is dan een bewonersbespreking van alle cliënten om de (zorg)doelen en afspraken met elkaar af te stemmen. Verder is de huisarts aanwezig als er bijzonderheden zijn met de cliënten. De inspectie ziet dit terug in de cliëntdossiers. Ook is er om de maand een bijeenkomst met een lerend netwerk (zie ook norm 3.3). Als specifieke kennis van één van de deskundigen nodig is, adviseren zij elkaar over de zorg voor de cliënten.

De huisarts vertelt dat de zorgverleners hem laagdrempelig inschakelen, als dat nodig is. De huisarts is 24 uur per dag bereikbaar voor zorgvragen van cliënten. De inspectie hoort dat de zorgverleners hiervan op de hoogte zijn. De huisarts vertelt dat zorgverleners hem 's nachts weleens inschakelen als een cliënt plotseling achteruitgaat. Dit voorbeeld leest de inspectie terug in een cliëntdossier. De inspectie ziet de betrokkenheid van andere deskundigen ook terug in de cliëntdossiers. Zo is bij een cliënt sprake van onrustig gedrag. De zorgverleners hebben hier een VS bij betrokken. De VS is over dit gedrag met de cliënt en de familie van de cliënt in gesprek gegaan. Naar aanleiding van deze gesprekken zijn er verschillende afspraken gemaakt voor de zorgverleners. Deze afspraken staan in het cliëntdossier.

De zorgverleners vertellen dat de huisarts niet in hetzelfde dossier van de cliënt rapporteert. De inspectie ziet in verschillende cliëntdossiers van Crataegus dat de VS en fysiotherapeut wel in hetzelfde dossier rapporteren. De inspectie ziet in deze cliëntdossiers ook de betrokkenheid van de verschillende deskundigen terug. Zo leest de inspectie dat een fysiotherapeut een cliënt helpt met lopen met de rollator. In hetzelfde cliëntdossier ziet de inspectie een rapportage van een zorgverlener. De zorgverlener schijft dat de huisarts, fysiotherapeut en cliënt(vertegenwoordiger) met elkaar bespraken hoe het lopen met de rollator gaat. De inspectie ziet de dossiers van de huisarts niet in.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg verlenen en zorgen dat de zorg goed blijft begint bij goed besturen van de organisatie. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, regelen de samenwerking en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer. Zorgverleners kunnen nadelige gevolgen van die risico's niet altijd voorkomen.

4.3.1 Resultaten

Norm 3.1

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

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

De bestuurders vertellen dat bij Crataegus het welzijn van de cliënt centraal staat. Belangrijke kernwaarden zijn gastvrijheid, elkaar ondersteunen en het (opnieuw) leren van vaardigheden. In de praktijk betekent dit dat zorgverleners met de cliënt (vertegenwoordiger) kijken naar wat de cliënt nog zelf kan of wil leren (zie ook norm 1.3). Dit ziet de inspectie grotendeels terug in de praktijk.

De inspectie leest in het kwaliteitsverslag 2023 dat de cliëntenraad en zorgverleners betrokken zijn bij de totstandkoming van het kwaliteitsplan. Eén van de bestuurders stelt samen met de zorgverleners het kwaliteitsplan op. Deze zorgverlener heeft kwaliteit als aandachtsgebied. De inspectie leest dat de bestuurder en de zorgverlener vervolgens de cliëntenraad en het team van zorgverleners betrekken. Zij bespreken dan het kwaliteitsplan en de doelen voor het volgende jaar. Als het nodig is, passen ze de doelen aan.

De inspectie ziet dat er beleid is op het bieden van onvrijwillige zorg. Dit beleid hangt samen met de visie op persoonsgerichte zorg. Het is de bedoeling dat zorgverleners de inzet van onvrijwillige zorg vermijden, tenzij het niet anders kan. De eigen regie en de zelfredzaamheid van de cliënt staan voorop. De inspectie hoort dit terug in de gesprekken met de zorgverleners en de bestuurders. De zorgverleners vertellen dat Crataegus regelmatig scholing geeft over onvrijwillige zorg. De laatste scholing was in 2022-2023.

De bestuurders en zorgverleners vertellen dat Crataegus geen huisregels heeft. Bij Crataegus bespreken de zorgverleners wat belangrijk is voor de cliënt en hoe zij hieraan kunnen bijdragen. Als een cliënt bijvoorbeeld tot laat in de avond bezoek wil ontvangen, mag dat. De zorgverleners vertellen dat er bij Crataegus voldoende regelruimte is.

De inspectie hoort dat de bestuurders het veiligheidsbewustzijn bij zorgverleners stimuleren. Zo vindt bij Crataegus bijvoorbeeld ieder jaar een scholing over bedrijfshulpverlening plaats (zie ook norm 2.5). Crataegus organiseerde ook een bijeenkomst over het thema veiligheid voor zorgverleners, cliënten en familieleden van cliënten. Tijdens de bijeenkomst bespraken ze de afspraken op het gebied veiligheid binnen Crataegus.

Norm 3.2

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

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

De bestuurders vertellen dat zij de kwaliteit en veiligheid van zorg binnen Crataegus in kaart brengen met behulp van een kwartaalverslag, melding incident cliënt (MIC)-meldingen en gesprekken met zorgverleners, cliënten en familieleden van cliënten. Dit leest de inspectie ook terug in het kwaliteitsverslag 2023. Zo organiseert Crataegus bijvoorbeeld cliënt- en mantelzorgbijeenkomsten om van hen te horen wat goed gaat en wat beter kan. Een zorgverlener vertelt dat Crataegus een scholing over wondzorg organiseerde, nadat mantelzorgers voorbeelden gaven waaruit bleek dat de wondzorg beter kon. De inspectie ziet dat de bestuurders dit soort informatie ook terugkoppelen aan de RvT. Zo staat de kennisontwikkeling op het gebied van wondzorg in het kwartaalverslag dat de RvT ontvangt.

De bestuurders laten zien dat zij ieder jaar een kwaliteitsplan maken. De inspectie ziet het kwaliteitsplan van 2024. Daarin staan actiepunten die volgen uit het jaarverslag van 2023. In het jaarverslag en het kwaliteitsplan staan de verschillende onderwerpen die in het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg beschreven staan. De zorgmanager vertelt dat de organisatie vanaf 2025 aan de slag gaat met de bouwstenen uit het nieuwe Generiek Kompas. De inspectie leest in de notulen van een teamoverleg dat de zorgverleners uitgenodigd zijn om hierover mee te denken.

De inspectie hoort en ziet dat zorgverleners open zijn over fouten en incidenten. Zij vertellen dat de meeste MIC-meldingen gaan over medicatie- en valincidenten gaan. De analyses van de MIC-meldingen bespreekt de MIC-commissie tijdens ieder werkoverleg met de zorgverleners. De bestuurders vertellen dat zij het beleid voor het maken van MIC-meldingen vorig jaar aanscherpten, met hulp en op advies van een extern deskundige. Dit deed Crataegus vanwege de vele meldingen over valincidenten. Crataegus wilde ervoor zorgen dat zorgverleners niet onnodig melden. De inspectie ziet dat zorgverleners verschillende vragen moeten beantwoorden om te bepalen of er sprake is van een (bijna)incident. De inspectie ziet dat de laatste vraag zo is geformuleerd dat zorgverleners een (bijna)incident mogelijk niet als zodanig beoordelen. Dit betekent dat Crataegus mogelijk minder (bijna)incidenten meldt, dan in werkelijkheid plaatsvinden.

De bestuurders vertellen dat Crataegus (bijna)incidenten, (bijna)fouten en klachten gebruikt voor de verbetering van de zorg. Zo constateerde de MIC-commissie dat het bij één cliënt regelmatig voorkwam dat zij de medicatie niet innam. De MIC-commissie sprak met de zorgverleners af dat zij iedere dag bij de ochtendzorg aan de cliënt vroegen of zij de medicatie al had ingenomen. Dit werd een standaard actiepunt in het zorgplan van de cliënt voor de zorgverleners.

Norm 3.3

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

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

De bestuurders vertellen dat Crataegus deelneemt aan een lerend netwerk, bestaande uit twee andere zorgaanbieders in de regio en verschillende externe deskundigen (zie ook norm 2.7). Het lerend netwerk komt om de maand bij elkaar. Zij bespreken dan organisatie-overstijgende thema's. Een voorbeeld hiervan is de visie op zorg voor cliënten met dementie.

De inspectie hoort en ziet dat op alle niveaus in de organisatie reflectie plaatsvindt (zie ook norm 2.3). Het afleggen van verantwoording zien de bestuurders en zorgverleners als hun plicht om een bijdrage te leveren aan het voortdurend verbeteren van de zorg. De bestuurders leggen twee keer per jaar verantwoording af aan de RvT. Zij bespreken dan de twee belangrijkste thema's: de financiën en de kwaliteit van zorg.

De bestuurders en zorgverleners vertellen dat iedereen bij Crataegus transparant is over het eigen handelen. De zorgverleners vertellen dat de bestuurders dit stimuleren. Zij kijken voortdurend naar de individuele kwaliteiten van de medewerkers en zoeken naar taken en rollen die passend zijn. Niet iedereen hoeft alles te kunnen. Elkaar aanvullen met verschillende expertise is belangrijker, vertellen de bestuurders. De bestuurders vinden het belangrijk dat zorgverleners efficiënt en met plezier hun werk doen.

De bestuurders vertellen dat zij een aanspreekcultuur belangrijk vinden. Zij stimuleren dit door het leren en verbeteren centraal te stellen (zie ook norm 2.3). Dit doen zij in de dagelijkse praktijk, tijdens werkoverleggen en jaargesprekken. Zorgverleners bevestigen dit. Zorgverleners vertellen dat de sfeer warm, open en veilig is om elkaar aan te spreken.

Norm 3.4

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

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

De inspectie ziet in het zorgaanbiedersportaal dat Crataegus een Wtza-toelatingsvergunning heeft. De RvT bestaat uit drie leden die voldoen aan de maximale zittingstermijn. Dit ziet de inspectie terug in het Handelsregister. De bestuurders vertellen dat de RvT-leden onafhankelijk van elkaar en ten opzichte van het bestuur zijn.

Norm 3.5

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

De inspectie **toetste deze norm niet**.

Bijlage 1 Informatiebronnen

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. De inspectie vergelijkt en weegt de informatie uit deze bronnen. Daarna beoordeelt de inspectie of de geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zij gebruikte om tot dit oordeel te komen.

Tijdens het bezoek gebruikte de inspectie de volgende informatiebronnen:

- Gesprekken met twee cliënten;
- Observatie van vijf cliënten in de keuken, zie uitleg over de methode hieronder;
- Gesprekken met drie uitvoerende medewerkers van afdeling;
- Gesprek met een huisarts;
- Gesprekken met het managementteam;
- Inzage in zes cliëntdossiers;
- Documenten, genoemd in bijlage 2;
- Een rondgang door de locatie.

Uitleg observatiemethode SOFI

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

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

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

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

Wilt u meer weten over SOFI? U vindt meer informatie op de website van de Universiteit van Bradford: www.bradford.ac.uk/dementia/training-consultancy/sofi/.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Kwaliteitsplan 2024;
- Kwaliteitsverslag 2023;
- Notulen teamoverleg uit 2024;
- Kwartaalverslagen 2024;
- Jaarverslag MIC 2023;
- Wzd-beleid;
- MIC-beleid.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl