



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Sara's Thuiszorg
N.N., eigenaar
Gijsingstraat 84 c
3026 RR ROTTERDAM

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 5000
www.igj.nl

Inlichtingen bij
N.N.
T 088-1205000
ri.utrecht@igj.nl

Ons kenmerk
2020-2496868/
V2018758

Datum 29 mei 2020
Betreft Rapportbrief toetsing aanwijzing Sara's Thuiszorg
13 mei 2020

Geachte bestuurder,

Op 13 mei 2020 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) een bezoek gebracht bij Sara's Thuiszorg. Dit bezoek vond vanwege COVID-19 plaats op een alternatieve locatie in Rotterdam. Het bezoek is gebracht door N.N., senior inspecteur, en ondergetekende.

Het doel van dit inspectiebezoek is om een oordeel te geven over de kwaliteit van zorg die Sara's Thuiszorg levert. Het betreft een toets na het aflopen van een aanwijzing. De inspectie toetst tijdens dit bezoek of Sara's Thuiszorg nu wel voldoet aan de vijf normen uit de aanwijzing.

Aanleiding inspectiebezoek

De aanleiding van dit inspectiebezoek zijn de bevindingen tijdens het inspectiebezoek op 29 oktober 2019. De kwaliteit van de door Sara's Thuiszorg geboden zorg bleek niet op orde. Sara's Thuiszorg voldeed (grotendeels) niet aan tien van de twaalf beoordeelde normen voor goede zorg. Dit zorgde voor risico's voor de cliënten.

De inspectie gaf Sara's Thuiszorg daarom op 30 december 2019 een aanwijzing ex artikel 27 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Deze aanwijzing betreft vijf normen die (grotendeels) niet voldeden. De inspectie verwachtte van Sara's Thuiszorg dat zij de tekortkomingen voor deze vijf normen, zo snel mogelijk, maar uiterlijk op 30 april 2020, wegnam.

Op 5 maart 2020 bezocht de inspectie Sara's Thuiszorg voor een tussentijds bezoek. Het doel van dit bezoek was om inzicht te verkrijgen in de voortgang van het verbeterproces om te voldoen aan de aanwijzing. De inspectie zag tijdens dit bezoek geen verbeteringen in de zorg. Ook ontving de inspectie voorafgaand aan dit bezoek op 29 februari 2020 geen tussentijds resultaatverslag, zoals zij had opgevraagd. Tijdens het bezoek bleek dat Sara's Thuiszorg geen zorg meer bood aan een cliënt die volgens het zorgplan complexe zorg nodig had. Zij heeft op 5 maart 2020 nog twee cliënten in zorg, die volgens het zorgplan laagcomplexe zorg krijgen, namelijk hulp bij lichamelijke verzorging en medicatietoediening.

Op 13 mei 2020 bezocht de inspectie Sara's Thuiszorg opnieuw om te beoordelen of Sara's Thuiszorg na het aflopen van de termijn van vier maanden voldoet aan de aanwijzing. Voorafgaand aan het bezoek op 30 april 2020 verwachtte de inspectie van Sara's Thuiszorg een resultaatverslag met de stand van zaken van de verbetermaatregelen van alle tien de normen die (grotendeels) niet voldeden. De inspectie kreeg dit verslag nadat zij hier op 11 mei 2020 opnieuw om vroeg. Dit resultaatverslag betrof alleen de vijf normen uit de aanwijzing en voldeed niet aan de gestelde eisen. De inspectie kon uit dit verslag namelijk niet opmaken of Sara's Thuiszorg voldoet aan de normen en welke acties zij hiervoor heeft ondernomen.

Datum

29 mei 2020

Kenmerk2020-2496868/
V2018758**Methode**

Het toezichtbezoek op 13 mei 2020 is aangekondigd op 6 mei 2020 en bestaat uit de volgende onderdelen:

De dag van het inspectiebezoek

- Telefonische interviews met een cliënt en een mantelzorger van een cliënt;
- Telefonisch interview met een zorgverlener die inzetbaar is bij Sara's Thuiszorg, de tweede zorgverlener was niet bereikbaar;
- Inzage zorgdossiers van de twee cliënten in zorg;
- Gesprek met de bestuurder van Sara's Thuiszorg;
- Inzage documenten: zorgplannen van de twee cliënten, het planningsoverzicht en een resultaatverslag voor de vijf normen uit de aanwijzing.

De dag na het inspectiebezoek

- Telefonisch gesprek met een wijkverpleegkundige. (Deze wijkverpleegkundige was niet aanwezig tijdens het bezoek, zoals de inspectie had gevraagd. De bestuurder had deze wijkverpleegkundige hier niet van op de hoogte gesteld);
- Telefonisch gesprek met de apotheker van één van de cliënten;
- Telefonisch gesprek met de huisarts van één van de cliënten;
- Inzage in het keurmerkregister voor zzp'ers.

Schets thuiszorgorganisatie

Sara's Thuiszorg is een eenmansbedrijf en bestaat sinds 2012. De bestuurder is ook eigenaar van het bedrijf. Sara's Thuiszorg levert op de datum van het bezoek laagcomplex zorg thuis aan twee cliënten in Rotterdam. Deze cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Het gaat om niet-gecontracteerde zorg. Sara's Thuiszorg heeft geen WTZi-toelating. Sara's Thuiszorg biedt ook huishoudelijke hulp gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning.

De bestuurder is de enige zorgverlener in dienst van Sara's Thuiszorg. Zij verleent zelf de zorg aan de cliënten. Zij is opgeleid tot verzorgende individuele gezondheidszorg (VIG). De bestuurder geeft aan bij vakantie of ziekte zelfstandigen zonder personeel (zzp) in te kunnen zetten. Zij werkt hiervoor samen met een vast groepje zzp'ers. Ook vertelt de bestuurder als zzp'er te werken voor andere organisaties.

Sara's Thuiszorg heeft geen wijkverpleegkundige in dienst. De bestuurder huurt voor de indicatiestelling een wijkverpleegkundige in. Dit is een andere wijkverpleegkundige dan tijdens het inspectiebezoek op 29 oktober 2019. Hij werkt voor een organisatie die gespecialiseerd is in het stellen van indicaties.

Sara's Thuiszorg is aangesloten bij een belangenorganisatie voor zelfstandige zorgprofessionals. Sara's Thuiszorg neemt deel aan de door deze organisatie opgezette klachtenregeling.

Datum
29 mei 2020

Kenmerk
2020-2496868/
V2018758

Aanwijzing

De aanwijzing ging op 30 december 2019 in en omvat het volgende:
Sara's Thuiszorg moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier maanden na dagtekening van de aanwijzing, voldoen aan:

Clïënt centraal; artikel 2 en 3 Wkkgz

- De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Integrale zorg; artikel 2 en 3 Wkkgz

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

Veiligheid; artikel 2 en 3 Wkkgz

- De wijkverpleging is gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die ze uitvoert.
- De wijkverpleging houdt zich aan de Veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

Professionele autonomie wijkverpleegkundige; artikel 2 en 3 Wkkgz

- De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Vervolgstappen

Uiterlijk op 30 april 2020 dient aan de aanwijzing te worden voldaan. Indien Sara's Thuiszorg binnen deze termijn niet voldoet aan de aanwijzing, beraadt de inspectie zich over passende vervolgmaatregelen.

Bevindingen inspectiebezoek

Client centraal; artikel 2 en 3 Wkkgz

Norm 1.1. De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Bevindingen norm 1.1

Het is voor de inspectie na de gevoerde gesprekken en inzage in de zorgdossiers niet duidelijk wat de precieze zorgbehoeften zijn van de twee cliënten in zorg. De informatie uit de verschillende bronnen komt niet overeen.

Zo leest de inspectie in de zorgindicatie dat een cliënt dagelijkse hulp krijgt bij het toedienen van de medicatie. Deze cliënt krijgt vier keer per dag medicatie uit een Baxterrol. In het door de bestuurder zelf opgestelde zorgplan staat dat deze cliënt nu zelf zijn medicatie inneemt en dat Sara's Thuiszorg dit controleert. De cliënt zelf zegt dat Sara's Thuiszorg hem af en toe helpt bij het innemen van de medicatie. Hij vertelt het soms te vergeten. De bestuurder biedt twee keer per dag op wisselende tijden zorg aan deze cliënt. De bestuurder vertelt dat deze cliënt nu zelf zijn medicatie inneemt. Zij ziet erop toe of dit ook gebeurt. In het zorgplan ontbreken precieze afspraken over de hulp bij de medicatie. De bestuurder vertelt dat ze de cliënt weleens belt om hem te herinneren aan de medicatie inname. De cliënt zelf zegt hier niets over. Uit de rapportage is niet op te maken welke stappen Sara's thuiszorg heeft genomen om de cliënt

zelfredzaam te maken voor het juist innemen van medicatie. Dit staat wel beschreven als zorgdoel in het zorgplan.

Bij deze cliënt ziet de inspectie ook in het zorgplan dat hij een risico heeft op vochtophoping in armen en benen. De actie hiervoor is (volgens het zorgplan) het dagelijks observeren. In de rapportage ziet de inspectie hier niets van terug. De bestuurder vertelt dat dit nu ook niet meer nodig is. Volgens haar heeft deze cliënt hier geen last meer van. In het door haar zelf opgestelde zorgplan dat op 15 mei 2019 ingaat, staat nog steeds dat de cliënt last heeft van vochtophoping en dat Sara's Thuiszorg hier acties op onderneemt.

Bij een andere cliënt ziet de inspectie als actie in het zorgplan dat deze cliënt ademhalingstherapie krijgt. Dit was ook al het geval tijdens het bezoek op 29 oktober 2019. De inspectie hoort van de bestuurder dat zij dit niet doet en ook nooit heeft gedaan. Zij heeft dit onderdeel van de zorg verwijderd uit het door haar zelf opgestelde zorgplan. De indicatie is niet aangepast.

De inspectie hoort van de bestuurder dat zij de zorg regelmatig tussendoor evalueert. De cliënt en de mantelzorger vertellen niet te weten of dit gebeurt. De inspectie ziet evaluatieformulieren in de dossiers, maar deze zijn niet ingevuld. Ook ontbreekt hierover informatie in de rapportage.

Het is voor de inspectie onduidelijk of Sara's Thuiszorg tijdig risico's signaleert en hierop actie onderneemt. Risico-inventarisaties zijn niet aanwezig. Informatie over risico's of signalen in de zorg ziet de inspectie niet terug in het zorgdossier.

Datum

29 mei 2020

Kenmerk

2020-2496868/
V2018758

Beoordeling norm 1.1

Sara's Thuiszorg heeft de in de aanwijzingen geconstateerde tekortkomingen onvoldoende weggenomen en voldoet niet aan deze norm. Sara's Thuiszorg heeft de zorg die cliënten nodig hebben onvoldoende in beeld en past de zorg niet aantoonbaar aan als de situatie van de cliënt verandert.

Integrale zorg; artikel 2 en 3 Wkkgz

Norm 2.3 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.

Bevindingen

De inspectie hoort van de huisarts en apotheker dat de bestuurder van Sara's Thuiszorg de laatste vier maanden geen contact met hen heeft opgenomen. Zij weten ook niet dat één van de cliënten hulp krijgt van de wijkverpleging.

De inspectie hoort dat Sara's Thuiszorg geen contact heeft opgenomen met de apotheker toen in de week voorafgaand aan het inspectiebezoek op 13 mei 2020 bleek dat een medicijn niet in de Baxterrol zat. Ook nam zij geen contact op over het ontbreken van een actueel medicatieoverzicht van de apotheek. Bij deze cliënt nam Sara's Thuiszorg geen contact op met de huisarts over de vochtophoping die nog wel of niet aanwezig zou zijn en de acties die hiervoor nodig zijn. Deze cliënt heeft volgens het zorgplan problemen met zijn Kortetermijngeheugen. Uit het gesprek met de huisarts komt naar voren dat hij hier niets van weet. Deze diagnose is nooit gesteld. Sara's Thuiszorg nam hierover ook geen contact met hem op.

Beoordeling norm 2.3

Sara's Thuiszorg heeft de in de aanwijzing geconstateerde tekortkomingen onvoldoende weggenomen en voldoet niet aan de norm.

De inspectie constateert dat Sara's Thuiszorg onvoldoende samenwerkt en afstemt met andere zorgprofessionals op momenten dat het wel nodig is.

Datum
29 mei 2020

Veiligheid: artikel 2 en 3 Wkkgz

Kenmerk
2020-2496868/
V2018758

Norm 3.2. De wijkverpleging is gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die ze uitvoert.

Bevindingen

De inspectie ziet en hoort dat het bij de twee cliënten van Sara's Thuiszorg voornamelijk gaat om laagcomplexere zorg. De derde cliënt, waarbij Sara's Thuiszorg hulp bood bij het toedienen van insuline, is niet meer in zorg. Andere voorbehouden en risicovolle handelingen komen bij de huidige cliënten niet voor. De bestuurder vertelt dat zij de afgelopen vier maanden alleen zelf de zorg heeft verleend aan de twee cliënten.

De inspectie ziet in het keurmerkregister voor zzp'ers dat de bestuurder gecertificeerd is als verzorgende tot en met juni 2020. De inspectie hoort dat zij twee zzp'ers kan inzetten als zij ziek of afwezig is. Deze twee zorgverleners zijn ook verzorgenden niveau drie. In het keurmerkregister is niet te zien dat zij gecertificeerd zijn, alleen dat zij zich hiervoor aangemeld hebben. De bestuurder stuurde de inspectie na het tussentijdse bezoek op 5 maart 2020 en bij de reactie op feitelijke onjuistheden op 22 mei 2019, de behaalde zorgdiploma's op van beide zorgverleners. Het gaat om respectievelijk de opleiding tot verzorgende en verzorgende individuele gezondheidszorg. Van één van hen stuurde de bestuurder een overzicht op van de scholing die zij in 2019 heeft gevolgd om haar bevoegd- en bekwaamheden op peil te houden. De inspectie heeft dit niet gezien voor de andere zorgverlener.

Beoordeling norm 3.2

Sara's Thuiszorg voldoet aan de norm. De geconstateerde tekortkomingen voor deze norm in de aanwijzing zijn tijdens het inspectiebezoek op 13 mei 2020 niet meer aanwezig. Sara's Thuiszorg heeft in de periode van de aanwijzing geen andere zorgverleners ingezet. Daarbij zijn verpleegtechnische handelingen in de zorg voor de huidige twee cliënten in zorg niet nodig.

Norm 3.3. De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

Bevindingen

De inspectie hoort van de bestuurder en ziet in het zorgplan dat Sara's Thuiszorg bij een cliënt hulp biedt bij het toedienen van de medicatie. Volgens de bestuurder werkt zij bij deze cliënt toe naar het zelfstandig innemen van de medicatie. Afspraken hierover zijn onduidelijk en niet beschreven in het zorgplan. Rapportage over hoe het toewerken naar zelfredzaamheid verloopt, ontbreekt. Een beoordeling van het beheer van eigen medicatie is niet aanwezig.

Op de toedienlijst ziet de inspectie dat deze cliënt vier keer per dag medicatie nodig heeft. De bestuurder vertelt twee keer per dag te controleren of dit goed gaat. De andere keren zegt zij de cliënt te bellen om hem te herinneren aan het innemen van de medicijnen. De cliënt noemt dit niet tijdens het gesprek met de inspectie. Ook staat deze actie niet vermeld in het zorgplan. Informatie hierover ontbreekt in de rapportage van het cliëntdossier.

De cliënt vertelt dat de bestuurder oogdruppels bij hem toedient. De bestuurder vertelt hier zelf in eerste instantie niets over. Later zegt zij dat de cliënt zelf zijn

oogdruppels toedient. In het zorgplan ontbreekt informatie over de oogdruppels. Wel ziet de inspectie op de toedienlijst dat de cliënt oogdruppels voorgeschreven krijgt. Ook ziet de inspectie in de rapportage van 10 april 2020 dat deze cliënt vanaf dat moment oogdruppels krijgt.

Op de toedienlijst ziet de inspectie dat de bestuurder soms wel en soms niet de toegediende medicatie aftekent. De bestuurder kan niet goed aan de inspectie uitleggen wanneer ze dit wel of niet doet en waarom. Ze vertelt dat zij controleert welke medicatie in de Baxter zit en of het zakje is afgescheurd. Ze controleert niet of de cliënt de juiste medicatie op het juiste moment inneemt.

In de week voorafgaand aan het inspectiebezoek ontbreken de parafen voor een antistollingsmiddel. Bij navraag vertelt de bestuurder dat deze medicatie niet is geleverd door de apotheek. Zij heeft hierop verder geen actie ondernomen. Bij navraag bij de apotheek blijkt dit medicijn wel in de Baxterrol te zitten. Het medicijn heeft alleen een andere naam dan op het Baxterzakje staat. De bestuurder vertelt tijdens het bezoek dat zij niet weet wat de werking is van de medicatie die deze cliënt krijgt. In het dossier is geen actueel medicatieoverzicht aanwezig.

Datum

29 mei 2020

Kenmerk

2020-2496868/
V2018758

Beoordeling norm 3.3

Sara's Thuiszorg heeft de in de aanwijzing geconstateerde tekortkomingen onvoldoende weggenomen en voldoet niet aan de norm. Sara's Thuiszorg leeft de 'Veilige principes in de medicatieketen' in onvoldoende mate na. Kennis ontbreekt over de maatregelen die nodig zijn voor het borgen van de medicatieveiligheid.

Professionele autonomie wijkverpleegkundige; artikel 2 en 3 Wkkgz

Norm 4.1 De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Bevindingen

De inspectie ziet en hoort dat sinds het inspectiebezoek op 29 oktober 2019 geen nieuwe indicaties zijn gesteld voor de twee cliënten in zorg. Dit terwijl de inspectie tijdens dat bezoek al aangaf dat de indicaties niet meer overeenkwamen met de zorg die deze cliënten kregen. De inspectie ziet tijdens het bezoek op 13 mei 2020 dat dit nog steeds het geval is. De inspectie hoort van de bestuurder dat zij in de periode van de aanwijzing geen contact heeft opgenomen met een wijkverpleegkundige om de zorg voor de cliënten te bespreken en bij te stellen. De bestuurder heeft geen vaste afspraak met een wijkverpleegkundige over hoe en wanneer (her-)indicaties of evaluaties moeten plaatsvinden.

Uit het tussentijdse bezoek op 5 maart 2020 blijkt dat de wijkverpleegkundige van het vorige inspectiebezoek geen werk meer uitvoert als (zfp-er voor Sara's Thuiszorg. De bestuurder geeft voor het inspectiebezoek op 13 mei 2020 de naam en contactgegevens door van een wijkverpleegkundige die zij nu wil inhuren als zfp-er. Deze wijkverpleegkundige is in dienst van een organisatie gericht op indicatiestelling. In het gesprek met deze wijkverpleegkundige vertelt hij niet te weten dat Sara's Thuiszorg hem opnieuw wil benaderen. Ook wist hij niet van het inspectiebezoek op 13 mei 2020 en zijn rol hierin.

De wijkverpleegkundige vertelt dat hij in 2018 en 2019 voor in totaal drie cliënten de (her)indicaties voor Sara's Thuiszorg heeft verzorgd. Daarna heeft hij niets meer gehoord. De bestuurder vertelt in een reactie op feitelijke onjuistheden dat deze wijkverpleegkundige wel wist dat zij hem weer wilde inschakelen voor de indicaties. Volgens haar heeft ze hiervoor een verzoek gedaan op 11 mei 2020. De wijkverpleegkundige ontkent dit in een telefoongesprek op 25 mei 2020.

De inspectie ziet dat één van de indicaties verloopt op 15 mei 2020. Sara's Thuiszorg maakte nog geen afspraak met deze wijkverpleegkundige voor een herindicatie. Wel ziet de inspectie dat de bestuurder zelf twee zorgplannen heeft gemaakt voor de twee cliënten in zorg. Hierin paste zij een paar onderdelen van de zorg aan. Bij een cliënt voegde zij toe dat zijn alleen nog de medicatie controleert en bij de andere cliënt stopte zij de ademhalingstherapie. Hierover vond geen afstemming plaats met een wijkverpleegkundige.

Datum

29 mei 2020

Kenmerk

2020-2496868/
V2018758

Beoordeling norm 4.1

Sara's Thuiszorg heeft de in de aanwijzing geconstateerde tekortkomingen onvoldoende weggenomen en voldoet niet aan de norm. Sara's Thuiszorg heeft in de periode van de aanwijzing geen wijkverpleegkundige ingeschakeld om de indicaties kloppend te maken.

Eindconclusie

Op basis van voornoemde bevindingen concludeert de inspectie dat Sara's Thuiszorg niet voldoet aan vier van de vijf normen uit de aanwijzing van 30 december 2019. Dit betekent dat Sara's Thuiszorg niet, binnen de gestelde termijn van vier maanden, aan de aanwijzing heeft voldaan.

Vervolgacties

Doordat Sara's Thuiszorg niet voldoet aan vier normen van de aanwijzing, voldoet zij niet aan artikel 27, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz).

De inspectie is voornemens om Sara's Thuiszorg een last onder dwangsom op te leggen om de naleving van de aanwijzing alsnog bestuursrechtelijk af te dwingen. Over de inhoud van dit voornemen wordt u in een separate brief verder geïnformeerd.

De inspectie attendeert u erop dat zij alle vastgestelde rapporten van het inspectietoezicht actief openbaar maakt door plaatsing op haar website: igj.nl. Meer informatie over actieve openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website (igj.nl/onderwerpen).

Ik verwacht u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

N.N.

Senior inspecteur

Bijlage

Datum

29 mei 2020

Geraadpleegde documenten

- Overzicht van cliënten in zorg en de indeling van de zorgroutes op december 2019; 17
- Overzicht bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners in vaste dienst en van zzp'ers;
- MIC-procedure, ingediende MIC-meldingen en analyse MIC-meldingen in 2019;
- Overzicht gevolgde scholing 2019 en scholingsplan 2020;
- Protocollen, werkafspraken en formulieren nieuwe medicatiebeleid;
- Notulen overleg met apotheker in de regio.

Kenmerk

2020-2496868/
V2018758