



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Stichting Change Your Life  
**in Roermond op 10 juli 2018**

Utrecht, september 2018

## Inhoud

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>1</b>         | <b>Inleiding 3</b>  |
| 1.1              | Aanleiding bezoek 3   |
| 1.2              | Beschrijving kleine zorgaanbieder 3                                 |
| <b>2</b>         | <b>Conclusie 5</b>  |
| 2.1              | Overzicht van de resultaten 5                                       |
| 2.2              | Wat gaat goed 5   |
| 2.3              | Wat kan beter 5   |
| 2.4              | Conclusie bezoek 5  |
| <b>3</b>         | <b>Wat zijn de vervolgacties 7</b>                                  |
| 3.1              | De vervolgactie die de inspectie van u als zorgaanbieder verwacht 7 |
| 3.2              | Vervolgacties van de inspectie 7                                    |
| <b>4</b>         | <b>Resultaten 9</b>   |
| 4.1              | Thema Persoonsgerichte zorg 9                                       |
| 4.1.1            | Resultaten 9  |
| 4.2              | Thema Deskundige zorgverlener 11                                    |
| 4.2.1            | Resultaten 12   |
| 4.3              | Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 14                          |
| 4.3.1            | Resultaten 14   |
| 4.4              | Thema Medicatieveiligheid 15  |
| 4.4.1            | Resultaten 15   |
| <b>Bijlage 1</b> | <b>Methode 16</b>   |
| <b>Bijlage 2</b> | <b>Geraadpleegde documenten 17</b>                                  |

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (hierna 'de inspectie') bracht op 10 juli 2018 een onaangekondigd bezoek aan Stichting Change Your Life in Roermond. Dit bezoek vond plaats in het kader van toezicht op kleine zorgaanbieders die de inspectie eerder heeft bezocht met het bezoekinstrument voor nieuwe zorgaanbieders. De inspectie doet onderzoek naar de kwaliteit van de zorgverlening en de verbeterkracht van kleine zorgaanbieders.

De inspecteurs toetsen of de uitvoering van de zorg voldoet aan voorgeschreven wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De inspectie gebruikt een toetsingskader dat hierop is gebaseerd. Voor dit bezoek gebruikt de inspectie een vaste selectie normen uit het toetsingskader. In bijlage 3 van dit rapport staat het volledige toetsingskader. Daarbij is zichtbaar welke normen in de vaste selectie voor het toezicht op de kleine zorgaanbieders zitten.

Bij de observaties, rondleiding, het inzien van documenten en de gesprekken letten de inspecteurs in elk geval op de volgende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid.

De inspectie schrijft haar rapporten in de tegenwoordige tijd. Dit doet zij om de leesbaarheid te verhogen.

### 1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezocht Stichting Change Your Life Roermond op 15 december 2016 in het kader van haar toezicht op nieuwe zorgaanbieders. Het bezoek liet op de 15 getoetste onderdelen op 10 onderdelen tekortkomingen zien. Na de follow-up had Stichting Change Your Life deze tekortkomingen teruggebracht naar zes onderdelen. Deze betroffen de onderdelen zorgplan, medezeggenschap, personeelsopbouw, opleidingsplan, kwaliteitssysteem en medicatiebeleid. Na bestudering van de website van Change Your Life toetst de inspectie tijdens dit bezoek ook de inrichting van de Governancestructuur.

Met het bezoek van 10 juli 2018 toetst de inspectie of Stichting Change Your Life voldoende verbetermaatregelen heeft genomen. Daarnaast beoordeelt de inspectie of de uitvoering van de zorg voldoet aan de normen voor goede en veilige zorg.

### 1.2 Beschrijving kleine zorgaanbieder

Stichting Change Your Life (hierna Change Your Life) is een stichting ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62750496. In februari 2015 is Change Your Life gestart met de zorgverlening. De organisatie heeft een regiobreed werkgebied en heeft woonlocaties in Roermond, Kerkrade, Venlo en Maastricht.

Change Your Life is een organisatie voor ambulante begeleiding aan jongvolwassenen tot ongeveer 30 jaar. Bij deze jongvolwassenen is sprake van een licht verstandelijke beperking, al dan niet gecombineerd met bijkomende problematiek (bijvoorbeeld autismespectrumstoornis of verslaving). Change Your Life gaat in de zorg uit van de mogelijkheden van een cliënt en legt daarbij geen nadruk op mogelijke beperkingen.

Vraaggerichtheid is uitgangspunt, waarbij de zorg en ondersteuning is afgestemd op hulpvragen, wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Hierbij heeft Change Your Life als doel voor ogen de jongeren zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in de samenleving.

#### *Cliënten*

Change Your Life biedt zorg en begeleiding aan 15 cliënten. Vijf cliënten ontvangen zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en 10 cliënten vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het bezoek van 10 juli 2018 vindt plaats in Roermond en betreft twee cliënten Wlz. Hiervan heeft één cliënt de indicatie LVG wonen met zeer intensieve behandeling en begeleiding (LVG4) en één cliënt wonen met behandeling en begeleiding (LVG2). Deze twee cliënten wonen in een eigen woning die zij huren van Change Your Life.

#### *Personeel*

De totale formatie zorgverleners bij Change Your Life bestaat uit 3,5 fte. De zorgverleners hebben als achtergrond MDGO-AB /SPW, MBOV, SKJ en HBO-SPH. Per dag zijn vier persoonlijk begeleiders (hierna: zorgverleners) werkzaam. Daarnaast heeft Change Your Life nog een zorgverlener in dienst voor twee vaste cliënten met een indicatie vanuit de WMO. Deze zorgverlener maakt geen deel uit van het team en sluit incidenteel aan bij overleg. Change Your Life kent voor het eerste halfjaar van 2018 een ziekteverzuim van 0%. In 2017 en 2018 zijn twee zorgverleners uit dienst gegaan en vier in dienst gekomen. Eén van hen is de in september 2017 aangestelde teamleidster.

#### *Aansturing*

De teamleidster is verantwoordelijk voor de aansturing op het gebied van zorg en begeleiding. De raad van bestuur bestaat uit een voorzitter en een penningmeester en is verantwoordelijk voor beleid en administratie. De raad van toezicht bestaat uit één lid, de voorzitter tevens oprichtster van Change Your Life. De voorzitter is verantwoordelijk voor het interne toezicht. De functie van één lid voor de raad van toezicht is vacant. Werving vindt plaats.

#### *Ontwikkeling afgelopen jaar*

Change Your Life heeft het afgelopen jaar het zorgteam gewisseld. Dit heeft veel aandacht en tijd gevraagd. Deze wisseling is gebeurd naar aanleiding van de resultaten uit het inspectiebezoek van 15 december 2016. Momenteel is het team op sterkte wat betreft het aantal zorgverleners en het gewenste opleidingsniveau. Ook is een functie van teamleidster ingericht. Vanuit het management doet men onderzoek naar de mogelijkheid specialistisch personeel in te huren bij een collega zorgaanbieder.

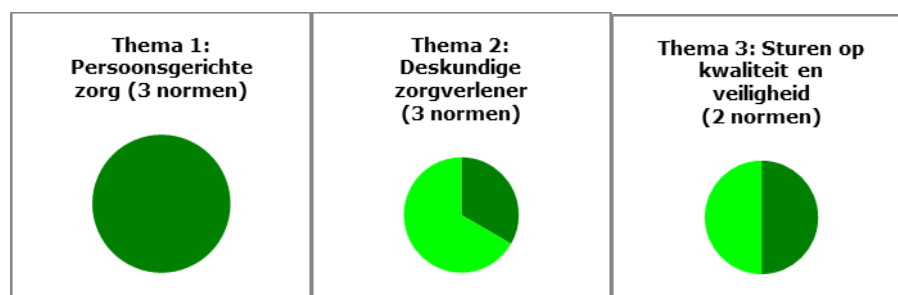
## 2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting. Hierin vindt u een overzicht. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt.

Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over Change Your Life. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen de scores op de normen zijn gegeven.

### 2.1 Overzicht van de resultaten

Onderstaande diagrammen laten u per thema zien hoe de inspectie Change Your Life beoordeelt.



### 2.2 Wat gaat goed

De cliënt van Change Your Life Roermond kan rekenen op zorg en begeleiding die afgestemd is op mogelijkheden en het ontwikkelen van kansen. Hierbij richt de zorg en begeleiding zich op het zo zelfstandig mogelijk functioneren van de cliënt als lid van de samenleving.

### 2.3 Wat kan beter

Hoewel de cliënt en diens perspectief bij de zorgverleners goed in beeld is, vraagt de kwaliteit en veiligheid van de zorg dat zorgverleners risico's meer systematisch in kaart brengen. Hiermee voorkomen zij dat zij risico's missen of er geen opvolging aan geven. Voor het personeel ontbreekt nog een scholingsplan. Hierdoor is er onvoldoende sprake van borging van het kennis- en vaardighedeniveau en verdere ontwikkeling hiervan. Het ontbreekt binnen Change Your Life nog aan systematische sturing op kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. De PDCA-cyclus wat betreft aansturing kan beter.

### 2.4 Conclusie bezoek

Change Your Life is in staat gebleken de meeste noodzakelijke verbeteringen, zoals deze eerder door de inspectie zijn benoemd, door te voeren. Hierbij is het effect van de keuze voor een andere samenstelling van het team en aansturing daarvan, merkbaar in de kwaliteit van de zorgverlening / begeleiding van de cliënten. Gesprekspartners hebben zich zonder uitzondering enthousiast getoond over het wonen, de begeleiding en het werken bij Change Your Life Roermond.

Het management is open over de oorzaak van de vertraging van enkele noodzakelijke verbeteringen.

Ook benoemt het management wat al gerealiseerd is en wat hen nog te doen staat de komende periode. De inspectie heeft vertrouwen dat de organisatie de ingezette weg weet door te zetten om van goed, naar beter, naar best te komen.

### 3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk leest u wat we van u als zorgaanbieder verwachten. Daarna leest u wat de inspectie zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

#### 3.1 **De vervolgactie die de inspectie van u als zorgaanbieder verwacht**

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

De inspectie verwacht dat u de normen die grotendeels voldoen (lichtgroen) maar waar nog verbetering mogelijk is, oppakt.

De inspectie verwacht dat verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties worden getroffen.

#### 3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie concludeert dat de zorg op deze locatie op dit moment van voldoende kwaliteit is en verwacht dat deze op orde blijft. Dit geldt ook voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg op andere locatie(s). Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

Dit betekent dat de inspectie het komende jaar uw organisatie niet opnieuw bezoekt, tenzij de inspectie meldingen krijgt of andere signalen opvangt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is. Dan kan de inspectie opnieuw op bezoek komen.





## 4 Resultaten

In dit hoofdstuk staat per thema hoe de inspectie de geleverde zorg per norm beoordeelt. De inspectie scoort tijdens het bezoek of Change Your Life Roermond wel, deels of niet voldoet aan de normen om zo te komen tot een beoordeling per thema. Per thema zijn het oordeel, de normen en de bevindingen weergegeven. Achtereenvolgens komen alle beoordeelde thema's aan bod. Voor de nummering van de normen houdt de inspectie de nummering aan van het volledige toetsingskader dat in bijlage 3 staat.

De normen worden in een vierpuntsschaal aangegeven in kleuren.

De kleuren hebben de volgende betekenis:

Donker groen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**

Licht groen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm**

De instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.

Geel: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels niet aan de norm**

De instelling heeft een start gemaakt maar is nog niet op het gewenste niveau; verbetering is noodzakelijk.

Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm**

De instelling heeft nog helemaal niets gedaan of geregeld; verbetering is noodzakelijk.

Blauw: De norm is **niet toetsbaar**

### 4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen en verlangens 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 de zorgverlener? Luistert de zorgverlener goed naar de cliënt en zijn naasten? En belangrijker, staan de wensen en verlangens van de cliënt centraal? Geeft de zorgverlener hier gehoor aan? De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de zorgverleners.

#### 4.1.1 Resultaten

Norm 1.2<sup>1</sup>

Zorgverleners kennen de cliënt en zijn wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen.

Volgens de inspectie **voldoet** Change Your Life Roermond aan deze norm.

Uit het zorgdossier, het gesprek met cliënten en de teamleidster blijkt dat zorgverleners de cliënt kennen en weten wat hun kracht en beperkingen zijn.

Iedere cliënt vult voorafgaand aan plaatsing een vaardighedenlijst in, eventueel met hulp van zijn vertegenwoordiger en een zorgverlener van de organisatie waar hij<sup>2</sup> op dat moment verblijft. Per vaardigheid vult de cliënt in wat hij kan, wat hij niet kan en wat hij wil leren. De zorgverlener bespreekt deze vaardighedenlijst met de cliënt. De ingevulde vaardighedenlijst dient als basis voor de inhoud van het begeleidingsplan wat vervolgens wordt opgesteld.

Zo leest en hoort de inspectie dat een cliënt moeite heeft met het behalen van het theorie rijexamen, omdat de cliënt dyslectisch is.

<sup>1</sup> Soms ontvangen cliënten zorg op grond van artikel 3.3.3 Wlz (persoonsgebonden budget /PGB). Het recht op een zorgplanbespreking en een zorgplan zoals omschreven in de Wlz geldt niet voor deze groep cliënten.

<sup>2</sup> Voor hij kan ook zij worden gelezen.

Omdat het voor de cliënt van belang is dat hij zijn rijexamen haalt, ondersteunt de zorgverlener de cliënt bij het bestuderen van de theorie op de computer. In het begeleidingsplan leest de inspectie deze informatie terug. Ook ziet zij hierin dat de dyslexie als risico is opgenomen en dat daaraan het doel is gekoppeld om de cliënt te helpen met lezen.

Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat de zorgverleners de cliënten goed kennen. Wat de krachten, maar ook de ontwikkelpunten zijn van de cliënt die hij vertegenwoordigt, is regelmatig onderwerp van gesprek. Ook hoort de cliëntvertegenwoordiger elke twee weken hoe het met de cliënt gaat en hoeveel en welke begeleiding de cliënt heeft gehad. Deze cliëntvertegenwoordiger benoemt hierbij dat de begeleiders op een natuurlijke manier de begeleidingsmomenten invullen. Hierdoor ervaart de cliënt een optimaal gevoel van zelfstandigheid, aldus de cliëntvertegenwoordiger.

Ook hoort en leest de inspectie dat voor een cliënt de verwerking van het verleden als doel is benoemd. De zorgverlener heeft in afstemming met de cliënt een zorgaanbieder gevonden die een bijdrage kan leveren aan het realiseren van dit doel. De cliënt voert nu gesprekken bij deze zorgaanbieder.

Cliënten vertellen dat zij naar eigen smaak hun woonruimte mogen inrichten. De inspectie hoort dat een cliënt samen met een begeleider naar een grote winkelketen is geweest om samen de spullen voor de inrichting te kopen en naar huis te brengen.

#### Norm 1.3

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

Volgens de inspectie **voldoet** Change Your Life Roermond aan deze norm.

Cliënten vertellen dat zorgverleners samen met hen de begeleidingsplannen opstellen en gezamenlijk afspraken maken. De inspectie leest in de begeleidingsplannen en hoort van diverse gesprekspartners dat eigen regie van de cliënt en de wenselijke ondersteuning hierbij, regelmatig onderwerp van gesprek is. Zo vertelt een cliënt dat binnen Change Your Life begeleiders haar niet de hele tijd op de nek zitten. Ze ervaart hierdoor ruimte om haar eigen ding te doen en zelf keuzes te maken. Wanneer het nodig is, kan ze altijd bij de begeleiding terecht met haar vragen, aldus de cliënt. Een andere cliënt benoemt dat hij samen met Change Your Life, werk heeft gevonden dat bij zijn werkervaring aansluit. Hij heeft er die ochtend voor het eerst gewerkt en vertelt met glimmende ogen dat het hem goed bevalen is.

Een cliëntvertegenwoordiger benoemt dat de begeleiders op een natuurlijke manier de begeleidingsmomenten voor cliënten invullen. Hierdoor ervaart de cliënt een optimaal gevoel van zelfstandigheid, aldus de cliëntvertegenwoordiger. Zelfs zo, merkt de cliëntvertegenwoordiger op, dat dit bij de cliënt de uitspraak kan uitlokken dat "hij geen begeleiding krijgt en alles zelf regelt". Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat de cliënt die zij vertegenwoordigt niet altijd de consequenties van het besluit dat ze neemt overziet. Zorgverleners herkennen deze beperking en erkennen de behoefte aan eigen regie van de cliënt. In de begeleiding helpen ze de cliënt bij het maken van een goede afweging hierin, aldus de cliëntvertegenwoordiger.

#### Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

Volgens de inspectie **voldoet** Change Your Life Roermond aan deze norm.

De inspectie hoort in de gesprekken met cliënten en zorgverleners dat zorgverleners dat doen wat voor cliënten van belang is om "erbij" te horen als lid van de samenleving. Cliënten benoemen dat ze vaste begeleiders hebben, waarmee ze vanuit vertrouwen dat wat voor hen van belang is kunnen bespreken. Zo vertelt een cliënt dat hij als toekomstbeeld voor zich ziet om over enkele jaren zelfstandig te wonen zonder begeleiding. Hij ervaart dat hij hierbij goede begeleiding krijgt van de zorgverleners. De cliënt en de zorgverlener geven aan dat de cliënt op dit moment geen mentor meer heeft, omdat hij geleerd heeft zelf zijn zaken te regelen. Op het begeleidingsplan van deze cliënt treft de inspectie naast de handtekening van de zorgverlener alleen de handtekening van de cliënt aan.

Een cliënt bezoekt een andere zorgaanbieder die deskundig is in een voor de cliënt specifiek vraagstuk. In het begeleidingsplan leest de inspectie dat de vaste begeleider van deze cliënt mee gaat naar de afspraken om de cliënt tijdens de consulten veiligheid te bieden. De zorgverlener benoemt dat zij bij de eerste afspraken nog deelnam aan het gesprek. Op dit moment voert de cliënt het gesprek bij de andere zorgaanbieder zelfstandig. De zorgverlener gaat nog mee, omdat de cliënt liever niet alleen deze gesprekken voert. De zorgverlener stopt hiermee als haar aanwezigheid voor de cliënt niet meer nodig is.

De inspectie hoort van een cliëntvertegenwoordiger dat als er meer cliënten in de ruimte voor dagbesteding of algemene ruimte zijn, er steeds twee zorgverleners aanwezig zijn. Deze nabijheid en het inspringen van zorgverleners, draagt bij aan een gevoel van veiligheid wanneer tussen cliënten de karakters op enig moment botsen, aldus de cliëntvertegenwoordiger.

Ook hoort de inspectie van een cliëntvertegenwoordiger dat de zorgverleners echt betrokken zijn bij de cliënt en deze steeds serieus nemen. Ze zijn gericht op de (uitbouw van) mogelijkheden, omdat dit de cliënt ook meer gemotiveerd maakt. Een cliënt vertelt dat zij door de begeleiding van de zorgverleners veel verder is gekomen en "is gegroeid". Zij benoemt dat dit bij andere organisaties waar zij heeft gewoond veel minder het geval was.

#### **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 cliënten voor wie wordt gezorgd. De zorgverleners zijn hiervoor voldoende deskundig. Zij weten ook wanneer hun deskundigheid niet voldoende is. Daarnaast zijn zorgverleners in staat om samen te werken. De zorgaanbieder zorgt voor een omgeving waarin 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 er wordt gewerkt volgens de Plan-Do-Check-Act(PDCA)-cyclus:

- Plan: kijken naar de werkzaamheden en plannen hoe deze kunnen worden verbeterd.
- 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.

#### 4.2.1 Resultaten

##### Norm 2.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Change Your Life Roermond grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners nemen risico's bij cliënten binnen diverse leefgebieden in het begeleidingsplan op. Samen met de cliënt bepalen ze doelen bij de genoemde risico's. Tevens spreken ze af welke actie de cliënt en welke actie de begeleider onderneemt om het doel te bereiken. Zo leest de inspectie over een cliënt waarbij het risico op afvallen bestaat. In het behandelplan leest de inspectie dat deze cliënt een diëtist bezoekt en zich aan de afspraken van de diëtist houdt. Ook leest de inspectie dat eerst een zorgverlener mee ging met het bezoek aan de diëtist. Nu bezoekt de cliënt de diëtist zelfstandig en herinnert de zorgverlener de cliënt alleen nog aan de afspraken.

Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat de cliënt die zij vertegenwoordigt niet altijd de consequenties van het besluit dat ze neemt overziet. Ze geeft aan dat zorgverleners deze beperking herkennen, maar ook de behoefte aan eigen regie van de cliënt weten te erkennen. Zorgverleners zijn deskundig in hun ondersteuning aan de cliënt bij het maken van een goede afweging hierin, aldus de cliëntvertegenwoordiger.

De inspectie hoort van gesprekspartners en leest in het beleidsstuk "vrijheidsbeperking" dat zorgverleners van Change Your Life geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen.

De inspectie ziet dat zorgverleners geen structurele risico- inventarisatie gebruiken om risico's van cliënten op een systematische wijze in kaart brengen. De teamleidster erkent dat systematische inventarisatie van risico's nog niet plaatsvindt. Dit vraagt naar haar zeggen aandacht in de nabije toekomst.

##### Norm 2.2<sup>1</sup>

Zorgverleners werken methodisch, passend bij hun functieniveau. Dit hele proces wordt inzichtelijk vastgelegd in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie **voldoet** Change Your Life Roermond aan deze norm.

Uit diverse gesprekken en het begeleidingsplan blijkt dat zorgverleners methodisch werken volgens een duidelijke herkenbare PDCA-cyclus. Informatie uit de vaardighedenlijst (zie norm 1.2) en intakeformulier verwerken zorgverleners in het begeleidingsplan. Een zorgverlener vertelt dat samen met de cliënt een keuze voor doelen wordt gemaakt voor het eerste half jaar. Dit om de keuze haalbaar en daarmee motiverend voor de cliënt te maken. De inspectie ziet dat zorgverleners per doel de actie of afspraak met de cliënt beschrijven én de actie of afspraak met de begeleider. Tevens noteren ze het toetsmoment. Ieder halfjaar evalueren zorgverleners, teamleidster, cliënt en cliëntvertegenwoordiger de voortgang. Een cliënt vertelt dat na zo'n gesprek bepaalde doelen niet meer nodig zijn, omdat deze behaald zijn en andere doelen daarvoor in de plaats komen.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers bovengenoemde werkwijze terug.

De inspectie ziet dat zorgverleners uitgebreid en met duidelijke beschrijvingen rapporteren. De teamleidster benoemt dat het rapporteren van belang is, omdat collega's moeten weten wat er rondom de cliënt speelt.

Zeker als niet de vaste begeleider van een cliënt in dienst is, is hierdoor voor deze begeleider duidelijk hoe ze de lijn in de begeleiding van de cliënt het beste kunnen doorzetten. Zo leest de inspectie dat een cliënt een zorgverlener die bereikbare dienst had, niet had kunnen bereiken. De zorgverlener had met de cliënt uitgezocht dat de cliënt niet het juiste nummer had gebeld. De rapportage beschrijft hoe de cliënt kan zorgen dat ze wel het goede nummer heeft en hoe de zorgverlener dit kan toetsen. De inspectie ziet in de rapportage dat zorgverleners zowel naar inhoud als naar tijdsbesteding rapporteren.

Diverse gesprekspartners vertellen dat zorgverleners goed op de hoogte zijn van de inhoud van de rapportages. De inspectie hoort dit ook terug in het gesprek tussen zorgverleners. Wel vertelt de teamleidster dat ze in de komende tijd zich er op gaat richten dat zorgverleners meer per doel gaan rapporteren. Ze benoemt dat de huidige rapportage wel voldoet aan waar deze voor bedoeld is, maar beter kan. Wanneer een cliënt dit wil, is inzage in het begeleidingsplan en rapportage altijd mogelijk.

#### Norm 2.5

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

Volgens de inspectie **Change Your Life Roermond grotendeels** aan deze norm.

Uit de geraadpleegde documenten blijkt dat er voldoende en deskundig personeel beschikbaar is voor de cliëntenpopulatie. Om voldoende zorgverleners van het juiste niveau beschikbaar te hebben, heeft Change Your Life Roermond het laatste jaar het personeelsbestand aangepast en grotendeels vernieuwd. De inspectie hoort dit van gesprekspartners en ziet dit terug in de beschikbare documenten.

Cliëntvertegenwoordigers geven aan dat zorgverleners deskundig zijn voor de begeleiding van de groep LVB-clieñten die Change Your Life in zorg heeft. Ze vertellen dat het niet makkelijk is LVB-clieñten goed te begeleiden. Ze ervaren dat de zorgverleners van Change Your Life hier wel goed toe in staat zijn.

Een zorgverlener vertelt dat de grootste uitdaging voor de begeleiders is om cliënten te ondersteunen bij een vaste dagstructuur, omdat de cliënten dit uit zichzelf niet willen. Cliënten willen namelijk niet betutteld worden, aldus de zorgverlener.

Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat op het moment dat meer cliënten samen zijn er ook altijd twee zorgverleners aanwezig zijn. Omdat cliënten nog wel eens negatief op elkaar kunnen reageren is dit een verantwoorde inzet, aldus de vertegenwoordiger.

De inspectie ziet een lijst met bereikbare diensten waarop per dag geschreven staat wie van de zorgverleners bereikbare dienst heeft. Cliënten en gesprekspartners geven aan dat de zorgverlener die dienst heeft ook altijd goed te bereiken is. Ook komt deze zorgverlener altijd direct als de zorg of begeleidingsvraag hier aanleiding toe geeft. Een cliënt vertelt dat ze via WhatsApp bericht krijgt wie bereikbare dienst heeft. De cliënt vertelt dat het haar een gerust gevoel geeft dat er altijd iemand bereikbaar is als zij echt met een vraag of probleem zit. Ze geeft aan dat wanneer het nodig is de zorgverlener ook altijd komt.

Gesprekspartners benoemen dat Change Your Life door de komst van het volledig nieuwe team nog geen scholingsplan heeft gemaakt. De zorgverleners benoemen dat zij behoefte hebben aan scholing op het gebied van agressie, autisme en verslavingszorg. De voorzitter van de raad van bestuur schrijft in de memo over de locatie dat zorgverleners in de tweede helft van 2018 scholing op het gebied van agressie en verslavingszorg aangeboden zullen krijgen.

### 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 en 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.

#### 4.3.1 Resultaten

Norm 3.3<sup>1</sup>

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

Volgens de inspectie **voldoet Change Your Life Roermond grotendeels** aan deze norm.

Change Your Life Roermond heeft de verbeterpunten die naar voren kwamen uit het follow-up bezoek van de inspectie van 15 december 2016 grotendeels opgepakt. Het betreft de onderwerpen zorgplan, medezeggenschap, personeelsopbouw, opleidingsplan en kwaliteitssysteem. Zo is de personeelsopbouw gewijzigd, maar is hiervoor nog geen opleidingsplan opgesteld (zie ook norm 2.5).

Tijdens het bezoek vertellen de voorzitter van de raad van bestuur en de voorzitter van de raad van toezicht hoe de governancestructuur eruitziet. Er is nu sprake van een scheiding tussen raad van toezicht en raad van bestuur. De raad van bestuur is ingevuld. Change Your Life heeft nog een vacature voor een lid van de raad van toezicht. De voorzitter van de raad van toezicht benoemt het belang van het invullen van deze vacature. Zij erkent dat hierdoor inspraak en tegenspraak vorm kan krijgen volgens de governancecode.

Gesprekspartners vertellen dat door ziekte bij de ondersteunende organisatie en bij Change Your Life zelf het realiseren van een kwaliteitssysteem is gestagneerd. De vernieuwing van het team heeft tot gevolg dat werkprocessen en afspraken nog onvoldoende zijn vastgelegd. Structureel opvolgen, evalueren en bijstellen van processen vindt daardoor niet plaats. De voorzitter van de raad van bestuur benoemt dat Change Your Life het traject van het afronden van de ISO9001 certificering in september 2018 opnieuw oppakt.

Wel ziet de inspectie dat de bereikbare dienst een stroomschema voor diverse problemen ter beschikking heeft. Hierin staan voor de onderwerpen woningprobleem, ongevallen, psychische problemen en geweld of agressie beschreven hoe de inschatting van een probleem tot welke vervolgstap leidt.

De inspectie ziet een ingevuld formulier incidenten / gevaarlijke situatie. Hierin zijn onder andere de basisoorzaak, gevolgen voor cliënt en medewerker en eventuele getroffen maatregelen opgenomen. Zo leest de inspectie dat het risico om bepaalde cliënten met elkaar in één ruimte te laten, beschreven is. Ook leest de inspectie welke maatregelen hierop genomen zijn.

Meldingen Incidenten Cliënten komen via de melder altijd bij de teamleidster en bij de raad van bestuur. Iedere melding volgen zij op door een gesprek met de zorgverlener die gemeld heeft, de teamleider en eventueel voorzitter raad van bestuur.

De inspectie treft geen schriftelijke procedure voor deze werkwijze aan.

Cliëntvertegenwoordigers vertellen dat zorgverleners en management altijd open staan voor feedback en verbetervoorstellen. Een cliëntvertegenwoordiger benoemt dat Change Your Life hierover altijd het gesprek aangaat en verbeteringen ook zichtbaar doorvoert. Betrokken worden bij beleid en veranderingen is heel gewoon binnen deze organisatie, aldus de cliëntvertegenwoordiger.

#### Norm 3.4

De zorgaanbieder schept binnen de locatie en het team van zorgverleners voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Volgens de inspectie **voldoet** Change Your Life Roermond aan deze norm.

Gesprekspartners vertellen dat zorgverleners en teamleidster wekelijks teamoverleg hebben. Hierin bespreken zij casus van cliënten en wat dit betekent voor het handelen van zorgverleners. Uit de gesprekken met cliënten, zorgverleners en cliëntvertegenwoordigers blijkt dat gerichtheid van zorgverleners op leren en verbeteren op zowel cliëntniveau als teamniveau aanwezig is. De inspectie hoort in diverse gesprekken dat nabijheid, betrokkenheid bij de cliënt en professionele afstand een veelvuldig terugkerend gespreksonderwerp is. Zowel binnen de teambespreking is hier ruimte voor, maar ook één op één met collega's of management. Een zorgverlener geeft de inspectie een voorbeeld waarbij ze het moeilijk vond de juiste afstand te bewaken. Zij vertelt op welke manier ze hier met haar collega's en management over heeft kunnen spreken.

### 4.4 Thema Medicatieveiligheid

Voor een goede medicatieveiligheid moet een zorgaanbieder een geneesmiddeldistributiebeleid 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 actuele medicatieoverzichten. Ook kijkt de inspectie of zorgverleners na het verstrekken van de medicatie, aftekenen op lijsten die de apotheek aanlevert.

#### 4.4.1 Resultaten

##### Norm 4.3

Zorgverleners beschikken over een actueel medicatieoverzicht en actuele toedienlijst van de apotheek.

Deze norm is bij Change Your Life Roermond **niet toetsbaar**, omdat er geen sprake is van medicatie toediening aan cliënten. Wel hoort de inspectie dat er een cliënt is die medicatie in eigen beheer heeft en aan gebruik daarvan herinnerd wordt door middel van WhatsApp.

##### Norm 4.8

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

Deze norm is bij Change Your Life Roermond **niet toetsbaar**, omdat er geen sprake is van medicatietoediening aan cliënten.

## Bijlage 1 Methode

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

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 Change Your Life Roermond 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 heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- Gesprek met cliënten;
- Gesprek met cliëntvertegenwoordigers;
- Gesprek met uitvoerend teamleidster en zorgverleners;
- Gesprek met de Voorzitter Raad van Toezicht;
- Gesprek met de voorzitter Raad van Bestuur;
- Cliëntdossiers;
- Observatie locatie Willem II Singel 16A;
- Documenten genoemd in bijlage 2.

Inspecteurs beoordelen op de werkvloer of de zorgaanbieder goede zorg verleent. Om een beeld te krijgen van deze locatie starten de inspecteurs met een kort gesprek met de eindverantwoordelijke van die dag of de leidinggevende. Daarnaast vindt een rondleiding door de locatie plaats waardoor de inspecteurs zich een beeld kunnen vormen van de leefsituatie van de cliënten en de werksituatie van de zorgverleners. Daarna zijn de inspecteurs voor een groot deel van de tijd op de afdelingen of in de woningen aanwezig. In verschillende huiskamers observeren de inspecteurs cliënten en zorgverleners. Tijdens de observatie kijken de inspecteurs hoe zorgverleners de cliënten aanspreken en hoe het contact tussen de cliënten en zorgverleners is. Verder kijken de inspecteurs waarom vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet. Wat valt op en waar hebben de inspecteurs vragen over?

De inspecteurs voeren door de dag heen gesprekken met bijvoorbeeld zorgverleners, behandelaren, cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Ook zien inspecteurs cliëntdossiers en documenten in.

Overlegvormen kunnen bijgewoond worden zoals bijvoorbeeld een multidisciplinair overleg of een overdrachtsmoment.



## Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Locatiebeschrijving met daarin overzicht ZZP's van cliënten en personeelssamenstelling, d.d. 10 juli 2018
- Notitie visie en kernwaarden Change Your Life, 10 juli 2018
- Overzicht bereikbare dienst periode 9 juli 2018 tot 16 september 2018
- Huisregels locatie Willem II Singel 16A, mailbijlage 12 juli 2018
- Ingevuld formulier incidenten / gevaarlijke situaties, print 10 juli 2018
- Stroomschema problemen vraagstellingen, print 10 juli 2018
- Beleid vrijheidsbeperking, print 10 juli 2018
- Handleiding beschrijving leefgebieden/domeinen, print 10 juli 2018
- Vaardighedenlijst cliënten, print 10 juli 2018
- Intakeformulier cliënten, print 10 juli 2018