



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Senioren Zorg

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**

2021-2611483/  
V2029844

**Bijlage(n)**

-

Datum 20 april 2021  
Betreft Vastgestelde rapportbrief

Geachte bestuurder,

Op 18 november 2020 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) Stichting Senioren Zorg (hierna: Senioren Zorg) een aanwijzing ex artikel 27, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg gegeven. Aan de termijn van deze aanwijzing moest Senioren Zorg 18 maart 2021 voldoen dat is vier maanden nadat de maatregel is opgelegd.

In deze rapportbrief beschrijft de inspectie de bevindingen van het inspectiebezoek van 18 maart 2021 en de conclusie.

**Toetsing aanwijzing**

De toetsing van de aanwijzing bestond uit de volgende onderdelen:

- beoordelen ontvangen documenten van Senioren Zorg, zie bijlage;
- een gesprek met de bestuurder van Senioren Zorg;
- een gesprek met de verpleegkundige en tevens zorgcoördinator;
- inzage in vier cliëntdossiers;
- gesprek met een vertegenwoordiger van een cliënt.

**Bevindingen inspectieonderzoek**

De inspectie heeft op 18 maart 2021 bij Senioren Zorg een inspectieonderzoek gedaan. De inspectie heeft op 18 maart het gevraagde resultaatsverslag ontvangen van Senioren Zorg. De inspectie constateert op basis van alle onderzoeksgegevens die zij heeft opgehaald het volgende.

*Algemene bevindingen*

Senioren Zorg heeft met de inzet van twee verpleegkundigen, elk acht uur in dienst, de zorg rondom de cliënt opnieuw vormgegeven. Een van de wijkverpleegkundigen functioneert als zorgcoördinator en heeft een nieuw cliëntdossier ontwikkeld.

Per cliënt heeft Senioren Zorg een eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV'er) aangesteld.

Senioren Zorg heeft Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) ingeschakeld. WOL heeft een kwaliteitsscan uitgevoerd en een plan van aanpak opgesteld. De organisatie heeft besloten om alleen nog cliënten op te nemen met een laag complexe zorgvraag. Daartoe zijn in de woonovereenkomst opname- en overplaatsingscriteria opgesteld.

Op dit moment verleent Senioren Zorg aan vier cliënten zorg. Twee cliënten beschikken over zorgprofiel VV 04 en twee cliënten over zorgprofiel VV 05.

**Datum**

20 april 2021

**Kenmerk**

2021-2611483/  
V2029844

**Inzet en deskundigheid zorgverleners; artikel 3 Wkkgz**

- *Senioren Zorg zorgt aantoonbaar bij intensieve zorgmomenten, zoals nachtzorg voor voldoende deskundig personeel, ook tussen 07.00 uur en 08.00 uur (zoals beschreven in norm 2.5).*

In het resultaatsverslag leest de inspectie dat de vier cliënten akkoord hebben gegeven voor een nieuwe woonovereenkomst waarbij is vastgelegd, dat wanneer de situatie is bereikt dat een cliënt continue begeleiding nodig heeft deze in overleg op zoek moet gaan naar een andere woonvoorziening. Geen van de vier cliënten hebben momenteel continue begeleiding nodig. Indien deze grens wel is bereikt kan Senioren Zorg met de inzet van de twee verpleegkundigen, verzorgenden IG (VIG) niveau 3 en zorgverleners van andere thuiszorgorganisaties, de zorg leveren tot dat de cliënt verhuisd is. Hiervoor is een termijn van maximaal twee maanden. Elke cliënt ontvangt maximaal drie uur zorg per dag van Senioren Zorg. Zorg op afroep is daarnaast beschikbaar, ook in de nacht. Senioren Zorg heeft in de nacht, ook tussen 07.00 uur en 08.00 uur, een zorgverlener die aanwezig is. Zij loopt in de nacht enkele rondes en reageert op beloproepen. Deze nachtdienst is minimaal een helpende niveau 2-plus. De inspectie ziet terug in het dienstrooster dat Senioren Zorg helpenden niveau 2 plus en verzorgenden IG inzet in de nacht. De organisatie heeft een beslisboom gemaakt op grond waarvan de zorgverlener kan beslissen wie zij eventueel in moet schakelen in geval van incidenten en calamiteiten.

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

- *Senioren Zorg heeft een scholingsprogramma en scholingsaanbod dat aansluit bij de zorgwaarde en zorgbehoefte van de cliënten en het deskundigheidsniveau van de medewerkers.*

De inspectie ontvangt het scholingsplan 2020/2021.

De inspectie ziet hierin dat Senioren Zorg jaarlijks de volgende scholingen aanbiedt: scholing carrousel, training-on-the-job. De inspectie leest ook dat zorgverleners elk kwartaal de scholing carrousel moeten volgen. Voor het eerste kwartaal zijn dit scholingen over infectiepreventie, handhygiëne en valpreventie. Na afronden van een scholing ontvangen de zorgverleners een certificaat met een geldigheidsduur. Senioren Zorg vraagt accreditatie punten aan voor de scholing via Beroepsvereniging verzorgenden en verpleegkundigen. De scholing is gegeven door de zorg coördinator/verpleegkundige. Zij is ook docent aan een verpleegkundige opleiding.

Zorgverleners hebben inmiddels de verplichte scholingen gevolgd. Het betreft scholingen op het gebied van medicatieveiligheid, infectiepreventie en handhygiëne, injecteren en valpreventie.

In het resultaatsverslag leest de inspectie dat er binnen Senioren Zorg geen onbegrepen gedrag voorkomt en geen vluchtgedrag of dwalen. Dit is een na de exclusiecriteria in de woonovereenkomst. De bestuurder vertelt dat de verpleegkundigen een goed beeld hebben van de zorgvraag van cliënten. Aan de hand daarvan beoordelen zij welke scholing het meest actueel en relevant is. De verpleegkundige vertelt dat in het geval dat er toch meer scholing nodig is over onbegrepen gedrag, de zorgverleners dit bespreken met de verpleegkundigen en de bestuurder tijdens een teamoverleg. In dat geval zal Senioren Zorg zorgdragen voor extra scholing.

**Datum**

20 april 2021

**Kenmerk**

2021-2611483/  
V2029844

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

- *Senioren Zorg registreert wie welke scholingen heeft gevolgd (zoals beschreven in norm 2.5.).*

In het resultaatsverslag is een lijst toegevoegd met daarop de namen van zorgverleners en een overzicht van de gevolgde scholingen.

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

- *Zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in vanbinnen of buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is (zoals beschreven in norm 2.1 en 2.2).*

Seniorenzorg maakt van iedere cliënt een risicosignalering. Op basis van deze risicosignalering bespreekt de verpleegkundige met de huisarts of inschakeling van andere disciplines of externe expertise noodzakelijk is. Senioren Zorg kan pas andere disciplines inschakelen wanneer er een doorverwijzing is van de huisarts. Senioren Zorg nodigt de huisartsen uit voor een multidisciplinair overleg (MDO) op de locatie. Gezien de coronapandemie wordt er momenteel vaker via videobellen of telefonisch besproken wat er speelt. Elk halfjaar wordt het zorgplan geëvalueerd met de betrokken behandelaren.

Bij een cliënt constateerde de zorgverleners aan de hand van de risicosignalering een laag BMI. De inspectie ziet dit in het cliëntdossier. Dit is doorgegeven aan de huisarts. De huisarts constateerde een risico op ondervoeding. Hiervoor is aantoonbaar een diëtist ingeschakeld en een voedingsplan opgesteld. Er is afgesproken dat zorgverleners contact onderhouden met de diëtist.

Senioren Zorg evalueert iedere week met de cliënt de geboden zorg. Voor een cliënt met depressieve klachten ten gevolge van corona is aangeraden door verpleegkundige externe expertise in te schakelen. De inspectie hoort dat er een gesprek is geweest met de huisarts, de cliënt en de familie. In gezamenlijk overleg is besloten om medicatie voor te schrijven. De inspectie hoort van de familie dat de behandeling goed aanslaat.

De inspectie hoort van een vertegenwoordiger dat zij ziet dat signalen en vragen over de zorg aan haar familielid nu adequaat worden opgepakt.

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

### **Cliëntdossier; artikel 2 van de Wkkgz**

- *In het cliëntdossier is – indien van toepassing – aantoonbaar dat er een zorgvuldige multidisciplinaire probleemanalyse voorafgaand aan de toepassing van interventies bij onbegrepen gedrag heeft plaatsgevonden en dat er een zorgvuldige afweging volgens de professionele standaard is gemaakt ten aanzien van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen (zoals beschreven in norm 2.1 en 2.2).*

**Datum**

20 april 2021

**Kenmerk**

2021-2611483/  
V2029844

Alle cliënten hebben een eigen huisarts. De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg en voor de inschakeling van andere disciplines. Ten tijde van het bezoek zijn er bij Senioren Zorg twee cliënten waarbij is afgewogen of er interventies nodig waren vanwege het gedrag van de cliënten. De verpleegkundige vertelt over deze twee cliënten. Zorgverleners hadden het idee dat het inschakelen van een gedragspsycholoog zinvol zou kunnen zijn. Dit hebben zij besproken met de desbetreffende huisarts. De huisarts vond, gezien de problematiek van de cliënten dit niet nodig. De huisarts constateerde dat er een lichamelijke oorzaak was voor de problematiek van de cliënten. Bij een cliënt was de oorzaak van de verwardheid overdag het slaapgebrek. De cliënt krijgt nu slaapmedicatie en de verwardheid van de cliënt is afgenomen.

Bij een tweede cliënt die vergeet te eten wat spanning oplevert is besproken met de huisarts welke disciplines nodig zijn. De huisarts heeft afgewogen of de inschakeling van een psycholoog nodig was. De huisarts vond van niet. In het dossier staat verder dat is afgesproken wanneer de cliënt zich uit met depressieve klachten in overleg met de contactpersoon zorgverleners de huisarts inschakelen. De inspectie hoort dat Senioren Zorg ervoor heeft gekozen om geen vrijheidsbeperking toe te passen. Camera's worden niet meer gebruikt. Ook andere vormen van vrijheidsbeperking vinden niet plaats, zo hoort de inspectie. In de uitsluitingscriteria is opgenomen dat cliënten niet bij Senioren Zorg kunnen wonen als vrijheidsbeperking noodzakelijk is.

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

- *Iedere cliënt beschikt over een actueel en compleet cliëntdossier dat voldoet aan de beschrijving uit de 'Richtlijn Verpleegkundige en verzorgende verslaglegging, 2011' (zoals beschreven in norm 2.2).*

Senioren Zorg werkt met een nieuw cliëntdossier. In dit dossier zijn de essentiële gegevens opgenomen, zoals adres en telefoonnummer van de huisarts, apotheek, contactpersoon, telefoonnummers voor spoedgevallen en het telefoonnummer van de zorgcoördinator(verpleegkundige). De dossiers bevatten een anamnese van de cliënt, wilsverklaring over wel/niet reanimeren en tevens staat het benodigde functieniveau vermeld van de zorgverlener die ten minste nodig is voor het verlenen van de zorg aan de cliënten. De verpleegkundige vertelt dat voor twee cliënten de benodigde zorg opnieuw met de huisarts is besproken. De wijkverpleegkundige heeft voor alle cliënten een nieuwe risicosignalering gemaakt en op basis daarvan een zorgplan opgesteld met bijbehorende doelen en actiepunten. De inspectie ziet dit in alle ingeziene dossiers. In de cliëntdossiers zijn een levensloop en de wensen en behoeften van de cliënt opgenomen. Naast het uitgebreide zorgplan werken de zorgverleners met een verkort zorgoverzicht met daarin de belangrijkste zorgtaken per tijdstip. Elk halfjaar wordt er bij de huisarts een nieuw medisch journaal opgevraagd om te kunnen verwerken in het

zorgdossier, indien de cliënt daar toestemming voor geeft. De inspectie ziet deze gegevens terug in het dossier.

Daarnaast ziet de inspectie dat alle zorgplannen zijn ondertekend door de cliënt(vertegenwoordiger).

Senioren Zorg maakt gebruik van rapportagebladen met daarop alle doelen. Zorgverleners rapporteren dagelijks op iedere doelstelling. De inspectie ziet dit terug in alle ingeziene dossiers.

De zorgverleners evalueren de zorgverlening samen met de cliënt. Vervolgens maakt Senioren Zorg afspraken met de cliënt om de zorg te verbeteren. De inspectie ziet dit aantoonbaar in de ingeziene dossiers terug. Zo leest de inspectie in de evaluatie bijvoorbeeld dat de cliënt somber is en dat de huisarts is ingeschakeld. Deze heeft de medicatie aangepast van de cliënt.

**Datum**

20 april 2021

**Kenmerk**

2021-2611483/  
V2029844

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

**Sturen op kwaliteit en veiligheid; artikel 2, 3, 7 en 9 van de Wkkgz**

- *Senioren Zorg verzamelt en registreert systematisch gegevens over de kwaliteit en veiligheid van de zorg (zoals beschreven in norm 3.2).*

-

Senioren Zorg heeft Waardigheid en Trots (WOL) ingeschakeld om hen te ondersteunen bij de kwaliteitsverbeteringen. De inspectie leest een plan van aanpak van november 2020. Dit plan laat zien volgens een PDCA-cyclus hoe Senioren Zorg verbeteringen wil realiseren. De inspectie leest vervolgens een scan van januari 2021. WOL heeft Senioren Zorg getoetst op de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg die samenhangen met het plan van aanpak. Volgens WOL voldoet Seniorenzorg aan de getoetste onderwerpen.

Senioren Zorg schrijft in het resultaatsverslag dat zij EVV'ers hebben aangesteld voor de cliënten. Deze controleert alle rapportagebladen of zorgverleners rapporteren op de doelen. Ook controleren zij de medicatie aftekenlijsten of zorgverleners de toediening aftekenen. De inspectie ziet deze ingevulde controlebladen.

Elk kwartaal worden de wekelijkse controles van de dossiers en medicatiebladen, MIC-meldingen, klachten, verbeteringen en waarderingen besproken in het teamoverleg. De inspectie ziet de notulen van de werkbijeenkomst en een planning voor de komende maanden.

Elk halfjaar is een evaluatie met de bewoner en/of met familie/cliëntvertegenwoordigers.

In het resultaatsverslag is een overzicht opgenomen met daarin de uitkomsten van deze evaluatiegesprekken. Verder staat benoemd welke acties ondernomen zijn om de verbeterpunten op te pakken. De inspectie leest dat een cliënt meer variatie wil in het eten. Senioren Zorg maakt nu iedere week met de cliënten een weekmenu op basis van de wensen van de cliënten.

De inspectie ontvangt bij het resultaatsverslag een concept kwaliteitsplan. Na het inspectiebezoek ontvangt de inspectie een document 'Borging van de kwaliteit en veiligheid van de zorg'. Dit document dient als kwaliteitsplan. De inspectie leest dat aan de hand van vijf thema's: 'Cliënt centraal', 'Deskundige zorgverlener', 'Kwaliteit en veiligheid', 'Medicatieveiligheid', 'Professionele autonomie' en 'Sturen op kwaliteit en veiligheid'. Per thema heeft Senioren Zorg beschreven wat de normen zijn, wat de huidige situatie is en wie wat doet en waar verantwoordelijk voor is. Daarnaast leest de inspectie dat Senioren Zorg in mei 2021 een themabijeenkomst organiseert om met medewerkers en de cliëntenraad te

bekijken en vast te stellen of zij de PDCA-cyclus voldoende verankerd hebben binnen Senioren Zorg.

**Datum**

20 april 2021

Na het inspectiebezoek ontvangt de inspectie de ingevulde normenlijst hygiëne richtlijn voor verpleeghuizen, woonzorgcentra en kleinschalige woonvoorzieningen met betrekking tot de hygiëne en infectiepreventie. Tevens ziet de inspectie dat Senioren Zorg aantoonbaar een aanpassing heeft gedaan in het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen zoals bijvoorbeeld de te gebruiken handalcohol.

**Kenmerk**

2021-2611483/  
V2029844

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

- *Senioren Zorg toetst aan de hand van deze gegevens systematisch of de organisatie en uitvoering van de zorg leidt tot goede en veilige zorg. Senioren Zorg past daarbij de PDCA-cyclus toe (zoals beschreven in norm 3.2). Daarbij zorgt Senioren Zorg ervoor dat, in het geval zij camerabewaking toepast, zij is ingeschreven in het locatie/accommodatieregister van de Wzd (zoals beschreven in norm 2.5).*

Senioren Zorg heeft een zorgcoördinator en EVV'ers (eerstverantwoordelijk verzorgenden) aangesteld. De zorgcoördinator heeft een controlerende rol ten opzichte van de EVV'ers. Zij bekijkt de controles die de EVV'er heeft uitgevoerd op de rapportages en de medicatie.

Daarnaast leest de inspectie in het document 'Borging van de kwaliteit en veiligheid van de zorg'. Hierin leest de inspectie onder het thema 'Cliënt centraal' dat er maandelijks een cliëntbespreking plaatsvindt. Daarbij kijken zorgverleners of de zorg aansluit op de zorgbehoefte van de cliënt. De inspectie ziet deze vragenlijst per cliënt terug. Opvolging van afspraken ziet de inspectie in de notulen van een werkbespreking. De inspectie leest dat zorgverleners activiteiten aanbieden aan cliënten. Zij tekenen vervolgens af welke cliënten hebben meegedaan aan deze activiteiten. De inspectie ziet een lijst met daarop de cliënten die hebben meegedaan met activiteiten.

Elk kwartaal bespreekt Senioren Zorg de wekelijkse controles, MIC-meldingen, klachten, verbeteringen en waarderingen tijdens een teambespreking.

Elk halfjaar is er een evaluatiegesprek met de cliënten en/of met de vertegenwoordigers/familieleden. De inspectie ziet dat deze evaluatie plaatsvindt in het dossier.

De inspectie ziet de PDCA-cyclus terug op cliënt niveau zoals hierboven beschreven. De inspectie leest in het MIC-verslag dat naar aanleiding van incidenten, een cliënt nu een rollator gebruikt.

Camerabewaking vindt niet plaats. Senioren Zorg is ook niet voornemens dit toe te passen.

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

- *Senioren Zorg analyseert aantoonbaar en systematisch alle MIC-meldingen. De zorgaanbieder maakt aantoonbaar welke verbetermaatregelen zij treft op basis van die analyse. Senioren Zorg laat zien volgens welk systeem zij het resultaat van verbeteringen evalueert (zoals beschreven in norm 3.2).*

In het resultaatsverslag leest de inspectie dat Senioren Zorg een MIC-functionaris heeft aangesteld. De MIC-functionaris (verpleegkundige) is verantwoordelijk voor het in behandeling nemen van de MIC-meldingen, die te beoordelen en te kijken of er basisoorzaken of individuele gevallen zijn.

**Datum**

20 april 2021

**Kenmerk**

2021-2611483/  
V2029844

Elk kwartaal worden alle MIC-meldingen behandeld in het teamoverleg, er wordt gezamenlijk bekeken welke acties ondernomen kunnen worden en wat de oorzaken zijn van de meldingen. De inspectie ziet in notulen van een

teamoverleg van maart 2021 dat de meldingen besproken zijn. Elk semester worden de MIC-meldingen verzameld en beoordeeld op basisoorzaken door de MIC-functionaris. Daarnaast worden de MIC-meldingen jaarlijks opgenomen in het kwaliteitsplan om ervoor te zorgen dat het beleid aangepast kan worden binnen de organisatie.

De inspectie ontvangt de MIC-analyse van het tweede semester 2020. De inspectie leest hierin dat er in totaal achttien meldingen zijn gedaan. Daarnaast leest de inspectie dat er in het vorige semester zestien meldingen waren. Als oorzaak is hiervoor aangegeven dat mogelijk de zorgverleners beter melden, de bewoners iets complexer zijn geworden of dat het personeelsbestand verbeterd is. De inspectie leest daarnaast dat bij één valincident een onafhankelijk onderzoek is uitgevoerd om te beoordelen of er sprake was van een calamiteit. Uit dit onderzoek is gebleken dat het geen calamiteit betreft. Wel zijn een aantal aanbevelingen gedaan die in het kwaliteitsplan opgenomen worden.

Daarnaast leest de inspectie dat naar aanleiding van de medicatie incidenten er een checklist is ingevoerd waarbij wekelijks wordt gecontroleerd of bijvoorbeeld alle aangereikte/gegeven medicatie is afgetekend, de risicovolle medicatie dubbel is afgetekend en of er een MIC is ingevuld als dit niet is gebeurd.

**Conclusie:** Senioren Zorg voldoet aan dit onderdeel van de aanwijzing.

De inspectie concludeert op basis van de bevindingen van het inspectiebezoek op 18 maart 2021 dat Senioren Zorg voldoet aan de vereisten uit de aanwijzing. De aanwijzing kan daarom worden opgeheven.

**Openbaarmaking**

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

Hoogachtend,

N.N.

Senior inspecteur

### **Bijlage: Geraadpleegde documenten**

- Gebruikte documenten tijdens het inspectiebezoek;
- Resultaatsverslag;
- Plan van aanpak november 2020;
- Scan WWOL, januari 2021;
- Concept kwaliteitsplan;
- Checklist hygiëne en infectiepreventie;
- Twee notulen werkbepreking;
- Notulen cliëntbespreking;
- Scholingsplan;
- Analyse MIC-meldingen;
- Beslisboom;
- Overzicht indicaties;
- Dienstrooster.

**Datum**

20 april 2021

**Kenmerk**

2021-2611483/  
V2029844