



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

Rapport van het inspectiebezoek aan
Thuiszorg Saludem in Enschede
op 19 februari 2019

Utrecht, april 2019

V2001936

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Taak IGJ 3
1.2	Doelstelling bezoek 3
1.3	Onderzoeksmethode 3
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 4
2	Samenvattend oordeel en maatregelen 5
2.1	Samenvattend oordeel 5
2.2	Maatregelen 5
3	Resultaten 6
3.1	Cliënt centraal 6
3.2	Integrale zorg 8
3.3	Veiligheid 9
3.4	Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 10
3.5	Sturen op kwaliteit 11

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 19 februari 2019 een bezoek aan Thuiszorg Saludem (hierna: Saludem) te Enschede.

In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en haar oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen zij van Saludem verwacht naar aanleiding van de bevindingen.

1.1 Taak IGJ

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe dat zorgaanbieders en -besturen professioneel handelen binnen de wet- en regelgeving, hun eigen normen respecteren en zich blijven inspannen voor verdere verbetering van de zorg. De verwachtingen en behoeften van patiënten en cliënten zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt.

De inspectie gaat in het toezicht uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgaanbieders om de best mogelijke zorg te verlenen.

1.2 Doelstelling bezoek

Op 20 april 2017 bezocht de inspectie de thuiszorgaanbieder, die toen onder de naam De Zonsopgang Zorg werkte. Op basis van haar bevindingen verzocht de inspectie de zorgaanbieder verbetermaatregelen te nemen. Op 12 juli 2017 ontving de inspectie bericht dat De Zorgopgang Zorg was opgeheven en uitgeschreven uit het Handelsregister. De zorgverlening aan een aantal cliënten werd voortgezet door Saludem.

Er is door de inspectie geen vervolgtoezicht gedaan naar aanleiding van de bevindingen tijdens het bezoek op 20 april 2017. De inspectie beschouwde Saludem als een nieuwe zorgorganisatie, aangezien er sprake was van een andere naam, rechtsvorm, bestuurder en inschrijvingsnummer.

Het doel van het inspectiebezoek op 19 februari 2019 is om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die Saludem levert aan cliënten thuis.

1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het toezichtbezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op de zorg thuis'¹.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. Cliënt centraal
2. Integrale zorg
3. Veiligheid
4. Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. Sturen op kwaliteit

Het toezichtbezoek was van tevoren aangekondigd, bevatte onaangekondigde elementen en bestond uit de volgende onderdelen:

- gesprek met de bestuurder;
- voorafgaand aan het bezoek een telefonisch gesprek met de planner van de zorg en keuze van cliënten en routes;
- gesprek met de wijkverpleegkundigen;
- afzonderlijk gesprek tijdens de route met twee zorgverleners;

1 Het toezichtkader staat op www.igi.nl

- afzonderlijke gesprekken met vijf cliënten en na mondelinge toestemming inzage in hun zorgdossier. Waar mogelijk spreekt de inspectie ook mantelzorgers²;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie en gesprek.

1.4 Schets thuiszorgorganisatie

Saludem is in 2016 opgericht onder de naam De Zonsopgang Zorg. De bestuurder vertelt dat bij de oprichting van De Zonsopgang Zorg er geen tot weinig kennis aanwezig was over het leiden van een thuiszorgorganisatie. De bevindingen van de inspectie in april 2017 waren voor de bestuurder aanleiding om de zorgorganisatie verder te ontwikkelen. Volgens de bestuurder is naam destijds gewijzigd omdat de naam 'De Zonsopgang Zorg' te moeilijk was voor de toenmalige cliënten.

Saludem staat in het register van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 69101183.

De thuiszorgaanbieder heeft op de dag van het bezoek 40 cliënten in zorg. De zorgaanbieder levert voornamelijk laagcomplex zorg. Nagenoeg alle cliënten komen uit Syrië en spreken nauwelijks Nederlands. Een aantal zorgverleners van Saludem spreekt zowel Nederlands als Arabisch.

De zorgaanbieder heeft twee (parttime) wijkverpleegkundigen in dienst. Zij spreken geen Arabisch. Bij het stellen van de indicatie gaat een tolk met hen mee.

De twee wijkverpleegkundigen zijn recent in dienst bij Saludem (respectievelijk 1 januari 2019 en 18 februari 2019), na het vertrek van de vorige wijkverpleegkundige.

Naast de twee wijkverpleegkundigen werken bij Saludem drie verzorgenden IG en drie helpenden. Twee verzorgenden IG zijn in opleiding tot verpleegkundige, een helpende volgt de opleiding tot verzorgende IG.

Saludem heeft elke dag vier zorgroutes in de ochtend, een (korte) zorgroute in de middag en twee zorgroutes in de avond. De thuiszorgaanbieder levert geen geplande en ongeplande zorg in de nacht.

Het doel van de bestuurder is om als thuiszorgaanbieder te groeien naar 100 cliënten en zich daarbij niet alleen te richten op cliënten met een Syrische achtergrond. De zorgaanbieder wil meer zorgverleners aannemen met de Nederlandse nationaliteit om op die manier ook een andere groep cliënten aan te trekken. Daarnaast wil de zorgaanbieder zich in de toekomst meer richten op meer complexe zorgvragers.

2 Een huisbezoek, gesprek met de cliënt en inzage in het dossier vindt nooit plaats zonder toestemming van de cliënt.

2 Samenvattend oordeel en maatregelen

2.1 Samenvattend oordeel

Salutem is een kleine thuiszorgorganisatie die zich met name richt op cliënten met een laagcomplexere zorgvraag. Door het inzetten van zorgverleners die ook Arabisch kunnen spreken, voorziet de zorgaanbieder in een behoefte van een bepaalde groep cliënten uit Syrië en andere landen uit het Midden-Oosten. Deze doelgroep profiteert van Arabisch sprekende zorgverleners daar zij zelf de Nederlandse taal nauwelijks beheersen.

De leiding en de zorgverleners van Salutem zijn gedreven en betrokken om kwalitatief goede zorg op maat te bieden aan de cliënten. De communicatielijnen binnen de zorgorganisatie zijn kort.

De inspectie verwacht dat de bestuurder aandacht geeft aan het verder professionaliseren van de zorgorganisatie. Zeker vanwege het feit dat de bestuurder de organisatie qua cliëntenaantal wil laten groeien. Ook is de bestuurder van plan om zorg te gaan verlenen aan cliënten met een meer complexe zorgvraag. Mede gezien die beoogde ontwikkeling is het van belang dat de zorgaanbieder inspraak, samenspraak en tegenspraak organiseert.

De inspectie vindt dat Salutem, als kleine thuiszorgaanbieder, grotendeels voldoet aan de normen.

2.2 Maatregelen

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg nog niet volledig aan de normen voldoet. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

De inspectie gaat ervan uit dat de zorgaanbieder waarborgt dat de geboden zorg voldoet en blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden.

De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

3 Resultaten

Hieronder staan de oordelen per norm en een toelichting daarop. Het oordeel geeft aan in welke mate de betreffende norm is gerealiseerd.

Legenda:

	Voldoet niet aan de norm; de instelling heeft nog helemaal niets gedaan of geregeld; verbetering is noodzakelijk.
	Voldoet grotendeels niet aan de norm; de instelling heeft een start gemaakt maar is nog niet op het gewenste niveau; verbetering is noodzakelijk.
	Voldoet grotendeels aan de norm; de instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.
	Voldoet aan de norm.

3.1 Cliënt centraal				
1.1 De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn zorgbehoeften.			•	
1.2 De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.			•	
1.3 De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de zorg sluit daar op aan.			•	

1.1

Salutem heeft de zorgbehoefte van de cliënten in beeld, ook preventief en als de omstandigheden en/of mogelijkheden van cliënten veranderen. De zorgverleners benoemen de veranderingen in de dagelijkse overdracht van zorg. Indien van toepassing past de wijkverpleegkundige het zorgplan van de cliënt op de veranderingen aan. De inspectie ziet dit tijdens het meelopen bij de uitvoering van de zorg, hoort dit van de zorgverleners en ziet dit terug in de zorgdossiers.

Salutem levert zorg die aansluit bij de zorgbehoefte van de cliënt. Salutem geeft bijvoorbeeld een extra controlemoment op de dag bij een cliënt, omdat de mantelzorger nog niet elke dag trouw komt om de avondzorg te doen.

Salutem is elke dag overdag en in de avond op afroep beschikbaar om extra of ongeplande zorg te bieden.

In de zorgdossiers ziet de inspectie dat Salutem in de zorgplannen met name aansluit op de lichamelijke zorgbehoeften van de cliënten. De inspectie ziet in de cliëntendossiers niets terug over zaken als eenzaamheid of traumatische ervaringen door oorlogsgeweld. De inspectie ziet en hoort tijdens het meelopen met de routes dat

de zorgverleners wel aandacht hebben voor de psychosociale zorgbehoeften van cliënten.

1.2

De wensen van de cliënten zijn bepalend voor de zorgroutes, ook als dit betekent dat de zorgverleners extra op en neer moeten reizen.

Waar nodig geeft de zorgverlener van Salutem aan de cliënt voorlichting en reikt hulpmiddelen aan om de zelfredzaamheid te vergroten of in stand te houden.

Voor Salutem is de kwaliteit van leven van de cliënt het uitgangspunt. Salutem verleent zorg met de bedoeling om de cliënt zoveel mogelijk een normaal leven te laten leiden. De zorgverlener van Salutem houdt bijvoorbeeld tijdelijk een oogje in het zeil bij een cliënt die wisselend zijn medicatie inneemt. Salutem neemt deze zorg niet van de cliënt over, zo vertelt de zorgverlener. De controle op inname vindt plaats totdat de cliënt de medicatie via het Baxter-systeem van de apotheek ontvangt.

Bij een andere cliënt komt de zorgaanbieder op verzoek van de cliënt later op de ochtend. Dit houdt ook in dat deze cliënt laat op de ochtend haar steunkousen aan krijgt. Dit komt niet overeen met het voorgeschreven behandelbeleid over het verminderen van het vocht in de benen.

1.3

Salutem vindt het belangrijk dat de cliënt de regie heeft over zijn leven. De voorkeuren van de cliënt zijn het uitgangspunt. Waar mogelijk leggen de zorgverleners de regie bij de cliënt. De zorgverleners maken zorgafspraken in overleg met cliënt. Tijdens het meelopen ziet en hoort de inspectie dat de zorgverleners de cliënt laten aangeven waar en hoe hij/zij de zorg wil. Een zorgverlener respecteert die ochtend dat de cliënt niet wil douchen, omdat de cliënt zo benauwd is. Een andere cliënt is niet lekker en wil daarom niet gewassen worden. De zorgverlener respecteert dit. Salutem respecteert de keuze van de cliënt ook als hij/zij (op dat moment) niet wil dat een handeling plaats vindt.

De inspectie hoort dat een zorgverlener ook in het Nederlands spreken met cliënten. De zorgverlener vertelt dat ze het belangrijk vindt dat cliënten Nederlands leren om zichzelf te kunnen redden in de maatschappij. De zorgverlener checkt in het Arabisch of de cliënt het Nederlands heeft kunnen volgen.

De gesprekspartners geven aan dat als de cliënt dat vraagt zij inzage geven in het digitale zorgdossier. De zorgverlener vertelt dat zij na elk zorgmoment bij de cliënt aangeeft wat zij in de rapportage schrijft.

De zorgverleners van Salutem werken met een digitaal zorgdossier. Zij kunnen het raadplegen via de app op hun mobiele telefoon.

Bij de cliënt thuis ligt een mapje met informatie in het Nederlands over onder andere de bereikbaarheid van Salutem. De inspectie ziet dat deze informatie niet correct is. De zorgaanbieder geeft tijdens het bezoek aan dat zij deze informatie binnen enkele dagen in alle mappen corrigeert.

3.2 Integrale zorg	Red	Geel	Groen	Donkergroen
2.1 De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.				●
2.2 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt in de zorg.			●	
2.3 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.				●

2.1

Salutem houdt bij de organisatie en uitvoering van de zorg rekening met de wensen en mogelijkheden van de mantelzorg. De mantelzorg, met wie de inspectie via een kleinzoon (als tolk) spreekt, is zeer tevreden over de zorgverlening van Salutem. Vooral het feit dat de zorgverleners Arabisch kunnen spreken, heeft een duidelijke meerwaarde voor hen. Een andere mantelzorg geeft aan dat de zorgverleners altijd tijd hebben om even te vragen hoe het met de mantelzorg gaat.

Salutem signaleert (dreigende) overbelasting van de mantelzorg vroegtijdig, bespreekt dit en neemt zo nodig actie. De mantelzorg vertelt dat de zorgverleners regelmatig vragen naar de belasting van haar als mantelzorg. Als mogelijke actie noemt een zorgverlener om tijdelijk extra zorg te geven aan de cliënt, om overbelasting van de mantelzorg te voorkomen.

Een zorgverlener vertelt dat Salutem zorgmomenten overneemt als de mantelzorg verhinderd is. Ook kan het zijn dat een familielid de zorg op een bepaald moment eenmalig overneemt van Salutem. Als bijvoorbeeld de mantelzorg naar school moet, dan past Salutem de planning hierop aan. Een mantelzorg vertelt dat Salutem telefonisch goed bereikbaar is om af te stemmen over eventuele wijzigingen in de zorgverlening.

2.2

De zorgverleners van Salutem werken onderling samen. De zorgverleners stemmen de zorgverlening met elkaar af via de mobiele telefoon. Tijdens routes kunnen ze elkaar bellen of met kantoor om te overleggen en af te stemmen. Bijvoorbeeld over het overnemen van een cliënt als een zorgroute meer tijd vraagt dan voorzien.

Salutem gebruikt voor de dagelijkse zorg een digitaal zorgdossier. Het digitale zorgdossier bevat onder andere een zorgplan met doelen en acties, een werkinstructie en de (dagelijkse) rapportages. De inspectie ziet dat zorgverleners op doelen en acties rapporteren. Ook ziet de inspectie dat rapportages elkaar opvolgen in verloop van tijd. Het digitale dossier is via een app op de mobiele telefoon voor elke zorgverlener goed beschikbaar.

De zorgaanbieder vertelt dat Salutem sinds 1 januari 2019 een nieuw digitaal dossier gebruikt. Het vorige digitale dossier voldeed volgens de bestuurder niet aan de wensen van de zorgaanbieder.

Tijdens het bezoek ziet de inspectie zes zorgdossiers in. Eén van de dossiers is niet actueel. De inspectie ziet dat een medische diagnose ontbreekt. Ook ziet de inspectie

dat de zorgverleners bij deze cliënt na 23 januari 2019 niet meer rapporteren. De overige vijf dossiers zijn actueel.

2.3

SaluTem coördineert de zorg en stemt indien nodig af met externe zorgverleners. Zorgverleners noemen onder andere de huisarts, een zorgaanbieder gespecialiseerd in geestelijke gezondheidszorg, een fysiotherapeut en een apotheker. De afstemming met de externe zorgverleners gebeurt meestal telefonisch.

Een zorgverlener vertelt dat zij overweegt een diëtist in te schakelen bij een cliënt bij wie het gewicht verder toeneemt.

SaluTem biedt geen ongeplande en geplande zorg in de nacht. Indien nodig draagt SaluTem deze zorg dan over aan een andere thuiszorgorganisatie.

3.3 Veiligheid				
3.1 Risiko's in de woonomgeving van de cliënt worden tijdig gesignaleerd door de wijkverpleging en besproken met de cliënt.				●
3.2 De uitvoering van voorbehouden en risicovolle handelingen en de toepassing van medische technologie gebeurt veilig.				●
3.3 De medicatieveiligheid van de cliënt is geborgd.	-	-	-	-
3.4 De cliënt heeft een veilige zorgrelatie met zijn formele of informele zorgverleners.				●

3.1

SaluTem signaleert vanuit haar professionaliteit de risico's voor de cliënt in de woonomgeving. Bij de intake voert de wijkverpleegkundige hier een inventarisatie op uit. Een voorbeeld hiervan is de aanwezigheid van vloerkleden.

Een zorgverlener vertelt dat zij de grootste risico's in de woonomgeving met de cliënt bespreekt. Ze helpt de cliënt een weloverwogen keuze te maken hoe om te gaan met de risico's. Waar dat kan ligt de uiteindelijke keuze bij de cliënt.

3.2

SaluTem biedt op dit moment alleen zorg bij cliënten met laag complexe zorgvragen. De verzorgenden IG werken naast SaluTem ook parttime bij een andere zorgaanbieder. Bij deze andere zorgaanbieder houden zij, volgens de bestuurder, hun bekwaam- en bevoegdheid voor de uitvoering van voorbehouden en risicovolle handelingen op peil. Tijdens het bezoek wordt duidelijk dat SaluTem bij één cliënt een injectie toedient. Volgens de bestuurder voeren de zorgverleners deze handeling veilig uit. De inspectie ziet dat een volledig ingevuld en ondertekend uitvoeringsverzoek voor deze handeling aanwezig is in het zorgdossier van de cliënt.

Gesprekspartners geven aan dat de zorgaanbieder met het team overlegt of ze een nieuwe zorgvraag aannemen. Door dit overleg verzekert de zorgaanbieder zich ervan

dat er voldoende zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn om een bepaalde handeling uit te voeren.

Uit de gesprekken komt naar voren dat SaluTem in de zorgverlening geen medische technologie toepast.

3.3

Deze norm is niet getoetst.

3.4





Een zorgverlener vertelt dat er vanuit SaluTem aandacht is voor de (persoonlijke) veiligheid tijdens de zorgverlening. De zorg vindt plaats in de huiselijke sfeer.

Gesprekspartners geven aan dat bij een signaal van onveiligheid, zij dit gemakkelijk kunnen bespreken met de bestuurder, wijkverpleegkundige of andere zorgverleners. Uit het gesprek met de bestuurder komt naar voren dat zij actuele kennis hebben hoe te handelen in dergelijke situaties.

SaluTem past geen vrijheidsbeperking toe. Dit leest de inspectie terug in het beleid 'Vrijheidsbeperkende maatregelen' van SaluTem.

De wijkverpleegkundige vertelt dat SaluTem de 'Leidraad veilige zorgrelaties' en de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' binnenkort tijdens het maandelijkse teamoverleg onder de aandacht brengt van de zorgverleners. De inspectie constateert dat de bestuurder op de hoogte is van de inhoud van de leidraad en de meldcode. De inspectie ziet de procedure 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' van SaluTem in.

De zorgverleners ervaren korte lijnen met de leiding van SaluTem. Zij geven aan dat zij hierdoor gemakkelijk onveilige situaties in hun werk met de leiding kunnen bespreken.

3.4 Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige				
4.1 De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.				●
4.2 De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.	-	-	-	-

4.1

De wijkverpleegkundigen van SaluTem indiceren, herindiceren en evalueren de zorg aan de cliënten. Beide wijkverpleegkundigen zijn niveau 5 opgeleid en zijn geschoold in het indiceren. Bij de indicatiestelling kijken de wijkverpleegkundigen ook naar wat de cliënt zelf of mantelzorgers kunnen doen in de zorgverlening.

De wijkverpleegkundige past het zorgplan aan bij eventuele tussentijdse wijzigingen in de zorgverlening bijvoorbeeld na een opname in het ziekenhuis.

De wijkverpleegkundigen vertalen de indicatie van de cliënt naar een individueel zorgplan.

4.2

Deze norm is niet getoetst.

De huidige wijkverpleegkundigen zijn te recent in dienst van SaluTem om als inspectie een oordeel over deze norm te kunnen geven.

3.5 Sturen op kwaliteit				
5.1 De zorgaanbieder organiseert zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg.			●	
5.2 De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en materieel met toedeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor het verlenen van goede zorg.				●
5.3 De zorgaanbieder draagt zorg voor het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.		●		

5.1

Uit de gesprekken komt naar voren dat Salutem duidelijke keuzes maakt in het zorgaanbod en de cliëntgroepen.

Uit de gesprekken komt naar voren dat de bestuurder de wijkverpleegkundigen betreft bij het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen Salutem. Ook de landelijke ontwikkelingen zijn hierbij onderwerp van gesprek. De wijkverpleegkundigen geven aan dat zij, ondanks dat zij nog kort in dienst zijn, de mogelijkheid krijgen om te reflecteren op de zorgverlening.

Tijdens het bezoek komt naar voren dat de wijkverpleegkundigen ruimte krijgen om met externe partijen en andere zorgverleners af te stemmen.

Salutem biedt een aantal van haar zorgverleners een opleiding aan. Kennisoverdracht vindt grotendeels plaats tijdens het maandelijkse teamoverleg. Indien nodig organiseert Salutem extra scholing of instructie. Van het overige scholingsaanbod krijgt de inspectie tijdens het bezoek geen beeld. Wel hoort de inspectie dat de wijkverpleegkundigen plannen hebben om scholingen aan te bieden aan de zorgverleners.

5.2

Salutem stemt haar zorgverlening af op de opbouw en omvang van de personele bezetting. Salutem neemt een bewuste keuze om als thuiszorgaanbieder niet veel verder te groeien dan 100 cliënten. Dit om de kwaliteit van zorg aan de cliënten te kunnen waarborgen.

Verschillende gesprekspartners geven aan dat Salutem recent een nieuwe aanvraag kreeg van een cliënt met een specifieke zorgvraag. In een overleg tussen de bestuurder, de wijkverpleegkundige en de zorgverleners besloot Salutem deze zorg niet te verlenen. Salutem is van mening dat zij de continuïteit van zorg niet kon garanderen.

Zorgverleners kunnen gebruik maken van de protocollen van Vilans.

Salutem laat zorgverleners met de juiste deskundigheid specifieke taken (zoals indiceren, voorbehouden en risicovolle handelingen) uitvoeren.

Zorgverleners vertellen dat Salutem hen voldoende faciliteiten biedt ter ondersteuning van de communicatie, zoals telefonische bereikbaarheid, gebruik dienstauto en ICT. De bestuurder van Salutem heeft, mede vanwege de kleine organisatie, zicht op het verloop, ziekteverzuim en de werklast van de zorgverleners en neemt daarin indien gewenst passende maatregelen.

5.3

Saludem heeft nog geen raad van toezicht. Volgens de bestuurder zijn twee mensen bereid om hierin zitting te nemen. Het betreft iemand met een financiële achtergrond en iemand met een medische achtergrond. De bestuurder zoekt nog iemand met kennis van organisaties.

Saludem heeft een cliëntenraad. Deze bestaat uit drie leden. De zorgaanbieder hoort van de cliëntenraad veelal terug hoe de cliënten de zorg ervaren. Saludem gebruikt deze raad nog niet voor samenspraak, inspraak en tegenspraak. Het is voor de inspectie niet duidelijk hoe Saludem inspraak en tegenspraak heeft geregeld op organisatorisch niveau.

Saludem heeft een VIM-procedure. De inspectie ziet na het bezoek het beleid 'Veilig incidenten melden' van Saludem in. Gesprekspartners geven aan dat meldingen van (bijna) incidenten de aandacht krijgen tijdens het teamoverleg. Het is voor de inspectie niet duidelijk of en hoe de organisatie leert van (bijna) incidenten. Hier zijn namelijk geen verslagen van terug te lezen. Ook kan een zorgverlener geen voorbeeld geven van een recent gemelde VIM.

Saludem is aangesloten bij een externe klachtenorganisatie en een externe klachtenfunctionaris en heeft deze informatie beschikbaar op haar website.