



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Zeker in de Zorg B.V.

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

Inlichtingen bij

Ons kenmerk

Datum 21 juli 2020
Betreft rapportbrief einde verbeuringstermijn last onder dwangsom, Zeker in de Zorg B.V., 30-06-2020 en 01-07-2020

Geachte raad van bestuur,

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) heeft op 30 juni 2020 en 1 juli 2020 een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de door Zeker in de Zorg B.V. (hierna: Zeker in de Zorg) geboden thuiszorg. Het betreft een onderzoek na het aflopen van de termijn waarbinnen de dwangsom uit de last onder dwangsom (LOD) verbeurt. Deze heeft de inspectie op 28 januari 2020 aan u opgelegd. De inspectie toetst tijdens dit onderzoek of Zeker in de Zorg nu wel voldoet aan de zeven normen uit de LOD.

Dit onderzoek werd vanwege de situatie rondom COVID-19 op een (gedeeltelijk) alternatieve wijze ingevuld. Het inspectieonderzoek is uitgevoerd door Klaartje Weijdema (inspecteur) en ondergetekende.

Op 28 januari 2020 heeft de inspectie aan Zeker in de Zorg een last onder dwangsom opgelegd op grond van artikel 29, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), in verbinding met artikel 5:32 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), wegens het niet volledig voldoen aan de aanwijzing van 15 augustus 2019.

De inspectie deed onderzoek na het aflopen van de begunstigingstermijn van de LOD op 29 mei 2020. Uit dit onderzoek, van 27 mei 2020 t/m 3 juni 2020, kwam naar voren dat Zeker in de Zorg opnieuw niet voldeed aan de zeven normen uit de LOD. De inspectie deed tijdens dit onderzoek tegenstrijdige bevindingen. Aan de ene kant zag zij goede verbeteringen in de zorg voor de cliënten. Aan de andere kant haalde de inspectie informatie op waaruit bleek dat er tekortkomingen waren in het bestuurlijk handelen binnen Zeker in de Zorg die van invloed waren op de getoetste normen. Als gevolg van deze tekortkomingen voldeed Zeker in de Zorg niet aan alle zeven getoetste normen.

In de LOD is bepaald dat als Zeker in de zorg niet binnen vier weken na de begunstigingstermijn voldoet, de dwangsom zal verbeuren. De termijn van vier weken liep af op 26 juni 2020. De inspectie deed na afloop van deze termijn opnieuw onderzoek om de zeven normen uit de last onder dwangsom te toetsen.

Aanleiding en doel inspectiebezoek

Op 15 augustus 2019 gaf de inspectie Zeker in de Zorg een aanwijzing. Zeker in de Zorg moest binnen vier maanden aan de normen die in de aanwijzing waren opgenomen voldoen. Op 17 december 2019 bracht de inspectie een bezoek aan Zeker in de Zorg waarin de inspectie constateerde dat Zeker in de Zorg aan zes van de dertien normen uit de aanwijzing voldeed. Bij de andere zeven normen zag de inspectie wel verbeteringen, maar niet zodanig dat Zeker in de Zorg volledig voldeed aan deze normen. Het ging hierbij om normen uit de thema's;

- Thema 1 Client centraal; artikel 2 en 3 Wkkgz.
- Thema 2 Integrale zorg; artikel 2 en 3 Wkkgz.
- Thema 4 professionele autonomie van de wijkverpleegkundige; artikel 2 en 3 Wkkgz.
- Thema 5 Sturen op kwaliteit; artikel 3, 7 en 9 Wkkgz.

Doordat Zeker in de Zorg niet volledig voldeed aan de zeven normen van de aanwijzing, voldeed zij niet aan de artikelen 2, 3, 7 en 9 van de Wkkgz. Daarom legde de inspectie Zeker in de Zorg op 28 januari 2020 een LOD op voor de zeven normen uit de aanwijzing, waaraan Zeker in de Zorg nog niet voldeed. Onderdeel van deze LOD was een begunstigingstermijn van vier maanden die liep tot 29 mei 2020, waarbij een dwangsom verbeurt voor iedere vier weken waarin Zeker in de Zorg niet heeft voldaan aan de LOD. De eerste termijn van vier weken liep af op 26 juni 2020. Als blijkt dat Zeker in de Zorg na het aflopen van deze termijn nog niet voldoet aan een of meerdere normen uit de aanwijzing, verbeurt een dwangsom van 5000 euro per vier weken met een maximum van 15.000 euro.

Methode

Op 23 juni kondigde de inspectie het inspectieonderzoek aan. Op 30 juni 2020 en 1 juli 2020 vond het inspectieonderzoek plaats. Het inspectiebezoek bestond uit de volgende onderdelen:

Op 30 juni 2020

- Telefonische interviews met vijf cliënten, een mantelzorger en vijf zorgverleners;
- Inzage toegestuurde documenten.

Op 1 juli 2020

- Gesprek met kwaliteitsverpleegkundige;
- Gesprek met een wijkverpleegkundige;
- Inzage zorgdossiers met een wijkverpleegkundige;
- Gesprek met drie contactverzorgenden;
- Gesprek met twee planners/zorgverleners;
- Gesprek met integraal manager a.i. en bestuursadviseur a.i.

Schets thuiszorgorganisatie

Zeker in de Zorg biedt zorg thuis aan in Delft en Zoetermeer en in kleinere (deel-) gemeenten in de directe omgeving. Het gaat om verpleging, verzorging, specialistische zorg en palliatieve zorg. Ook levert de organisatie nachtzorg en 24-uurszorg voor cliënten in de laatste levensfase. Zeker in de Zorg bestaat sinds 1 augustus 2018 en biedt uitsluitend ongecontracteerde zorg. Op een cliëntenoverzicht van 29 juni 2020 blijkt dat 44 cliënten zorg ontvangen van Zeker

Datum

21 juli 2020

Kenmerk

in de Zorg. Zij krijgen zorg gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

Zeker in de Zorg richt zich voornamelijk op cliënten met een somatische zorgvraag. De zorgvragen variëren van laag tot hoog complex. Zeker in de Zorg geeft in haar kwaliteitsplan 2019 aan geen zorg te bieden aan onder andere cliënten met complexe psychiatrische en/of verslavingsproblemen en ernstige gedragsproblemen. Ook biedt Zeker in de Zorg geen zorg aan cliënten met een gevorderd stadium van dementie.

Datum

21 juli 2020

Kenmerk

Bij Zeker in de Zorg werken op het moment van het inspectieonderzoek op 30 juni 2020 en 1 juli 2020 37 zorgverleners. Zeker in de Zorg werkt met één zorgteam bestaande uit veertien zorgverleners met een vast dienstverband en 23 zorgverleners op basis van een contract voor zelfstandigen zonder personeel (ZZP).

Het vaste team bestaat uit drie verpleegkundigen niveau vier, tien verzorgenden niveau drie, waarvan vijf in opleiding tot verpleegkundige niveau vier, en een helpende. Vijf verzorgenden niveau drie hebben de rol van contactverzorgende voor de cliënten.

Een deel van deze ZZP-ers is als een vaste groep inzetbaar voor de organisatie. Zo ondersteunt een wondverpleegkundige het team twee dagen in de week bij gespecialiseerde wondzorg. Ook heeft Zeker in de Zorg een vaste groep ZZP-ers die zij kan inschakelen voor 24-uurs zorg.

Zeker in de Zorg werkt sinds juni 2020 met drie wijkverpleegkundigen op oproepbasis. Zij werken alle drie als ZZP-er. In augustus 2020 start een nieuwe wijkverpleegkundige voor 36 uur in het vaste team.

Twee wijkverpleegkundigen en de kwaliteitsverpleegkundige die werkzaam waren tijdens het vorige inspectieonderzoek van 27 mei 2020 tot en met 2 juni 2020 hebben de organisatie inmiddels verlaten. Eén van de verpleegkundigen uit het vaste team heeft het aansturen van het verbeterproces overgenomen van de wijkverpleegkundige en extra uren hiervoor gekregen. Zij werkt nu als kwaliteitsverpleegkundige.

Zeker in de Zorg heeft twee vaste planners die indien nodig ook inzetbaar zijn als respectievelijk verpleegkundige niveau vier en verzorgende niveau drie.

Vanaf 1 juli 2020 is een integraal manager ad interim verantwoordelijk voor de aansturing van de organisatie. Zij wordt hierin ondersteund door een managementadviseur. In opdracht van de eigenaren gaan zij de organisatie omvormen naar een professionele organisatie. De twee eigenaren van Zeker in de Zorg verklaren aan de inspectie dat zij zich voorlopig voor drie maanden terugtrekken als bestuurders. Zij gaan een andere rol vervullen in de organisatie, meer gericht op de uitvoering van de zorg en het coachen van zorgverleners (in opleiding). Na drie maanden zullen zij de situatie opnieuw bekijken. Zeker in de Zorg heeft een raad van commissarissen bestaande uit twee leden. Daarnaast heeft Zeker in de Zorg een cliëntenraad, bestaande uit twee leden.

Bevindingen inspectieonderzoek

Het inspectieonderzoek van 29 juni 2020 en 1 juli 2020 richt zich op zeven normen uit de aanwijzing waaraan Zeker in de Zorg op 17 december 2019 niet voldeed en waarvoor de inspectie op 28 januari 2020 een last onder dwangsom heeft opgelegd.

Hieronder beschrijft de inspectie haar bevindingen:

Thema 1 Client centraal; artikel 2 en 3 Wkkgz

Datum
21 juli 2020
Kenmerk

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

Beoordeling norm 1.1

Zeker in de Zorg heeft de in de last onder dwangsom geconstateerde tekortkomingen voldoende weggenomen en voldoet aan de norm.

Bevindingen

De inspectie hoort van zorgverleners en ziet in de cliëntdossiers dat de wijkverpleegkundigen bij nieuwe zorgindicaties, herindicaties en evaluaties, gezondheidsrisico's vaststellen bij cliënten. Ze gebruiken hiervoor een risicoscan. De inspectie ziet en hoort ook dat zorgverleners risico's die zich tussentijds voordoen oppakken. Zo hoort de inspectie van een cliënt waarbij de wond is verergerd en over een cliënt met een risico op onjuist medicatiegebruik. Zij schrijven deze signalen op in de rapportage en geven deze door aan de contactverzorgende. Als het nodig is nemen de contactverzorgenden hierop actie. Zo paste de wijkverpleging op basis van signalen de wondverzorging aan bij de ene cliënt en houden ze het gebruik van medicatie extra in de gaten bij de andere cliënt.

In de dossiers ziet de inspectie dat zorgverleners ook over signalen rapporteren. De inspectie hoort van de gesprekspartners dat zij signalen in de zorg altijd doorgeven aan collega's, zodat ook zij weten wat er speelt. Dit doen ze via de beveiligde samenwerkingsapp. Tevens hoort de inspectie dat zorgverleners contact opnemen met de wijkverpleegkundige als er zich bijzonderheden of problemen voordoen in de zorg. Daarbij geven gesprekspartners aan dat de huidige wijkverpleegkundigen wekelijks contact hebben met de contactverzorgenden. Ze spreken dan de zorg voor de cliënten door en zien cliëntdossiers en de rapportages in. Ook kijken ze of er veranderingen zijn in de gezondheidssituatie en of er sprake is van risico's voor cliënten. Op basis hiervan passen ze de zorg zo nodig aan. Zowel de wijkverpleegkundige als de contactverzorgenden geven aan dit overleg als nuttig te ervaren. Zij kunnen hierdoor de zorg direct aanpassen aan de actuele situatie van cliënten.

Tijdens de telefonische gesprekken met cliënten en een mantelzorger hoort de inspectie dat zij vinden dat de zorg die cliënten krijgen goed aansluit bij hun zorgbehoeften. Cliënten vertellen dat ze de zorg krijgen op het gewenste tijdstip of op het tijdstip dat nodig is voor de zorg. Ze horen het tijdig van zorgverleners of de planners als dit een keertje anders is. Ook hoort de inspectie van een mantelzorger dat de wijkverpleging de zorg voor haar moeder laat aansluiten bij de steeds wisselende gezondheidssituatie. Ook houden ze rekening met de belastbaarheid van de mantelzorger.

In de geraadpleegde dossiers ziet de inspectie dat de zorgbehoeften volgens de indicaties aansluit bij de zorg die cliënten zeggen dat ze nodig hebben en krijgen. Ook ziet de inspectie dat de door zorgverleners opgestelde rapportages hierbij aansluiten. Zo ziet en hoort de inspectie dat de zorg bij één van de cliënten onlangs is bijgesteld. Deze cliënt krijgt nu minder uur zorg en werkt toe naar zelfredzaamheid. De wijkverpleegkundige vertelt dat er voor deze cliënt geen vastgestelde einddatum is wanneer zij uit zorg zal gaan. Als het nog niet lukt binnen de verwachte termijn, krijgt deze cliënt meer tijd om zelfredzaam te worden. Mocht dit niet mogelijk blijken te zijn, zoeken ze naar een andere oplossing.

Thema 2 integrale zorg; artikel 2 en 3 Wkkgz

Datum
21 juli 2020

Kenmerk

Norm 2.2 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging als team samenwerkt.

Beoordeling norm 2.2

Zeker in de Zorg heeft de in de last onder dwangsom geconstateerde tekortkomingen voldoende weggenomen en voldoet aan de norm.

Bevindingen

De inspectie hoort in de gesprekken met zorgverleners en de wijkverpleegkundige dat het vaste zorgteam goed met elkaar samenwerkt. Het gaat om zorgverleners in vaste dienst en ZZP-ers die bij het vaste zorgteam betrokken zijn. Zij stemmen de zorg onderling via het maandelijkse teamoverleg, het elektronische zorgdossier en de beveiligde samenwerkingsapp af, zo hoort de inspectie. In verband met de maatregelen tegen COVID-19 vond het teamoverleg de afgelopen weken plaats in een digitale werkomgeving. Nu kan dit weer op kantoor. De inspectie hoort van meerdere gesprekspartners dat bijna alle zorgverleners aansluiten bij dit overleg en informatie uitwisselen over de zorg. Twee zorgverleners en de wijkverpleegkundige vertellen dat zij vanwege hun baan of privéomstandigheden niet altijd bij het teamoverleg aanwezig kunnen zijn. Zij zorgen dan altijd dat zij de notulen lezen. Ook vertellen zij dat zij bij belangrijke zaken of veranderingen in de zorg hierover altijd telefonisch geïnformeerd worden door een collega, zodat zij altijd op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen.

Ook stemmen de contactverzorgenden de zorg af met de wijkverpleegkundigen, hoort de inspectie. Dit gebeurt op kantoor of via de telefoon. De inspectie hoort van cliënten dat zij de indruk hebben dat zorgverleners goed met elkaar samen werken. Zij vertellen dat als er iets in de zorg verandert zorgverleners dit altijd weten. Ze merken dat ze dit met elkaar afstemmen.

De inspectie ziet dat de geraadpleegde zorgdossiers actueel zijn en dat zorgverleners uit het vaste zorgteam de afspraken over de dossiervoering bij de cliënten die zij sprak op de dag voor het inspectiebezoek, naleven. In ieder dossier staat een zorgomschrijving met een stapsgewijze uitleg van de zorg die iedere cliënt ontvangt per zorgmoment. De inspectie ziet in de zorgdossiers dat zorgverleners de afspraken rondom rapporteren naleven. Zij rapporteren dagelijks en op de vastgestelde zorgdoelen. Ook ziet de inspectie in deze dossiers dat zorgverleners methodisch werken. Als voorbeeld ziet en hoort de inspectie dat zij een signaal van een mantelzorger meteen oppakken. In de rapportage leest de inspectie terug welke acties zij hebben ondernomen.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat Zeker in de Zorg nog een cliënt heeft die zorg krijgt van één vaste zorgverlener. De inspectie hoort dat de wijkverpleegkundige deze cliënt heeft bezocht en een gesprek heeft gevoerd met de zorgverlener. Alle zorgverleners zijn nu meer betrokken bij het team dan tijdens het vorige bezoek van de inspectie. Zorgverleners hebben werkafspraken over het rapporteren op doelen en het rapporteren na ieder

zorgmoment. Ook bij deze cliënt rapporteert de zorgverlener nu dagelijks over de geboden zorg.

Datum
21 juli 2020

Kenmerk

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

Beoordeling norm 2.3

Zeker in de Zorg heeft de in de last onder dwangsom geconstateerde tekortkomingen voldoende weggenomen en voldoet aan de norm.

Bevindingen

Uit gesprekken met cliënten, mantelzorgers en zorgverleners komt naar voren dat zorgverleners weten welke andere zorgprofessionals bij de cliënten betrokken zijn. De inspectie ziet in de zorgdossiers dat de betrokken disciplines vermeld staan. Cliënten en mantelzorgers vertellen dat zorgverleners contact opnemen met andere zorgprofessionals als dat nodig is. Zo hoort de inspectie dat zorgverleners de huisarts benaderen vanwege het wondbeleid en de apotheker vanwege het niet tijdig beschikbaar stellen van de actuele toedienlijst. Ook ziet de inspectie in de rapportage dat zorgverleners proactief contact opnemen met andere zorgprofessionals als dat nodig is. Zo stemt de wijkverpleegkundige de zorg af met het ziekenhuis voor een cliënt die net ontslagen is.

De inspectie hoort van de kwaliteitsverpleegkundigen dat zij, nu de COVID-19 maatregelen op een iets lager pitje staan, zij de netwerkcontacten met de apothekers weer oppakt. Ook wil zij contact opnemen met enkele huisartsen om een multidisciplinair overleg te organiseren voor cliënten die complexe zorg nodig hebben en waarvoor het belangrijk is tijdig af te stemmen.

Thema 4 Professionele autonomie wijkverpleegkundige; artikel 2 en 3 Wkkgz

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

Beoordeling norm 4.1

Zeker in de Zorg heeft de in de last onder dwangsom geconstateerde tekortkomingen voldoende weggenomen en voldoet aan de norm.

Bevindingen

De inspectie hoort dat Zeker in de Zorg kort na het vertrek van de vorige twee wijkverpleegkundigen, drie nieuwe wijkverpleegkundigen beschikbaar heeft. Zij werken als ZZP-ers en zijn een beperkt aantal uur voor de organisatie beschikbaar. Zij werken alle drie ook in een andere organisatie als wijkverpleegkundige. De inspectie hoort dat de wijkverpleegkundigen met elkaar een verdeling hebben gemaakt, zodat er altijd iemand beschikbaar is voor het stellen van indicaties en oproepbaar is als er zich problemen voordoen in de zorg. Per augustus 2020 start een vierde wijkverpleegkundige in het vaste team voor 32 uur in de week.

De inspectie hoort dat de wijkverpleegkundigen nu alle indicaties en herindicaties verzorgen. Ook stellen zij de zorgplannen op of werken deze bij als dat nodig is. Zij organiseren de zorg voor de cliënten en zijn aanspreekpunt voor het team. Eén van de wijkverpleegkundigen vertelt dat zij

de afgelopen vier weken met zijn drieën alle zorgdossiers nog eens zijn nagelopen om na te gaan of ze volledig zijn en voldoen aan de door de organisatie opgestelde kwaliteitseisen. Ook hebben ze kennis gemaakt met bijna alle cliënten en indicaties kloppend gemaakt als dat nodig was.

De wijkverpleegkundige geeft aan dat de cliënten van Zeker in de Zorg vaak complexe zorg krijgen en/- of onderliggende aandoeningen hebben die risico's met zich meebrengen. Dit geeft vaak veranderingen in de zorgbehoeften van deze cliënten. Dit zorgt voor regelmatige wijzigingen in de zorgindicaties. De inspectie ziet in de geraadpleegde cliëntdossiers en hoort in de gesprekken dat de indicaties passend zijn en dat de zorgplannen hierbij aansluiten. De cliënten die de inspectie heeft gesproken geven allemaal aan dat zij kennis gemaakt hebben met de huidige wijkverpleegkundige of dat er op korte termijn een kennismaking plaatsvindt.

Datum
21 juli 2020
Kenmerk

De inspectie hoort in de gesprekken met de integraal manager a.i., de managementadviseur en de kwaliteitsverpleegkundige dat Zeker in de Zorg zich gaat inzetten om wijkverpleegkundigen voor een langere periode aan de organisatie te verbinden. Dit bevordert de continuïteit van zorg. Zij willen dit bereiken door de organisatie te professionaliseren. Zo worden taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende functies bij Zeker in de Zorg vastgelegd.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de afgelopen maand de vastgestelde werkprocedure voor het stellen van indicaties en de intakeprocedure voor nieuwe cliënten zelfstandig heeft kunnen uitvoeren. In de eerste periode heeft Zeker in de Zorg, op verzoek van de wijkverpleegkundigen, bewust geen nieuwe cliënten aangenomen zodat zij de indicaties bij de cliënten in zorg kloppend konden maken. Daarna hebben de wijkverpleegkundigen bij de bestuurders aangegeven dat er een maximaal aantal van twee nieuwe cliënten per week aangenomen kan worden. Aan dit verzoek is door de bestuurders gehoor gegeven.

Norm 4.2 De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Beoordeling norm 4.2

Zeker in de Zorg heeft de in de last onder dwangsom geconstateerde tekortkomingen voldoende weggenomen en voldoet aan de norm.

Bevindingen

De inspectie hoort van gesprekspartners dat de huidige wijkverpleegkundigen de afgelopen maand betrokken zijn bij het bewaken van de kwaliteit van de zorg die de teamleden leveren. Zij houden zicht op de zorg voor de cliënten door wekelijks te spreken met de contactverzorgenden over de geboden zorg. Daarbij hebben de wijkverpleegkundigen de cliënten onderling verdeeld. Zo heeft iedere cliënt een vaste wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundigen zijn bezig alle aan hen toebedeelde cliënten te bezoeken om na te gaan of de zorg nog goed aansluit. Ook lezen zij de rapportages van deze cliënten. Zo kunnen zij tijdig inspringen als er signalen of tekortkomingen zijn in de zorg. De afspraak is dat zorgverleners dagelijks rapporteren. De wijkverpleegkundigen controleren dit en spreken zorgverleners aan als dit niet gebeurt. In de geraadpleegde dossiers ziet de inspectie dat zorgverleners na ieder zorgmoment rapporteren.

De inspectie hoort dat de huidige wijkverpleegkundigen zelf nog geen zorgroutes lopen. Hier hebben ze in de korte tijd dat ze bij Zeker in de Zorg werken nog

geen tijd voor gehad. Ze vertellen dit wel van plan te zijn. Ook hoort de inspectie van de integraal manager a.i. en de managementadviseur dat het de bedoeling is dat wijkverpleegkundigen ook zelf zorgroutes lopen om goed zicht te hebben op de zorg voor de cliënten. Ook willen ze voorwaarden creëren die ervoor zorgen dat de wijkverpleegkundigen hun rol als kwaliteitsbevorderaar goed kunnen invullen. De kwaliteitsverpleegkundige vertelt bijvoorbeeld dat ze een intercollegiaal overleg wil opzetten voor wijkverpleegkundigen, waarin ze onderling kunnen reflecteren op hun rol in de organisatie. Ook komt er een taakomschrijving voor de functie van wijkverpleegkundige.

Datum
21 juli 2020
Kenmerk

Thema 5 Sturen op kwaliteit; artikel 3, 7 en 9 Wkkgz

Norm 5.1 De zorgaanbieder draagt zorg voor het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Beoordeling norm 5.1

Zeker in de Zorg heeft de in de last onder dwangsom geconstateerde tekortkomingen voldoende weggenomen en voldoet aan de norm.

Bevindingen

De inspectie hoort van de integraal manager a.i. en de managementadviseur dat zij de opdracht hebben Zeker in de Zorg om te bouwen van een familiebedrijf naar een professionele organisatie. Zij zijn bezig met het in kaart brengen van de organisatie en het opnieuw opzetten van managementsysteem voor de organisatie. Onderdeel hiervan is de plan-do-act-check-cyclus om de kwaliteit van zorg ook op de langere termijn te borgen.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat de huidige kwaliteitsverpleegkundige hierin een belangrijke rol gaat vervullen. Zij heeft een coachende en sturende rol op het gebied van de kwaliteit van zorg voor de wijkverpleegkundigen en andere zorgverleners. Ook haar positie wordt de komende tijd verstevigd in de organisatie, hoort de inspectie. Haar taken en verantwoordelijkheden zullen vastgelegd worden in het nog op te stellen management- en organisatiesysteem.

De kwaliteitsverpleegkundige is van mening dat de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg voor de cliënten nu overwegend goed is. Zij heeft hier zicht op, omdat Zeker in de Zorg diverse kwaliteitsinformatie verzamelt en de zorg hierop bijstuurt. Het gaat onder andere om cliëntervaringen, dossierchecks en controles op het naleven van werkafspraken. Op basis van deze sturingsinformatie is bijvoorbeeld naar voren gekomen dat in de voorgaande periode meerdere zorgverleners niet of niet goed rapporteerden. Zorgverleners zijn hierop aangesproken door de kwaliteitsverpleegkundige en zij hebben scholing over een rapportagemethode ontvangen. De inspectie ziet in de geraadpleegde dossiers dat zorgverleners dagelijks rapporteren en dat zij dit doen op de wijze zoals is afgesproken. Zorgverleners vertellen dat ze het belang nu inzien van dagelijks rapporteren en van rapportages waarin informatie staat die nodig is voor de zorg. Ze vertellen trots te zijn op wat ze hierin hebben bereikt de afgelopen periode.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat het de afspraak is dat zorgverleners een MIC-melding doen bij onvolkomenheden in de zorg, zoals het niet of onjuist rapporteren en bij medicatie-incidenten. De inspectie hoort van verschillende gesprekspartners dat zorgverleners dit ook doen. De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat zorgverleners hierin de laatste maand grote stappen hebben gemaakt.

De komende tijd zal zij aandacht besteden aan het terugkoppelen van meldingen aan het team. Ook zorgt zij ervoor dat er ieder kwartaal een analyse beschikbaar is van de ingediende meldingen. Hierin kijkt zij naar basisoorzaken van meldingen, zodat zorgverleners de zorg op basis hiervan kunnen verbeteren.

Datum
21 juli 2020
Kenmerk

De inspectie hoort van de integraal manager a.i. en de managementadviseur dat zij van plan zijn nieuwe leden te werven voor de cliëntenraad. Het is de bedoeling dat de leden van de cliëntenraad actief betrokken worden bij de kwaliteit van zorg.

Norm 5.2 De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigheden.

Beoordeling norm 5.2

Zeker in de Zorg heeft de in de last onder dwangsom geconstateerde tekortkomingen voldoende weggenomen en voldoet aan de norm.

Bevindingen

De inspectie hoort en ziet dat zorgverleners regelmatig scholing ontvangen over diverse onderwerpen. Deze scholing is afgestemd op de zorgvragen van cliënten, maar kan ook gaan over werkprocessen of specifieke vaardigheden waaronder rapporteren. Ook krijgen zorgverleners regelmatig instructies over het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen en wondzorg. Zorgverleners geven aan hier veel van te leren. De inspectie hoort dat Zeker in de Zorg zorgverleners de kans biedt scholing te volgen tot een hoger functieniveau. Meerdere zorgverleners maken hier gebruik van.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat zij werken met een vast en stabiel zorgteam. Wel hebben er recent enkele wisselingen onder de wijkverpleegkundigen plaatsgevonden. Zorgverleners vertellen te weten wie de nieuwe wijkverpleegkundigen zijn. De meeste hebben al contact met hen gehad. Zorgverleners vertellen dat de huidige wijkverpleegkundigen al snel hun werkzaamheden hebben opgepakt en dit loopt volgens hen goed. Zorgverleners geven aan dat de wijkverpleegkundigen goed bereikbaar zijn voor vragen en hen ondersteunen en aansturen in de zorgprocessen. De samenwerking in het zorgteam ervaren zorgverleners hierdoor als goed, zie ook bevindingen bij norm 2.2.

De inspectie hoort van de integraal manager a.i. en de managementadviseur dat één van hun speerpunten is het behouden van wijkverpleegkundigen voor de organisatie. Dit willen zij doen door goede voorwaarden te scheppen die ervoor zorgen dat zij zelfstandig kunnen werken en hun professionele autonomie toepassen. Zij gaan hiervoor onder andere functieprofielen en taakomschrijvingen maken in samenspraak met de wijkverpleegkundigen en de kwaliteitsverpleegkundige. De wijkverpleegkundige geven aan zelfstandig en autonoom te werken bij Zeker in de Zorg, bijvoorbeeld bij het stellen van (her)indicaties en de intakeprocedures, zie ook bevindingen bij norm 4.1.

De inspectie hoort van meerdere zorgverleners dat zij geen hoge werkdruk ervaren. Zij geven hierbij aan dat ze vinden dat de planners en de voormalige bestuurder goed naar hen luisteren en rekening houden met hun wensen bij de indeling van de zorgroutes. Het komt wel eens voor dat ze extra routes werken,

maar dit gaat volgens hen altijd in onderling overleg. Dit geldt ook voor het opnemen van vakantiedagen.

Datum
21 juli 2020

Kenmerk

Eindconclusie

Op basis van voornoemde bevindingen concludeert de inspectie dat Zeker in de Zorg bij het inspectieonderzoek op 30 juni 2020 en 1 juli 2020 voldoet aan alle zeven normen uit de last onder dwangsom. Zeker in de Zorg voldoet hiermee aan artikel 27, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz). Omdat Zeker in de Zorg nu voldoet aan de last, betekent dit dat er geen dwangsom zal worden verbeurd. Het traject van de Last onder Dwangsom wordt afgesloten.

Zeker in de Zorg heeft grote stappen gezet de afgelopen periode. Deze hebben ervoor gezorgd dat de kwaliteit van zorg voor de cliënten is verbeterd. Tegelijkertijd waren er vanuit de inspectie twijfels over de aansturing van de organisatie door beide bestuurders en over de wijze waarop het ingezette verbeterproces geborgd zal worden in de organisatie.

Tijdens de laatste fase van het toezichttraject hebben beide bestuurders besloten zich terug te trekken. De aansturing van de organisatie wordt vanaf 1 juli 2020 gedaan door een integraal manager a.i., ondersteund door een managementadviseur. Zij maakten op de inspectie een deskundige indruk. Dit geeft de inspectie vertrouwen dat zij de doorgevoerde verbeteringen de komende periode verder zullen implementeren en borgen in de organisatie.

Vervolgacties

De inspectie zal Zeker in de Zorg per brief informeren over de conclusies ten aanzien van de Last onder Dwangsom en de openbaarmaking daarvan alsmede de openbaarmaking van de door de inspectie opgestelde rapporten.

Verder zal de inspectie de bestuurlijke ontwikkelingen in uw organisatie nauwgezet volgen. Dit betekent dat zij van u verwacht dat u haar hierover schriftelijk informeert, drie, zes en twaalf maanden na het vaststellen van dit briefrapport. De inspectie wil hiermee op de hoogte gesteld worden van de bestuurlijke en organisatorische ontwikkelingen die plaatsvinden in uw organisatie. Ook wil de inspectie van u weten hoe u in de nieuwe situatie borgt dat de kwaliteit en veiligheid van de zorg op orde is en blijft.

De inspectie ontvangt deze voortgangsrapportage graag uiterlijk 21 oktober 2020, 21 januari 2021 en 21 juli 2021, op e-mailadres ri.utrecht@igj.nl. Vermeld u hierbij alstublieft het kenmerk van de brief.

Ook kan het zijn dat de inspectie de kwaliteit van zorg en de aansturing opnieuw komt toetsen in uw organisatie. Hiermee wil de inspectie in beeld krijgen hoe de aansturing verloopt in de organisatie, in hoeverre Zeker in de Zorg haar kwaliteitssysteem heeft doorgevoerd en of de kwaliteit van zorg nog steeds op orde is.

Ik verwacht u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,