



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Leven & Zorg WLZ B.V.,
in Amsterdam op 24 november 2020

Utrecht, februari 2021

V2018108

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3
1.2	Onderzoeksmethode 3
1.3	Aanleiding bezoek 3
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 4
2	Conclusie 5
2.1	Conclusie bezoek 5
3	Wat zijn de vervolgacties 6
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Leven & Zorg WLZ verwacht 6
3.2	Vervolgacties van de inspectie 6
4	Resultaten 7
4.1	Thema 1 – Cliënt centraal 7
4.2	Thema 2 – Integrale zorg 9
4.3	Thema 3 – Veilige zorg thuis 11
4.4	Thema 4 – Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 13
4.5	Thema 5 – Sturen op kwaliteit 13
Bijlage	Geraadpleegde documenten 16

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 24 november 2020 een aangekondigd bezoek met onaangekondigde elementen aan Leven & Zorg WLZ B.V., te Amsterdam.

Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die Leven & Zorg WLZ B.V. levert aan cliënten thuis.

In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van Leven & Zorg WLZ B.V. (hierna: Leven & Zorg WLZ) worden verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. 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 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek 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. veilige zorg thuis
4. professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. sturen op kwaliteit.

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

- presentatie door en gesprek met de bestuurder, de manager WLZ en de beleidsadviseur;
- gesprek met de planner van de zorg;
- gesprek met de twee wijkverpleegkundigen;
- gesprek met een zorgverlener;
- gesprek met HR manager;
- gesprek met twee cliënten;
- inzage vier zorgdossiers;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie.

1.3 Aanleiding bezoek

De inspectie bezocht de thuiszorg van Leven & Zorg het laatst in 2017. Op basis van de bevindingen tijdens het bezoek en het bestuursgesprek stelde de inspectie Leven & Zorg onder verscherpt toezicht. Enkele maanden later vroeg de zorgaanbieder beëindiging aan voor de thuiszorg.

Begin dit jaar (2020) is Leven & Zorg opnieuw gestart met het bieden van thuiszorg in Amsterdam. De zorgaanbieder werkt nu vanuit een nieuwe B.V. onder de naam Leven & Zorg WLZ.

¹ Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

De inspectie bezoekt Leven & Zorg WLZ om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.4 Schets thuiszorgorganisatie

Leven & Zorg

Leven & Zorg levert zorgverlening en behandeling op het gebied van de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), hulp bij huishouden en ambulante ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en sinds begin 2020 thuiszorg (verpleging en verzorging) op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). De GGZ is de grootste tak binnen de organisatie. De verschillende onderdelen van Leven & Zorg zijn ondergebracht in een holding. De holding is geregistreerd in het locatieregister Wet Zorg en Dwang. Verschillende gesprekspartners geven aan dat de holding Leven & Zorg bewust gekozen heeft dat binnen Leven & Zorg WLZ zij geen onvrijwillige of gedwongen zorg levert.

Leven & Zorg noemt zichzelf een interculturele zorgaanbieder. Leven & Zorg sluit de zorgverlening en behandeling aan op de culturele en/of religieuze achtergrond van de cliënten. De zorgverleners van Leven & Zorg hebben verschillende culturele achtergronden waardoor de zorgaanbieder, volgens de bestuurder, de dienstverlening in eigen taal van de cliënt kan aanbieden.

Leven & Zorg heeft een tweehoofdige raad van bestuur. De organisatie heeft een raad van toezicht en een cliëntenraad voor alle doelgroepen die zij bedient.

Het inspectiebezoek richt zich op de thuiszorg in Amsterdam.

Leven & Zorg WLZ

Op de dag van het bezoek geeft Leven & Zorg WLZ zorg aan ongeveer 40 cliënten zorg thuis in Amsterdam. Totaal ontvangen 36 cliënten WLZ/ZVW zorg waarvan 17 WLZ 19 ZVW. Een aantal van deze cliënten ontvangt van Leven & Zorg ook de hulp bij huishouden en ambulante ondersteuning vanuit de Wmo.

De zorgaanbieder richt zich met name op cliënten met langdurige, chronische zorgvragen zoals dementie.

De bestuurder geeft aan dat hij er bewust voor kiest om Leven & Zorg WLZ in de toekomst niet verder te laten groeien dan 120 cliënten. Dit om de organisatie overzichtelijk te houden.

Leven & Zorg WLZ heeft meerdere zorgroutes in de ochtend en in de avond. Er zijn op de dag van het bezoek geen cliënten met (geplande) zorgvragen in de nachtelijke uren. De cliënten kunnen 24 uur per dag voor ongeplande zorg een beroep doen op een verpleegkundige van Leven & Zorg WLZ. Volgens de manager WLZ biedt Leven & Zorg WLZ nu voornamelijk laag tot midden complexe zorg.

Leven & Zorg WLZ heeft voor de thuiszorg negentien gediplomeerde zorgverleners in loondienst; vier (2,78 fte) verpleegkundigen, elf (9,67 fte) verzorgenden IG en drie (0,67 fte) helpenden en een (0,89 fte) ambulant begeleider. Daarnaast zijn er drie stagiaires in de zorgverlening.

Leven & Zorg WLZ heeft twee wijkverpleegkundigen in dienst; een van hen is de manager WLZ. De wijkverpleegkundigen stellen de (her-)indicaties voor Leven & Zorg WLZ.

Met het oog op de krapte op de Nederlandse arbeidsmarkt werft Leven & Zorg WLZ ook zorgverleners (met name verpleegkundigen) uit het buitenland (Europa). De zorgaanbieder biedt deze zorgverleners onder andere een taal cursus, huisvesting en zorgt voor het omzetten van het (buitenlandse) diploma naar een in Nederland erkend diploma.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door Leven & Zorg WLZ geleverde thuiszorg beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 Conclusie bezoek

Leven & Zorg WLZ voldoet (grotendeels) aan alle door de inspectie getoetste normen. De cliënten van Leven & Zorg WLZ krijgen zorg op maat van betrokken zorgverleners die de cliënten goed kennen. De wensen en behoeften van de cliënt staan centraal. Leven & Zorg WLZ investeert in de kwaliteit van de zorgverlening en in een goede organisatie van de zorg. De zorgverleners voelen zich ondersteund door Leven & Zorg WLZ. De cliënten zijn tevreden met de zorg en de zorgverleners werken graag bij Leven & Zorg WLZ.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Leven & Zorg WLZ verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 **De vervolgactie die de inspectie van Leven & Zorg WLZ verwacht**

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg niet geheel aan de normen voldeed. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 4 hiervoor voldoende handvatten biedt.

3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder waarborgt dat de geboden zorg ook organisatiebreed voldoet en blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

Dit betekent dat de inspectie Leven & Zorg WLZ voorlopig niet opnieuw bezoekt. Als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

4 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

Donkergroen: De organisatie **voldoet** aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.

Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels** aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.

Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet** aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.

Rood: De organisatie **voldoet niet** aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.

Blauw: De norm is **niet** getoetst.

4.1 Thema 1 – Cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In alle gesprekken komt naar voren dat de wijkverpleging de zorgbehoeften van de cliënten in beeld heeft. Bij de intake van cliënten kijkt de wijkverpleegkundige naar de risico's op eventuele gezondheidsproblemen. De wijkverpleegkundige verwerkt de gesignaleerde risico's in het zorgplan volgens de Omaha System classificatie.

De inspectie ziet dat de informatie die zij hoort van de cliënten over de zorgvraag van hen, overeenkomt met de informatie die in het zorgdossier en het zorgplan van de betreffende cliënten staat.

De zorgverlening handelt op de risico's die zij ziet bij cliënten. Verschillende gesprekspartners vertellen dat Leven & Zorg WLZ de zorg aanpast bij bijvoorbeeld cliënten met een toenemende vergeetachtigheid. Zo helpen de zorgverleners een cliënt met dementie vroeg in de avond in de pyjama. Zij weten dat de cliënt niet meer de deur uit gaat als hij in pyjama gekleed is.

Zorgverleners geven aan dat, als de situatie van de cliënt tussentijds wijzigt of de zorgbehoefte van een cliënt verandert, zij dit aan elkaar doorgeven. Zo nodig voert de wijkverpleegkundige een herindicatie uit.

Uit de gesprekken komt naar voren dat Leven & Zorg WLZ de wijzigingen in de zorg doorvoert in de planning van de zorgroutes. Een zorgverlener vertelt dat als er tijdelijk meer zorg nodig is, de cliënt deze zorg bovenop de bestaande zorg van Leven & Zorg WLZ krijgt.

De manager WLZ vertelt dat Leven & Zorg een speciaal keuzenummer in het menu van het algemene telefoonnummer opende voor de cliënten specifiek voor de 'corona-vragen' van de cliënten.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In alle gesprekken komt naar voren dat Leven & Zorg WLZ bij de zorgverlening rekening houdt met de leefwijze, taal, cultuur, religie en de wensen en behoeften van de cliënten. De inspectie ziet tijdens het bezoek aan een cliënt dat een zorgverlener op een warme en respectvolle manier met de cliënt contact heeft; het is voor de inspectie zichtbaar dat de cliënt dit op prijs stelt. Cliënten vertellen dat zij blij zijn met de zorgverleners.

Ook streeft Leven & Zorg WLZ ernaar om zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van cliënten om op een bepaald tijdstip zorg te ontvangen. Zo vertellen een zorgverlener, de planner en een cliënt dat als een cliënt bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet op het moment dat ze normaal zorg ontvangt, zorgverleners in overleg met de cliënt op een ander moment komen.

Daar waar het kan, sluiten de zorgverleners van Leven & Zorg WLZ aan bij wat de cliënt nog zelf kan. Zorgverleners lichten toe dat zij cliënten proberen te motiveren om dingen te doen die zij voorheen misschien niet (meer) deden. De inspectie ziet in dossiers specifieke aandacht voor de zelfredzaamheid van cliënten.

De cliënten van Leven & Zorg WLZ krijgen zorg van een overzichtelijk aantal zorgverleners. Tijdens beide huisbezoeken ziet de inspectie dat de cliënt en de zorgverlener elkaar goed kennen en vertrouwd omgaan met elkaar. De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat de zorgaanbieder de cliënten, hun omgeving en sociale netwerk willen leren kennen.

Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ **grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort en ziet dat de cliënten inspraak hebben in het zorgplan. Zo vertelt een zorgverlener dat een cliënt niet vaker dan één zorgmoment per dag wil, terwijl dit vaker nodig is vanuit de gesignaleerde gezondheidsrisico's. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij soms een zorgverlener vraagt om aanwezig te zijn bij het intakegesprek. De zorgverlener kan dan (vanuit de taal) vertalen wat de cliënt wenst met betrekking tot de zorgverlening. Dit ziet de inspectie terug in de zorgdossiers. Zorgverleners vertellen verder dat zij de cliënten betrekken bij het multidisciplinair overleg (MDO).

Een zorgverlener vertelt dat als een cliënt aangeeft bepaalde zorg op dat moment niet te willen, zij de zorg op dat moment daarop aanpassen. In het gesprek met de zorgverlener komt naar voren dat als de cliënt op een zorgmoment ergens anders in de buurt verblijft, Leven & Zorg WLZ ook op dat adres de zorg geeft.

Leven & Zorg respecteert de wens van cliënten als zij aangeven graag thuis te willen blijven wonen. Een zorgverlener vertelt over een cliënt wiens familieleden graag willen dat de cliënt naar een verpleeghuis verhuist. De zorgverlener geeft aan dat de cliënt dit niet wil. De zorgverlening kijkt samen met de cliënt en huisarts naar mogelijkheden om de cliënt veilig thuis te laten wonen.

Leven & Zorg WLZ werkt met digitale zorgdossiers. De bedoeling is dat de cliënten en mantelzorgers in december dit jaar toegang hebben tot het digitale zorgdossier. Zorgverleners vertellen dat zij het zorgplan uitprinten wanneer een cliënt digitaal geen toegang kan krijgen. Verschillende gesprekspartners vertellen verder dat veel van hun thuiszorgcliënten niet in staat zijn de zorgplannen te lezen. Zij zijn de Nederlandse taal niet eigen en/of analfabeet. De gesprekspartners vertellen dat zij, als de cliënt dat wil, de zorgverleners op elk moment de inhoud van het zorgplan aan de cliënt vertellen.

De inspectie ziet bij beide cliënten thuis dat er geen zorgplan aanwezig is. Cliënten weten niet waar zij de map met informatie en het zorgplan van Leven & Zorg WLZ kunnen terugvinden.

4.2 Thema 2 – Integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In het gesprek met de zorgverlener komt naar voren dat de zorgverleners aandacht hebben voor de mantelzorgers. Een gesprekspartner noemt als voorbeeld dat de dochter van een cliënt het bestellen van de medicijnen op zich neemt. Ook hoort de inspectie van zorgverleners dat Leven & Zorg mantelzorgers betreft bij het MDO. Tijdens de inzage in de zorgdossiers ziet de inspectie dat Leven & Zorg WLZ de afgesproken zorgtaken van de mantelzorgers vastlegt in het zorgplan van de betreffende cliënten.

Ook vertelt de zorgverlener dat Leven & Zorg WLZ de zorg tijdelijk uitbreidt als de mantelzorger van een cliënt op vakantie of om een andere reden tijdelijk afwezig is. Daarnaast hoort de inspectie dat Leven & Zorg WLZ familie, burens en vrijwilligers stimuleert (zorg)taken over te nemen. Zo vertelt de zorgverlener dat zij burens van een cliënt inschakelde om een paar huishoudelijke taken op zich te nemen.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij tijdens de intake let op de draagkracht van eventueel aanwezige mantelzorgers en hiermee rekening houdt bij het vaststellen van de zorgvragen van de cliënt. De inspectie ziet in de zorgdossiers dat Leven & Zorg WLZ gebruik maakt van de Caregiver Strain Index. Met dit instrument brengt de zorgaanbieder de belasting van de mantelzorger in relatie tot de zorgverlening in beeld.

In een gesprek met een zorgverlener hoort de inspectie dat zij de mantelzorger steeds betreft bij het organiseren van de zorg rondom de cliënt. Zo schakelt zij de mantelzorger in als er aanpassingen nodig zijn in huis, of als er hulpmiddelen besteld moeten worden, zoals loophulpmiddelen.

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

De wijkverpleging stemt de zorg rondom de cliënt onderling af. De zorgverleners vertellen dat zij indien nodig dagelijks eventuele bijzonderheden in de zorgverlening (telefonisch) aan elkaar doorgeven. De planner vertelt dat zij aanwezig is bij het wekelijkse teamoverleg, zodat zij op de hoogte is en blijft van eventuele bijzonderheden in de cliëntenzorg. Zorgverleners vertellen dat er binnen het teamoverleg ruimte is om individuele cliënten te bespreken.

Tijdens het bezoek komt naar voren dat de zorgverleners tijdens de zorgverlening naar de planner en de manager (kunnen) bellen over eventuele wijzigingen in de zorgverlening. Daarnaast bellen zorgverleners met elkaar om eventuele (zorginhoudelijke) vragen te stellen. Ook belt de zorgverlening de wijkverpleegkundige als er vragen/aanpassingen zijn over bijvoorbeeld het zorgplan. In principe past alleen de wijkverpleegkundige het zorgplan aan.

Tijdens de inzage van de zorgdossiers ziet de inspectie dat deze volledig zijn en actueel. De inspectie ziet dat de zorgverleners over de geboden zorgverlening en eventuele bijzonderheden in het zorgdossier van de cliënten rapporteren. De inspectie ziet in een zorgdossier van een cliënt met hartklachten dat in het MDO door de huisarts is gevraagd maandelijks het gewicht van de cliënt in kaart te brengen. De inspectie ziet in het zorgdossier dat dit is opgenomen in het zorgplan van de cliënt. Ook ziet de inspectie dat de zorgverleners maandelijks het gewicht vaststellen en dat er contact is geweest met de huisarts over de toename in het gewicht van de cliënt.

Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In de gesprekken komt naar voren dat Leven & Zorg WLZ weet welke zorgverleners bij een cliënt betrokken zijn. Dit ziet de inspectie ook terug in de zorgdossiers. De verschillende gesprekspartners vertellen dat Leven & Zorg WLZ bij cliënten met complexe zorgvragen samenwerkt met zorgverleners van een andere zorgorganisatie. Deze samenwerking is vastgelegd in het zorgdossier. De inspectie hoort meerdere voorbeelden van afstemming met andere zorgverleners, zoals de fysiotherapeut en de praktijkondersteuner van de huisarts.

Zorgverleners vertellen dat zij met de andere zorgaanbieders afstemmen welke zorg zij leveren en welke zorg Leven & Zorg WLZ blijft geven. De manager WLZ geeft aan dat als het nodig is, zij cliënten overdraagt aan andere zorgorganisaties. Dit gebeurt als de complexiteit van de zorg toeneemt voor de zorgverleners van Leven & Zorg WLZ. De zorgaanbieder heeft in- en exclusiecriteria opgesteld.

Tijdens de inzage van de dossiers leest de inspectie dat de zorgverleners bij een cliënt nauw samenwerken met een ander team binnen Leven & Zorg WLZ. Dit andere team levert hulp bij huishouding. Ook hoort de inspectie dat zorgverleners onderling afstemmen met het team binnen Leven & Zorg dat begeleiding levert.

De bestuurder en de manager WLZ vertellen dat Leven & Zorg WLZ verschillende contacten heeft in het lokale zorgnetwerk. Waar nodig vraagt zij inzet van een vrijwilligersorganisatie.

De bestuurder vertelt over de contacten met de GGD in Amsterdam vanwege de coronapandemie. De bestuurder geeft aan dat Leven & Zorg goed contact heeft met de GGD. In overleg met de GGD heeft Leven & Zorg WLZ geen eigen teststraat; de zorgaanbieder is tevreden over de testcapaciteit van de GGD.

4.3 Thema 3 – Veilige zorg thuis

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In de verschillende gesprekken komt naar voren dat Leven & Zorg WLZ bij de intake en tijdens de zorgverlening aandacht heeft voor eventuele risico's in de woonomgeving van de cliënt en deze risico's bespreekt.

Een zorgverlener vertelt op welke wijze zij met een cliënt sprak over haar risico op vallen en het vloerkleed in de woonkamer. In overeenstemming met de cliënt en haar familie zijn er toen in het huis maatregelen getroffen. Verder geeft een cliënt aan een alarmbel te hebben waarmee de cliënt zorgverleners kan oproepen.

Ook de wijkverpleegkundige geeft aan dat zij bij het stellen van de indicatie aandacht heeft voor een veilige woonomgeving. Zo heeft zij actie ondernomen om hulp in het huishouden te regelen bij een cliënt wiens woning vervuild was. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij met een aantal cliënten spreekt over het risico op vereenzaming, omdat zij in een bovenwoning wonen en niet meer trap kunnen lopen.

Norm 3.2

De wijkverpleging is gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegkundige handelingen die ze uitvoert.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

Op het kantoor van Leven & Zorg WLZ is informatie beschikbaar over welke zorgverlener welke handelingen mag en kan uitvoeren. De inspectie ziet deze informatie in. Ook de planner laat aan de inspectie zien dat zij toegang heeft tot deze informatie. Op deze manier voeren alleen daartoe bevoegde en bekwaame zorgverleners voorbehouden en risicovolle handelingen uit.

Tijdens de inzage van de zorgdossiers ziet de inspectie volledig ingevulde en ondertekende uitvoeringsverzoeken.

De zorgverlener geeft aan dat zij voldoende mogelijkheid heeft voorbehouden en risicovolle handelingen te oefenen om bevoegd en bekwaam te blijven.

De bestuurder en de zorgverlener vertellen dat als binnen Leven & Zorg WLZ geen zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn bij een cliënt een bepaalde handeling uit te voeren, zij een beroep doen op een andere (thuis)zorgaanbieder in Amsterdam.

De manager WLZ vertelt dat de kwaliteitsfunctionaris van Leven & Zorg WLZ af en toe meeloopt tijdens de zorgverlening. Op deze wijze houdt zij in de gaten of de zorgverleners werken volgens de protocollen.

De manager WLZ vertelt dat de zorgaanbieder nog weinig te maken heeft met medische technologie. Dat komt volgens haar vanwege de nog weinig complexe zorgvragen van de cliënten. Zij geeft aan dat als de zorgverleners niet bekend zijn met het gebruik van bijvoorbeeld een actieve tillift altijd eerst instructie plaatsvindt van de zorgverleners. Indien nodig gaat de manager WLZ of een andere zorgverlener mee voor het geven van de instructie.

Norm 3.3

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

De norm is **niet getoetst**.

De inspectie verzamelt tijdens het bezoek te weinig informatie om deze norm zorgvuldig te kunnen beoordelen.

Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

Tijdens het bezoek ziet de inspectie dat de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' en de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling' zijn opgenomen in het kwaliteitssysteem van Leven & Zorg WLZ. In het overzicht ziet de inspectie dat een aantal zorgverleners een e-learning volgde over de meldcode huiselijk geweld.

Ook komt naar voren dat er bij de zorgverleners van Leven & Zorg WLZ aandacht is voor de veiligheid van de zorgverleners in de zorgrelatie met de cliënten. In diverse gesprekken komt naar voren dat Leven & Zorg WLZ hier aandacht aan besteedt in het wekelijkse teamoverleg met de zorgverleners.

Norm 3.5

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ **grotendeels** aan deze norm.

Zoals in de inleiding van dit rapport is vermeld, is de holding waar Leven & Zorg WLZ deel van uitmaakt, geregistreerd in het locatieregister Wet Zorg en Dwang. In de gesprekken met de bestuurder en de zorgverleners komt naar voren dat Leven & Zorg WLZ in principe geen onvrijwillige/verplichte zorg toepast. Leven & Zorg WLZ heeft hierover beleid vastgesteld. De inspectie ziet het nee, tenzij-beleid van de zorgaanbieder en het protocol in.

In het beleid over het omgaan met de Wet zorg en dwang en in de gesprekken komt naar voren dat ondanks dat de zorgaanbieder in principe geen onvrijwillige zorg toepast, Leven & Zorg WLZ op de hoogte is van het maken van afwegingen volgens het stappenplan.

Tijdens de gesprekken komt naar voren dat bij een cliënt met een somatische zorgvraag (die zij hebben overgenomen van een andere thuiszorgaanbieder)

bedekken zijn ingezet. De zorgverleners kunnen niet aangeven met welk doel de bedekken zijn ingezet, of er een arts bij betrokken is geweest, of evaluatie van de maatregel plaatsvindt en of er gekeken is naar eventuele alternatieven.

4.4 Thema 4 – Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1²

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In de gesprekken en uit de inzage van de zorgdossiers komt naar voren dat de wijkverpleegkundige de indicaties stelt en deze vertaalt naar een zorgplan. Indien sprake is van een taalbarrière gaat de wijkverpleegkundige samen met een andere zorgverlener van Leven & Zorg (die bekend is met de taal) op bezoek.

De wijkverpleegkundige geeft aan dat het soms een uitdaging is om bij het stellen van de indicaties zoveel mogelijk rekening te houden met het verschil tussen de cultuur van de cliënten en de Nederlandse cultuur.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij per indicatie de geldigheidsduur vaststelt.

De inspectie ziet dat de informatie die zij hoort van de cliënten over de zorgvraag van hen, overeenkomt met de informatie die in het zorgdossier en het zorgplan van de betreffende cliënten staat.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In het gesprek met de manager WLZ komt naar voren dat de wijkverpleegkundigen een duidelijke bijdrage leveren aan de kennisontwikkeling bij de zorgverleners. Een wijkverpleegkundige vertelt dat zij klinische lessen geeft en bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg de pijnscore introduceerde bij de zorgverleners.

Daarnaast vertellen de wijkverpleegkundigen over hun rol tijdens het wekelijkse teamoverleg waarin zij samen met de zorgverleners reflecteren op de geboden zorgverlening aan alle cliënten.

Ook komt in de gesprekken de rol van de wijkverpleegkundige naar voren bij het aannemen van nieuwe cliënten. Hierin bepaalt de wijkverpleegkundige samen met de planner en eventuele andere zorgverleners of er voldoende ruimte in de planning is. Zij kijken hierbij naar de aanwezige voldoende deskundigheid om de nieuwe zorgvrager verantwoord te kunnen helpen.

De kwaliteitsfunctionaris van Leven & Zorg WLZ houdt in de gaten of de zorgverleners werken volgens de protocollen (zie onder 3.2 van dit rapport).

4.5 Thema 5 – Sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

² Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Norm 5.1

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

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

In alle gesprekken komt voor de inspectie duidelijk naar voren dat de zorgverlening in de praktijk aansluit bij de missie, visie en het beleid van Leven & Zorg WLZ. Leven & Zorg WLZ streeft ernaar om haar cliënten zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving te laten wonen.

In de gesprekken komt ook naar voren dat Leven & Zorg WLZ in het wekelijkse teamoverleg zicht houdt op de kwaliteit van de zorgverlening en of de zorgverlening overeenkomt met de missie en de visie van de organisatie.

In het gesprek met de bestuurder komt naar voren dat de zorgaanbieder sinds drie maanden een kwaliteitsfunctionaris in loondienst heeft. Voorheen werkte de kwaliteitsfunctionaris als externe deskundige voor Leven & Zorg WLZ. Tijdens het bezoek ziet de inspectie dat het kwaliteitssysteem van de zorgaanbieder voor de thuiszorg is ingericht voor het cyclisch evalueren en bijstellen van de kwaliteit van zorg.

De bestuurder vertelt dat hij wekelijks en maandelijks sturingsinformatie ontvangt. Ook geeft hij aan dat kwaliteit van zorg een vast agendapunt is op het maandelijks directieoverleg. De manager WLZ vult aan dat Leven & Zorg WLZ elk half jaar interne audits uitvoert waaronder een dossiercontrole.

Leven & Zorg WLZ heeft in deze coronatijd extra aandacht voor de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. De bestuurder en de manager WLZ vertellen dat zij in de afgelopen periode geen tekorten hebben gehad aan persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). De inspectie ziet en hoort dat de zorgaanbieder naast schriftelijk materiaal voor de zorgverleners ook via video's instructie gaf over onder andere het gebruik van PBM's en handhygiëne.

Norm 5.2

De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigdheden.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Leven & Zorg WLZ een vast team aan zorgverleners heeft, die loyaal zijn aan de zorgorganisatie. De beschikbare ruimte in de huidige planning en de deskundigheid van de zorgverleners zijn het uitgangspunt voor het aannemen van nieuwe cliënten. Een zorgverlener bevestigt dit en geeft aan daardoor het gevoel te hebben dat Leven & Zorg luistert naar zorgverleners.

In de verschillende gesprekken komt naar voren dat de zorgaanbieder zorgt voor de nodige faciliteiten ter ondersteuning van de zorgverlening. Zo stelt Leven & Zorg WLZ aan iedere zorgverlener werkkleding en een mobiele telefoon beschikbaar. Ook kunnen zorgverleners gebruik maken van een e-bike en een regenpak. Een zorgverlener vertelt dat Leven & Zorg WLZ in deze coronatijd de zorgverleners voldoende en op tijd voorziet van informatie, instructie en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Vanwege de krapte op de Nederlandse arbeidsmarkt werft Leven & Zorg WLZ ook zorgverleners (met name verpleegkundigen) uit het buitenland (Europa). De inspectie ziet van verschillende zorgverleners de correspondentie van de

zorgaanbieder met de Autoriteit beroepen in de gezondheidszorg in over het omzetten van het buitenlandse diploma naar een voor Nederland erkend diploma.

De manager WLZ geeft aan dat zij vanwege de kleine organisatie en het wekelijkse teamoverleg voldoende zicht heeft op de werkbelasting van de zorgverleners en het ziekteverzuim.

De inspectie ziet in een overzicht dat zorgverleners afgelopen jaar scholing volgden over diabetes, hitteprotocol, omgaan met agressie, omgaan met coronavirus en basis cursus zorg en dwang. De scholing vond voornamelijk plaats via e-learnings. De HR manager vertelt op welke wijze de zorgaanbieder omgaat met zorgverleners die nauwelijks tot geen scholing volgen.

Norm 5.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Volgens de inspectie **voldoet** Leven & Zorg WLZ **grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort dat Leven & Zorg WLZ haar zorgverleners betreft bij het werken aan kwaliteit van zorg in de organisatie. Kwaliteit van zorg is een belangrijk gespreksonderwerp in het team zorgverleners. Wekelijks is er structureel ruimte voor reflectie op de geboden zorg.

In alle gesprekken komt naar voren dat er binnen Leven & Zorg WLZ sprake is van een cultuur waarin ruimte is om te leren en te verbeteren. Verschillende gesprekspartners geven aan dat zorgverleners zich veilig voelen fouten te melden. Ook kunnen zij eventuele psychische belasting en morele dilemma's in de zorgverlening bespreken. Leven & Zorg WLZ ziet dat de korte communicatielijnen en de overzichtelijke organisatiestructuur een belangrijke voorwaarde is om de kwaliteit van zorg voortdurend te kunnen verbeteren.

Tijdens het toezichtbezoek komt naar voren dat Leven & Zorg WLZ klachten en meldingen van (bijna) fouten en incidenten gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Daarbij neemt Leven & Zorg WLZ verbetermaatregelen op cliëntniveau en ook voor alle cliënten in de thuiszorg. Uit de gesprekken maakt de inspectie op dat de zorgaanbieder nog niet voldoende diepgang aanbrengt in het onderzoek naar meldingen. Hierdoor is er kans dat de zorgaanbieder niet tot de basisoorzaken van de melding komt en adequate verbetermaatregelen uitblijven.

Bijlage Geraadpleegde documenten

De inspectie heeft de met * gemarkeerde documenten opgenomen in haar archief. De overige documenten vernietigt de inspectie na vaststelling van het rapport.

- overzicht cliënten in zorg*;
- overzicht deskundigheid zorgverleners*;
- dienstroosterplanning van de afgelopen weken*;
- overzicht ziekteverzuim;
- procedure nieuwe wet Zorg en Dwang, ingang 01-01-2020;
beleid en protocol omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen in relatie tot de Wet Zorg en Dwang;
- gesloten deurbeleid;
- protocol In- en uitsluitingscriteria;
- evaluatie proces en analyse meldingen Q1 t/m 3 2020;
- richtlijn – bevoegd en bekwaam en (schema) voorbehouden handelingen;
- beleid pandemie Covid-19 algemeen beleid;
- kwaliteitsbeleid.