



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Care Plus Stichting,
locatie Akkerveld 68-70 **te Helden**
op 26 oktober 2021

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving locatie Akkerveld 68-70 4
2	Conclusie 6
2.1	Overzicht van de resultaten 6
2.2	Wat gaat goed 6
2.3	Wat kan beter 6
2.4	Wat moet beter 7
2.5	Eindconclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 8
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Care Plus Stichting verwacht 8
3.2	Vervolgacties van de inspectie 8
4	Resultaten 9
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 9
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 11
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 13
4.4	Thema Medicatieveiligheid 15
Bijlage 1	Methode 17
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 18

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 26 oktober 2021 een onaangekondigd bezoek aan Care Plus Stichting, locatie Akkerveld 68-70 in Helden.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De inspectie gebruikt hiervoor een toetsingskader. Dit toetsingskader staat op de website van de inspectie ([toetsingskader](#)).

De inspecteurs verzamelen informatie door middel van observaties, een rondleiding, het inzien van documenten en gesprekken. Ze toetsen de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid.

De begrippen die de inspectie gebruikt in dit rapport, zijn vastgelegd in een [verklarende woordenlijst](#).

1.1 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan locatie Akkerveld 68-70 te Helden is dat de inspectie Care Plus Stichting niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt locatie Akkerveld 68-70 te Helden om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.2 Beschrijving locatie Akkerveld 68-70¹

Locatie Akkerveld is geopend in augustus 2020, na een vertraging van zes maanden door corona. Het pand ligt midden in een woonwijk om meedoen en zelfregie te stimuleren. Er zijn veertien kamers, waarvan twee logeerkamers die niet permanent bezet zijn. Deze twee kamers zijn bestemd voor time-out plekken.

Cliënten

Op het moment van het inspectiebezoek wonen de volgende cliënten (genoemd met zorgprofiel) op de locatie:

Financiering	Indicatie	Aantal
Wlz	VG 04	1
Wlz	VG 06	2
Wlz	VG GGZ 03	4
Wmo	Beschermd Wonen	4
Jeugdwet	Verblijf BG Zwaar	1

Personeel

Onderstaande tabel geeft in kengetallen de belangrijkste cijfers weer rondom het team in Helden van augustus 2020 tot oktober 2021.

Gemiddeld aantal FTE ²	6,75	Kort verzuim	1,07%	Verzuimmeldingen	14
Verzuimdagen	55,56	Middel verzuim	0,85%	Ziekmeldfrequentie	1,09

¹ De locatiebeschrijving is mede tot stand gekomen op basis van informatie van Care Plus Stichting.

² Incl. tijd één op één begeleiding, dit is variabel en wordt aangepast op de zorgvraag. Exclusief vervoer.

Beschikbare dagen	2889,33	Lang verzuim	0,00%	Verzuimpercentage	1,92%
-------------------	---------	--------------	-------	-------------------	-------

De locatie wordt ondersteund door een teamleider (0,3 FTE), zorgbemiddeling, trajectbegeleiding en een gedragsdeskundige (gemiddeld totaal +/- 0,4 FTE). De zorgverleners beschikken over verschillende opleidingsachtergronden: HBO Social Work, MBO Sociaal maatschappelijke dienstverlening niveau 4 en BBL-er Sociaal pedagogisch werk niveau 4 (met een diploma niveau 3 SPW).

Locatie Helden heeft te maken met uitstroom van vaste zorgverleners. Op dit moment ligt de focus daarom op het werken aan de basis en het bouwen aan het speerpunt kwalitatieve en veilige zorg. De doelgroep binnen deze locatie is divers met verschillende zorgzwaartes, dit ziet Care Plus Stichting als toegevoegde waarde in de groepsdynamiek. Om begeleiders hierin extra te ondersteunen, is Care Plus Stichting bij de opening van de nieuwe locaties gaan werken met een gedragsdeskundige, trajectbegeleiders en zorgbemiddelaars.

Ontwikkelingen (organisatiebreed)

Eind 2020 heeft Care Plus Stichting een nieuwe visie en koers ontwikkeld die aansluit bij de ontwikkeling die Care Plus Stichting ingezet heeft. Er wordt veel geïnvesteerd in het laten landen van de visie en de veranderende rol bij de Care Plussers. De visie ondersteunt het gedachtengoed van positieve gezondheid: denken vanuit mogelijkheden en stimuleren van talenten.

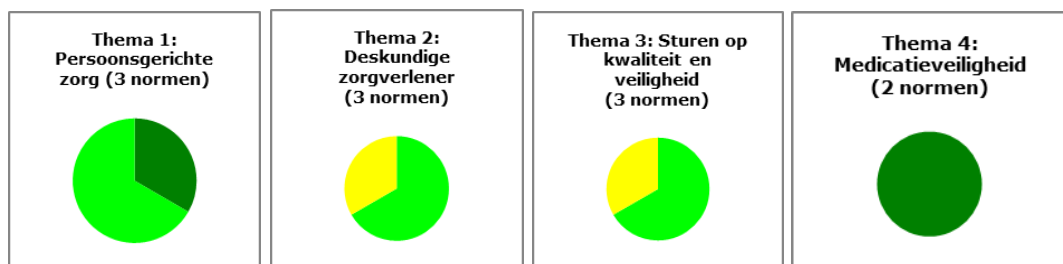
Care Plus Stichting ondervindt de gevolgen van de krapte op de arbeidsmarkt en de gevolgen van de psychische belastbaarheid door corona. Vanaf augustus 2020 zijn vijf zorgverleners uitgestroomd. Door deze personele wisselingen is het werven van nieuwe collega's een actueel thema.

2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de resultaten weergegeven in taartdiagrammen. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over locatie Akkerveld 68-70 te Helden. 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 Overzicht van de resultaten

Onderstaande diagrammen laten per thema zien hoe de inspectie locatie Akkerveld 68-70 te Helden beoordeelt.



Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4
voltoet	1	0	0	2
voltoet grotendeels	2	2	2	0
voltoet grotendeels niet	0	1	1	0
voltoet niet	0	0	0	0
niet getoetst	0	0	0	0

2.2 Wat gaat goed

Zorgverlener en andere medewerkers kennen de cliënten goed. Ook de cliënten geven dit aan.

De begeleiding van de cliënten is er zoveel als mogelijk op gericht om de eigen regie bij de bewoners zelf neer te leggen. Dit doen zij om cliënten zoveel als mogelijk te kunnen laten ontwikkelen en door te laten stromen naar een nieuwe fase met meer zelfstandigheid. Ook de cliënten vinden dat zij zelf invulling kunnen geven aan hun leven.

Zorgverleners geven aan dat zij elkaar en de leidinggevende gevraagd en ongevraagd van feedback kunnen voorzien. Dit doen zij om elkaar scherp te houden en om van elkaar te kunnen leren.

2.3 Wat kan beter

Om te voorkomen dat cliënten onnodige risico's lopen in het leven, is het verstandig om deze goed in beeld te hebben. De risico's zijn wel in beeld bij de zorgverleners, maar staan niet altijd beschreven. Ook zijn er geen acties beschreven om risico's weg te nemen of te beperken.

Meerdere gesprekspartners geven aan dat er soms te weinig tijd en ruimte is om activiteiten met elkaar te ondernemen. Dit vinden zowel de zorgverleners als de cliënten jammer.

2.4 Wat moet beter

Binnen het team op Akkerveld 68-70 te Helden zijn de laatste tijd veel veranderingen geweest. De zorg heeft hier nog niet onder te lijden gehad, maar zowel zorgverleners als cliënten ervaren de gevolgen. Care Plus Stichting stuurt hierop door onder andere de inzet van externen en wijzigingen van roosters, maar worstelt met het krijgen van zorgverleners. Care Plus Stichting verricht daarvoor wel de nodige inspanningen. Tijd en stabiliteit in het team is wel noodzakelijk, om de mooie ambities van Care Plus Stichting op een goede manier te laten landen op de locatie.

Altijd, maar zeker nu in de coronatijd, is hygiëne en infectiepreventie van belang om de kans op overdracht van besmetting te reduceren. De locatie heeft weinig aandacht voor de praktische toepassing van infectiepreventie. De hygiëne in het gebouw laat op meerdere punten te wensen over. Care Plus Stichting is zich hiervan bewust en neemt actie op dit punt.

2.5 Eindconclusie bezoek

De inspectie concludeert dat de geboden zorg op locatie Akkerveld 68-70 te Helden (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Op twee normen is nog een extra inspanning nodig.

De inspectie ziet dat de basis van de zorg op locatie Akkerveld 68-70 grotendeels op orde is. Om verder te bouwen aan het verbeteren van de zorg en het verwezenlijken van de ambities, is stabiliteit in het team noodzakelijk. Care Plus Stichting is zich hiervan bewust en spant zich op verschillende manieren in om dit te realiseren.

De inspectie heeft, gelet op de inspanning en ambities van Care Plus Stichting, op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Care Plus Stichting stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Care Plus Stichting verwacht en binnen welke termijn. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 **De vervolgactie die de inspectie van Care Plus Stichting verwacht**

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

Care Plus Stichting, locatie Akkerveld 68–70 te Helden, voldoet (grotendeels) aan negen van de elf door de inspectie getoetste normen. Op twee normen is een extra inspanning nodig.

De inspectie verwacht dat Care Plus Stichting verbetermaatregelen zo nodig ook op de andere locaties treft.

3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Care Plus Stichting, locatie Akkerveld 68-70 te Helden. Zij gaat er vanuit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen. Dit geldt ook voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg op de andere locaties. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

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:

Donker groen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.

Licht groen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.

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

Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.

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

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? Kent hij zijn geschiedenis? Weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Is er sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen een cliënt en een zorgverlener? Wordt er goed geluisterd naar de cliënt en zijn naasten? En belangrijker, staan de wensen van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven? De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de zorgverlener.

Resultaten

Norm 1

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels** aan deze norm.

Een cliënt zegt dat de zorgverleners hem goed kennen. Ze kunnen aan hem zien of het goed met hem gaat of niet. Hij geeft aan dat de zorgverleners hem goed helpen bij zijn doelen, zoals het op orde krijgen van zijn financiën. De inspectie ziet geen levensgeschiedenis van deze cliënt opgenomen in het elektronisch cliëntendossier (ECD).

De teamleider spreekt over een cliënt die aan de manier van begroeten, gezichtsuitdrukking en het bewegen van de handen (duim) kan zien hoe het met de cliënt gaat. Als hij merkt dat de cliënt minder goed in zijn vel zit, gaat hij op een rustige plek een gesprek aan met de cliënt.

De teamleider vertelt dat er voor iedere cliënt mogelijkheden zijn tot dagbesteding, bijvoorbeeld in de horeca of houtbewerking. Twee cliënten merken op dat zij de invulling van de dagbesteding niet uitdagend vinden. Vaak doen ze dezelfde dingen. De cliënten hebben daarom besloten geen dagbesteding meer te volgen en hebben werk gezocht om extra geld te verdienen.

Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70** aan deze norm.

Een cliënt vertelt dat hij veel ruimte heeft om de dingen te doen die hij fijn vindt. In het weekend gaat hij bijvoorbeeld logeren bij zijn vriendin. Onlangs zijn ze nog uiteten geweest omdat ze al twee jaar een relatie hebben.

De cliënten mogen zelf kiezen wat en waar zij gaan eten. In de gemeenschappelijke ruimte of in hun eigen appartement. In de gemeenschappelijke keuken ziet de inspectie het weekmenu hangen. Zorgverleners letten er op dat de maaltijden voldoende gevarieerd zijn.

Een cliënt vertelt tegen de inspectie dat, ondanks dat hij al enige tijd verblijft op de locatie, hij zijn verhuisdozen nog niet allemaal heeft uitgepakt. Hij gaat binnenkort weer verhuizen en wil zijn spullen liever in dozen laten staan zodat hij ze niet opnieuw hoeft in te pakken.

De inspectie ziet dat cliënten mogen roken in een speciaal daarvoor ingericht tuinhuisje in de achtertuin van de locatie. Tijdens haar inspectie ziet de inspectie dat verschillende cliënten van de woning naar het tuinhuisje lopen om daar een sigaretje te roken. Wel letten zorgverleners er op dat de cliënten niet teveel sigaretten op een dag roken.

Norm 3

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zorgverleners behandelen hen met respect.

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels** aan deze norm.

De gedragsdeskundige vertelt dat de inrichting van de locatie zo is dat de cliënten kunnen doorgroeien naar meer zelfstandigheid zonder dat ze de locatie hoeven te verlaten. Dit geeft hen een veilig gevoel.

De kwaliteitsfunctionaris spreekt van een saamhorige groep die op de locatie woont. Een cliënt geeft aan dat de cliënten vooral met zichzelf bezig zijn. In de dagrapportages leest de inspectie dat de cliënten onderling leuke dingen met elkaar doen.

Een cliënt zegt dat hij een zorgverlener, die gaat vertrekken, heel erg gaat missen omdat hij een goede band met haar had.

Van de teamleider hoort de inspectie dat een aantal cliënten structureel ventilatiemomenten hebben. De inspectie ziet deze momenten ook staan op een A4-tje aan de muur. De teamleider vertelt dat ze dit doen zodat cliënten die minder aandacht vragen, toch momenten hebben met de zorgverleners en de aandacht eerlijk verdeeld wordt over de cliënten. De gedragsdeskundige geeft aan dat hij moeite heeft met de term en ook de gedachte achter de gekozen momenten. Hij ziet liever dat dit soort momenten op een natuurlijke/spontane manier tot stand komen.

Een cliënt vertelt dat de zorgverleners in zijn woning vaak niet aanwezig zijn en op kantoor zitten. Hij geeft aan dit jammer te vinden omdat hij graag activiteiten met hen wil doen. Een cliënt die aanwezig is, valt hem bij. Van een zorgverlener hoort de inspectie later dat de werkdruk hoog is en dat dit maakt dat er weinig ruimte is om leuke dingen te doen met de cliënten (zie ook norm 6).

4.2 Thema Deskundige zorgverlener

De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige zorgverleners in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel.

De samenstelling van het personeel past bij de zorgvragen van de cliënten. De zorgverleners zijn voldoende deskundig. Zij kennen de grenzen van hun deskundigheid. Daarnaast zijn zorgverleners in staat om samen te werken. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden, waaronder zorgverleners methodisch kunnen werken. De zorgverlener is in staat methodisch te werken. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is van alle zorgverleners.

Methodisch werken houdt in dat zorgverleners werken volgens de Plan-Do-Check-Act(PDCA)-cyclus:

- Plan: kijken naar de werkzaamheden en een plan maken hoe deze kunnen verbeteren.
- Do: de verbeteringen uitvoeren.
- Check: beoordelen of het resultaat van de veranderingen het gewenste resultaat oplevert.
- Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

Het methodisch werken is ook van toepassing op het thema Sturen op kwaliteit en veiligheid.

Resultaten

Norm 4

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

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels** aan deze norm.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers actuele zelfredzaamheidsmatrixen. Volgens de teamleider wordt voor iedere cliënt die in zorg komt door een zorgbemiddelaar deze matrix samen met de cliënt afgenomen. In de matrixen is per levensgebied aangegeven in hoeverre de cliënt in staat is zichzelf te helpen. Als er sprake is van een lage zelfredzaamheid, staat beschreven waar de cliënt hulp bij nodig heeft. De inspectie leest niet wat de zorgverlener kan doen om de cliënt in dit soort situaties te ondersteunen.

De teamleider vertelt over het middelengebruik bij sommige cliënten. Hij zegt dat hij dit niet verbiedt, maar het er wel steeds met de cliënten over heeft en ze dan laat kijken naar hun handelen en wat de gevolgen zijn.

Een cliënt vertelt dat hij op termijn gaat verhuizen en dan in de buurt van zijn vriendin komt wonen. Hij zegt dat hij op dit punt geholpen wordt door de zorgverleners. De inspectie ziet dit niet terug in de matrix. Ook staat in het zorgplan hier geen doel voor beschreven.

Zorgverleners en de teamleider kennen de risico's die cliënten kunnen lopen in het leven, maar die staan niet altijd op schrift. Zo vertelt de teamleider over een cliënt die soms in bescherming genomen moet worden tegen anderen omdat hij beïnvloedbaar is. De inspectie ziet dit niet terug in de zelfredzaamheidsmatrix of het zorgplan.

Norm 5

Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels** aan deze norm.

De kwaliteitsfunctionaris en teamleider vertellen dat binnen zes weken na de intake van een nieuwe cliënt er met hem in samenspraak met de gedragsdeskundige een zelfredzaamheidsmatrix wordt gemaakt. Deze vormt ook de basis voor het zorgplan van de cliënten. De inspectie ziet in het ECD dat de zorgplannen actueel zijn. In de zorgplannen staan doelen op verschillende levensgebieden waar de cliënten aan kunnen werken. De doelen zijn uitgeschreven in acties voor de cliënt. Onduidelijk is wat de acties voor de zorgverleners zijn. De inspectie ziet dat zorgverleners op de doelen rapporteren, maar dit niet altijd structureel doen. Zo is er voor een doel, waar de zorgverlener iedere week over moet rapporteren, maar één rapportage gemaakt in de laatste maanden.

De inspectie ziet dat de zorgverleners iedere dag een rapportage schrijven. Zowel de teamleider, de kwaliteitsfunctionaris en de gedragsdeskundige zeggen dat er nog winst valt te behalen in het rapporteren. De kwaliteitsfunctionaris vertelt dat op korte termijn de zorgverleners scholing krijgen om volgens een bepaalde-methode te rapporteren.

In de zorgdossiers ziet de inspectie ook verslagen van de voortgang van de zorg (mentorgesprekken). De kwaliteitsfunctionaris en teamleider vertellen dat ieder zorgplan eens per half jaar door de cliënt en zijn vaste zorgverlener geëvalueerd wordt en er dan een verslag wordt gemaakt. De inspectie ziet dat vooral op jaarbasis verslagen gemaakt worden.

Een cliënt vertelt over een doel dat de inspectie niet terugziet in zijn zorgdossier (zie ook norm 5).

Norm 6

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

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels niet** aan de norm.

Van een zorgverlener hoort de inspectie dat er de laatste periode veel collega's zijn vertrokken of gaan vertrekken. Er is nog maar sprake van een kleine kern van zorgverleners, die er vanaf het begin ook waren. Zij zegt dat zorgverleners weg gingen om een andere uitdaging te zoeken, maar ook omdat zij soms te weinig ruimte kregen voor de cliënten. De zorgverlener geeft aan dat er een maand voor het bezoek van de inspectie een overleg is geweest over het aankomende vertrek van twee zorgverleners en de gevolgen daarvan. In de reactie op het conceptrapport geeft Care Plus Stichting aan dat het overleg bedoeld was om het team samen te brengen en te brainstormen over de toekomst. De zorgverlener vertelt dat door de teamleider acties zijn ondernomen, onder andere door de nachtdiensten anders in te vullen, zodat zorgverleners overdag meer tijd hebben voor de zorg. De zorgverlener geeft aan dat zij, sinds zij op de locatie werkt, vaak overwerkt. Ook zijn er op de locatie geregeld ZZP-ers. De kwaliteitsfunctionaris geeft aan dat er gewerkt wordt met vaste zorgverleners die de locatie en cliënten kennen. De zorgverlener vertelt dat dit niet altijd het geval is en zij, naast haar eigen werk, ook vaak in de gaten houdt of het goed gaat met de ZZP-ers. In de reactie op het conceptrapport geeft Care Plus Stichting aan dat de organisatie het beeld dat de zorgverlener schetst voor het in de gaten houden van de ZZP-ers niet herkent.

De werkwijze binnen Care Plus Stichting is dat de teamleider contactpersoon is voor de ZZP-er en ook de aansturing verzorgd. Uitgangspunt bij ZZP-ers is zoveel mogelijk vaste personen.

Van de kwaliteitsfunctionaris hoort de inspectie dat de arbeidsmarkt een probleem is in de regio en dat het moeilijk lukt om mensen te krijgen. Care Plus Stichting heeft sinds juli 2021 een nieuwe functie HR als pilot om actief mensen te werven op social media en ook speeddaten inzet om kandidaten te werven.

De kwaliteitsfunctionaris en teamleider vertellen dat de zorgverleners structureel scholingen krijgen. Jaarlijks hebben zij een BHV-training en om het jaar een training voor medicatieveiligheid. Dit ziet de inspectie ook terug in het overzicht van scholing van de locatie. Ook hebben de zorgverleners een opleiding voor positieve gezondheid gevolgd. De kwaliteitsfunctionaris zegt dat Care Plus Stichting aangesloten is bij een opleidingsinstituut. Zorgverleners kunnen een aantal geselecteerde modules bij dit instituut volgen. Zij geeft aan dat zorgverleners niet altijd de ruimte ervaren om een module te volgen. Care Plus Stichting wil dit, zo zegt de kwaliteitsfunctionaris, meer gaan stimuleren.

Care Plus Stichting heeft voor 28 uur een gedragsdeskundige. De gedragsdeskundige zegt dat hij op verschillende wijzen bij de zorg betrokken is. Zo wordt hij bij casuïstiek door de zorgverleners ingeschakeld. Een zorgverlener geeft aan dat de gedragsdeskundige makkelijk bereikbaar is. De gedragsdeskundige leest ook zoveel als mogelijk mee met de dagrapportages om te kijken hoe het met de cliënten gaat. Als hij ziet dat het minder gaat met een cliënt, dan neemt hij contact op met de zorgverlener over de situatie. De gedragsdeskundige probeert waar mogelijk de teamoverleggen bij te wonen.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg en deze goed houden, begint bij een goed management. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, coördineren en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer die zorgverleners niet altijd kunnen voorkomen.

Resultaten

Norm 7

De zorgaanbieder stelt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal en borgt de veiligheid van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels niet** aan de norm.

Tijdens de rondgang over de locatie ziet de inspectie in de badkamers dat douchegordijnen na het douchen niet dicht getrokken zijn, trekkers en wissers op de grond of op een badrand liggen, toiletpullen van verschillende cliënten door elkaar liggen, handdoeken over elkaar op een verwarming hangen en schoenen en sokken op een badkamervloer staan. In één badkamer is sprake van schimmelvorming op één van de plafonds. In de toiletten ziet de inspectie dat voorzieningen voor goede handhygiëne ontbreken. In meerdere toiletten liggen overal lege wc-rollen, één wasbak ligt er helemaal vol mee. Niet ieder toilet heeft een afvallemmer. De inspectie ziet dat een vuilniszak aan een haak hangt en dat het afval dus niet afgesloten is. In een keuken zijn er duidelijke instructies voor goede handhygiëne en zijn de noodzakelijke middelen wel aanwezig. In een andere keuken is dit niet het geval en ligt er bijvoorbeeld een nat vaatdoekje op het aanrecht.

De kwaliteitsfunctionaris zegt dat de cliënten corvee hebben en onder andere de sanitaire ruimtes schoonhouden (de inspectie ziet hiervoor ook lijsten in een woonkamer hangen). Het is moeilijk volgens de kwaliteitsfunctionaris om de cliënten te motiveren om de diensten te doen.

In het kwaliteitsrapport en de koers voor 2021-2024 van Care Plus Stichting leest de inspectie dat zij werken vanuit een (nieuwe) visie, die onder andere gericht is op ontwikkeling. De inspectie hoort en ziet dit ook terug tijdens haar bezoek. Wanneer cliënten toe zijn aan een nieuwe stap/fase in hun leven, wordt die aangegrepen om verder te kunnen groeien. Cliënten stromen dan bijvoorbeeld door naar een locatie die meer zelfstandigheid met zich meebrengt.

De inspectie ziet dat in algemene ruimtes en de kamers van de cliënten rookmelders hangen en op de gangen brandblussers. De vluchtwegen zijn duidelijk aangegeven en er hangen plattegronden met daarop de vluchtwegen. De kwaliteitsfunctionaris zegt dat er ieder jaar op de locatie een ontruimingsoefening plaats vindt.

Norm 8

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

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels** aan deze norm.

Alle gesprekspartners geven aan dat er sprake is van een goede meldcultuur op de locatie. Wanneer er iets fout gaat, dan maken de zorgverleners hiervan een melding in het ECD. Deze melding gaat dan eerst naar de teamleider en daarna naar de kwaliteitsfunctionaris. Op cliëntniveau wordt de gedragsdeskundige ook geïnformeerd. De meldingen bespreken de zorgverleners ook in het teamoverleg om uit te diepen wat er is gebeurd en hoe er van de melding geleerd kan worden, zo vertelt de kwaliteitsfunctionaris. In de notulen van het laatste teamoverleg ziet de inspectie echter dat meldingen geen vast agendapunt vormen. Ook ziet de inspectie nergens beschreven dat daarover gesproken wordt.

De kwaliteitsfunctionaris zegt dat zij met een analyse op locatieniveau van de meldingen, trends in beeld brengt en dat op basis daarvan verdere acties genomen worden. De inspectie ziet dit ook terug in een analyse van veelvoorkomende meldingen van de locatie. Zo kan bij bijvoorbeeld veel agressie meer op weerbaarheidstraining ingezet worden. De kwaliteitsfunctionaris vertelt dat op korte termijn twee cliënten van Care Plus Stichting een opleiding gaan volgen voor ervaringsdeskundige op het gebied van middelengebruik en psychoses. Uit de nagezonden informatie blijkt dat deze stap is gezet na analyse van de meldingen.

Verschillende gesprekspartners vertellen over een incident in de week voor het bezoek. De inspectie ziet deze melding terug in het ECD van de betrokken cliënt. De teamleider vertelt dat na het incident er verschillende acties in gang zijn gezet, waaronder gesprekken met de betrokken zorgverlener. Ook is er gesproken met de cliënt en zijn netwerk. De gedragsdeskundige vertelt dat op een later moment het incident besproken gaat worden om te kijken wat er van geleerd kan worden.

De kwaliteitsfunctionaris zegt dat zij bij alle locaties van Care Plus Stichting werkbezoeken brengt om de kwaliteit van zorg in beeld te brengen. Zij spreekt dan met zorgverleners, cliënten en woont het teamoverleg bij. Ook kijkt zij dan naar de wijze waarop zorgverleners medicatie verstrekken aan cliënten. Van tevoren kijkt zij naar de dossiers. Omdat de locatie Akkerveld 68-70 te Helden pas een jaar open is, heeft zij nog geen werkbezoek gebracht. Zij gaat dit twee weken na het inspectiebezoek doen.

Ze geeft aan dat zij naar alle locaties iedere maand een lijst met vaste punten stuurt, waarmee de zorgverleners onder andere aan kunnen geven of de medicatie wordt afgetekend en de hygiëne op orde is. De inspectie ziet dit ook terug in een exceloverzicht (kwaliteitscheck).

De kwaliteitsfunctionaris vertelt dat Care Plus Stichting in verband met de Wmo-contractering een coalitie is aangegaan met andere zorgaanbieders in de regio. Dit zijn bijvoorbeeld zorgaanbieders voor jeugdzorg en verslavingszorg. Hoewel de coalitie voor Care Plus Stichting als trekker veel tijd kost, levert het ook veel op omdat de aangesloten zorgaanbieders gebruik kunnen maken van elkaars expertise.

De inspectie hoort van de kwaliteitsfunctionaris dat cliënten inspraak hebben in de zorg. Eens per maand vindt er op de locatie een bewonersvergadering plaats. Dan gaat het veelal over sfeer, hygiëne en veiligheid, zo vertelt zij aan de inspectie. In de notulen van de laatste bewonersvergadering ziet de inspectie dit ook terug. Zo leest de inspectie dat cliënten het er over eens zijn dat de locatie niet voldoende wordt schoongemaakt en spreken af dat zij er beter op gaan letten en dat de begeleiding de cliënten hierin zal begeleiden (zie ook norm 7).

Norm 9

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

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70 grotendeels** aan deze norm.

De teamleider vertelt dat er een periode is geweest dat de zorgverleners hun mening over andere zorgverleners bij hem neerlegden. Hij heeft toen een teambuildingsdag voor het team georganiseerd zodat de zorgverleners elkaar beter konden leren kennen. Hij ziet dat zorgverleners elkaar nu in het teamoverleg makkelijker durven aan te spreken. Een zorgverlener geeft aan dat er sprake is van een aanspreekcultuur en dat zij kan aangeven wat goed gaat en beter kan, ook als het een collega betreft.

De kwaliteitsfunctionaris vertelt dat er op de locatie steeds meer een leerklimaat is. Care Plus Stichting ondersteunt dit door de teamleiders een meer coachende rol te geven en de zorgverleners meer een regierol en grotere verantwoordelijkheid te geven. Op de locatie moet dit, naar mening van de kwaliteitsfunctionaris, nog wel beter landen.

Van meerdere gesprekspartners hoort de inspectie dat op korte termijn er voor de zorgverleners intervisie komt. Iedereen vindt dit een goede ontwikkeling. Een zorgverlener geeft aan dat dit de gewenste verdieping gaat brengen. Ook de gedragsdeskundige zegt dit. In de reactie op het conceptrapport geeft Care Plus Stichting aan dat intervisie er al is en dat dit vanaf december 2021 vaker en structureler plaats gaat vinden.

4.4 Thema Medicatieveiligheid

Voor een goede medicatieveiligheid moet een zorgaanbieder een geneesmiddelendistributiebeleid hebben geborgd. De zorgaanbieder heeft daarmee duidelijke afspraken over verstrekken en bewaren van medicatie. De inspectie kijkt bij haar onderzoek of zorgverleners medicatie verstrekken aan de hand van actuele medicatieoverzichten. Ook kijkt de inspectie of zorgverleners na het verstrekken van de medicatie, aftekenen op lijsten die de apotheek aanlevert.

Resultaten

Norm 10

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

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70** aan deze norm.

De inspectie ziet in de medicatiemap dat de zorgverleners gebruik maken van actuele toedienlijsten.

Norm 11

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

Volgens de inspectie **voldoet locatie Akkerveld 68-70** aan deze norm.

De inspectie ziet in de medicatiemap dat de zorgverleners de medicatie op de dag van het bezoek afgetekend hebben. Dat geldt ook voor de lijst van de week voor het bezoek.

Bijlage 1 Methode

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

Inspecteurs beoordelen op de werkvloer of de zorgaanbieder goede zorg verleent. De inspecteurs passen zich zo veel mogelijk aan het ritme van de dag op de locatie aan. Om een beeld te krijgen van deze locatie starten de inspecteurs zo mogelijk met een kort gesprek met de eindverantwoordelijke van die dag of de leidinggevende. Daarnaast vindt een rondleiding door de locatie plaats. Zo kunnen de inspecteurs zich een beeld vormen van de leefsituatie van de cliënten en de werksituatie van de zorgverleners. Verder zijn de inspecteurs voor een groot deel van de tijd op de afdeling(en) of in de woning(en) aanwezig. In verschillende huiskamers/in de huiskamer kunnen de inspecteurs cliënten en zorgverleners observeren. Hiervoor gebruiken zij de observatiemethode SOFI (zie de uitleg hieronder).

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelt de inspectie of de door Care Plus Stichting geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen.

Tijdens het bezoek aan Care Plus Stichting, locatie Akkerveld 68-70 te Helden heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- gesprek met de kwaliteitsfunctionaris;
- gesprek met de teamleider;
- gesprekken met twee cliënten;
- telefoongesprek met de gedragsdeskundige;
- gesprek met een zorgverlener;
- inzage drie cliëntdossiers;
- documenten genoemd in bijlage 2;
- rondgang over locatie Akkerveld 68-70 te Helden.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Locatiebeschrijving;
 - o overzicht van de zorgprofielen van de cliënten;
 - o overzicht van fte's en aantallen zorgverleners en behandelaars;
 - o overzicht van ziekteverzuim en personeelsverloop van de laatste twaalf maanden;
- overzicht van scholing;
- overzicht van MIC-meldingen en daarvoor ingezette verbeteracties van de laatste twaalf maanden;
- visie en kernwaarden van de zorgaanbieder;
- visie op persoonsgerichte en veilige zorg;
- kwaliteitsrapport;
- Care+ koers 2021-2024;
- jaarplan A3 Care Plus Stichting;
- jaarplan in tekst Care Plus Stichting;
- notulen van twee teamoverleggen;
- agenda en notulen van twee bewonersoverleg;
- maandelijkse kwaliteitscheck;
- Akkerveld flyer zorgkantoor.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl