



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

Rapport van het inspectiebezoek aan  
Haagse Wijk- en Woonzorg, team Kijkduin  
en team Morgenstond, in Den Haag op  
29 en 31 maart 2022

Utrecht, juni 2022

V2037317



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 5
<b>2</b>	<b>Conclusie 7</b>
2.1	Wat gaat goed 7
2.2	Wat kan beter 7
2.3	Wat moet beter 7
2.4	Conclusie bezoek 8
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 9</b>
3.1	De vervolgactie die de inspectie van HWW zorg verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
<b>4</b>	<b>Resultaten Kijkduin 10</b>
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 10
4.2	Thema 2 – integrale zorg 12
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 13
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 16
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 17
<b>5</b>	<b>Resultaten Morgenstond 22</b>
5.1	Thema 1 – cliënt centraal 22
5.2	Thema 2 – integrale zorg 24
5.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 26
5.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 30
5.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 31
<b>Bijlage</b>	<b>Geraadpleegde documenten 35</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 29 en 31 maart 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan Stichting Haagse Wijk- en Woonzorg (HWW zorg), teams Kijkduin en Morgenstond in Den Haag.

Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die HWW zorg levert aan cliënten thuis.

In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van HWW zorg 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 Wijkverpleging'<sup>1</sup>.

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 bestond uit de volgende onderdelen:

- presentatie door en gesprek met de divisie manager Wijkzorg;
- gesprek met twee managers van de wijkteams Kijkduin en Morgenstond;
- gesprek met de wijkverpleegkundige en een afvaardiging van team Kijkduin;
- gesprek met de wijkverpleegkundige en een afvaardiging van team Morgenstond;
- gesprekken met cliënten (en hun mantelzorgers) en inzage zorgdossiers;
- meelopen met zorgmedewerkers bij diverse zorgmomenten;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie en gesprek met de bestuurder, kwaliteitsadviseur en de cliëntenraad.

### 1.3 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan HWW zorg is dat de inspectie de wijkzorg van HWW zorg niet eerder bezocht. Wel bezocht de inspectie woonzorglocaties van HWW zorg. De inspectie bezoekt HWW zorg om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

---

<sup>1</sup> Het toetsingskader staat op [www.igj.nl](http://www.igj.nl).

#### 1.4 Schets thuiszorgorganisatie

##### *Stichting Haagse Wijk- en Woonzorg (HWW zorg)*

HWW zorg biedt zowel wijk- als woonzorg. HWW zorg heeft acht woonzorglocaties voor ouderen verspreid in de stad Den Haag. In deze woonzorglocaties biedt HWW zorg ook revalidatie en dagactiviteiten aan. HWW zorg maakt deel uit van het netwerk 'Haags Ontmoeten'. Op verschillende locaties in de stad kunnen ouderen en mantelzorgers elkaar 'ontmoeten' voor een kop koffie of een activiteit. HWW zorg heeft samenwerkingsafspraken met onder andere ketenpartners, andere (vergelijkbare) zorgorganisaties, huisartsen en de huisartsenpost.

HWW zorg heeft een tweehoofdige raad van bestuur (rvb). HWW zorg heeft een raad van toezicht (rvt) met vijf leden. HWW zorg heeft daarnaast een centrale cliëntenraad. De centrale cliëntenraad bestaat uit maximaal negen vertegenwoordigers vanuit woonzorglocaties en vier vertegenwoordigers vanuit de wijkzorg. De wijkzorg heeft daarnaast een eigen cliëntenraad. De cliëntenraad wijkzorg heeft ten tijde van het inspectiebezoek één cliëntenraadslid. HWW zorg heeft ook een ondernemingsraad (OR) bestaande uit twaalf leden. De OR krijgt ondersteuning van een ambtelijk secretaris.

HWW zorg heeft één missie en visie voor de hele organisatie. HWW zorg heeft daarnaast de volgende kernwaarden 'warm, betrokken, menselijk en samen sterk'.

##### *HWW wijkzorg*

HWW wijkzorg bestaat uit 31 teams wijkverpleging in vijf verschillende regio's (Noord, Oost, Zuid en West en Centrum). HWW zorg heeft daarnaast negen teams specialistische wijkverpleging voor bijvoorbeeld casemanagement dementie en wondverpleging. De acute zorg en alarmering is georganiseerd binnen Spoedzorg Haaglanden. De coöperatie Spoedzorg Haaglanden is een samenwerking tussen HWW zorg en een andere Haagse zorgorganisatie. Naast wijkverpleging biedt HWW zorg in vier teams begeleiding aan cliënten thuis.

De aansturing van de wijkzorg vindt plaats door de divisie manager wijkzorg. Het management van de wijkzorg bestaat uit de divisie manager, zeven teammanagers en een teammanager van het klantcontactcenter. Spoedzorg Haaglanden heeft een eigen directeur.

HWW zorg levert wijkverpleging in vaste teams. Elk wijkteam heeft minimaal één vaste wijkverpleegkundige. De teams werken nauw samen met een ander team uit de nabijgelegen wijk. Dit noemt HWW wijkzorg het 'zusjesteam'.

HWW wijkzorg zet indien nodig zorgverleners in uit de eigen flexpool. De zorgverleners uit de flexpool zijn in dienst van HWW zorg. HWW zorg werkt daarnaast samen met zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). De divisie manager vertelt zoveel mogelijk dezelfde zzp'ers in te zetten bij cliënten.

##### *Team Kijkduin*

Team Kijkduin maakt onderdeel uit van de regio West. Het team heeft ten tijde van het inspectiebezoek 56 cliënten in zorg. Tien cliënten krijgen zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), 45 cliënten vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw), vijf cliënten vanuit de Wet maatschappelijke opvang (WMO) en één cliënt vanuit een persoonsgebonden budget (PGB). Afhankelijk van de zorgvraag heeft

dezelfde cliënt soms meerdere zorgmomenten in de week bekostigd vanuit verschillende financieringsvormen.

Team Kijkduin bestaat uit veertien (9,68 fte) zorgverleners. Het team levert zorg met één (0,75 fte) aspirant leerling, één (0,64 fte) zorgverlener met deskundigheidsniveau 2, acht (5,42 fte) verzorgenden IG met deskundigheidsniveau 3, twee (1,06 fte) verpleegkundigen met deskundigheidsniveau 4 en twee (1,81 fte) verpleegkundigen met deskundigheidsniveau 5. Ten tijde van het inspectiebezoek werkt één wijkverpleegkundige in het team Kijkduin. Een tweede wijkverpleegkundige start in mei 2022. HWW zorg zette in maart negentien zzp'ers in voor 130 uur. Het 'zusjesteam' van Kijkduin is team Bohemen.

#### *Team Morgenstond*

Team Morgenstond maakt deel uit van de regio Zuid. Het team heeft ten tijde van het inspectiebezoek 58 cliënten in zorg. Vijf cliënten krijgen zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), 53 cliënten vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw), vijf cliënten vanuit de Wet maatschappelijke opvang (WMO) en één cliënt vanuit een andere financiering. Afhankelijk van de zorgvraag heeft dezelfde cliënt soms meerdere zorgmomenten in de week bekostigd vanuit verschillende financieringsvormen.

Team Morgenstond bestaat uit elf zorgverleners (8,26 fte). Het team levert zorg met één (0,33 fte) zorgverlener met deskundigheidsniveau 2, twee (1,52 fte) zorgverleners met deskundigheidsniveau 2,5, zes (4,63 fte) verzorgende IG met deskundigheidsniveau 3, één (0,89 fte) verpleegkundige met deskundigheidsniveau 4 en één (0,89 fte) verpleegkundigen met deskundigheidsniveau 5. Ten tijde van het inspectiebezoek zette HWW zorg vier zzp'ers in voor 230 uur. Het 'zusjesteam' van Morgenstond is team Leyenburg.

## 2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door HWW zorg 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 Wat gaat goed

#### Team Kijkduin

Cliënten kunnen erop rekenen dat hun zorgbehoefte in beeld is. Zo krijgen cliënten zorg die bijdraagt aan hun kwaliteit van leven en waarbij zij zelf de eigen regie kunnen voeren over hun leven. Cliënten kunnen erop rekenen zorg te krijgen van deskundige zorgverleners. Zij werken als team samen en ook de samenwerking met andere zorgaanbieders is goed. Cliënten kunnen erop rekenen dat zorgverleners de hygiëne maatregelen in acht nemen en weten om te gaan met persoonlijke beschermingsmiddelen. Cliënten krijgen zorg waarbij zij een veilige zorgrelatie met zorgverleners hebben.

#### Team Morgenstond

Cliënten kunnen erop rekenen dat de zorg bijdraagt aan hun kwaliteit van leven. Zij kunnen zelf de regie voeren over hun leven. Cliënten krijgen zorg van voldoende en deskundige zorgverleners die goed samenwerken met de informele zorgverleners en andere zorgaanbieders. Cliënten kunnen erop rekenen dat de wijkverpleegkundige de zorg goed in kaart brengt en in een zorgplan verwerkt. Zorgverleners werken als team goed samen. Cliënten kunnen erop rekenen dat zorgverleners de hygiëne maatregelen in acht nemen en weten om te gaan met persoonlijke beschermingsmiddelen. Cliënten krijgen zorg waarbij zij een veilige zorgrelatie met zorgverleners hebben.

### 2.2 Wat kan beter

#### Team Kijkduin

Team Kijkduin kan ervoor zorgen dat cliënten actuele informatie over zorg thuis hebben. Team Kijkduin kan beter vastleggen wat de rol van de informele zorgverlener is. Team Kijkduin kan het methodisch werken in het ECD verbeteren. Zo kunnen zij de herindicatie en de zorgplannen beter aanpassen aan de actuele gezondheidssituatie van de cliënt. HWW zorg kan meer sturen op kwaliteit van veiligheid, zoals bij medicatieveiligheid.

#### Team Morgenstond

Team Morgenstond kan de zorgbehoefte voor cliënten met onbegrepen gedrag en de risico's in de thuissituatie beter in beeld hebben. Team Morgenstond kan het methodisch werken in het ECD verbeteren. HWW zorg kan meer sturen op kwaliteit van veiligheid, zoals bij medicatieveiligheid.

### 2.3 Wat moet beter

#### Team Kijkduin

HWW zorg moet ervoor zorgen dat zij de wijkverpleegkundige als kwaliteitsbevorderaar beter in de organisatie positioneert. Zorgverleners moeten zich altijd houden aan de veilige principes in de medicatieketen als zij een rol hebben bij de medicatietoediening. HWW zorg moet een cultuur neerzetten waarbij leren en verbeteren centraal staat. Zo moeten zorgverleners kunnen leren van fouten en bijna fouten. HWW zorg moet ervoor zorgen dat

zorgverleners zich houden aan de richtlijnen van onvrijwillige zorg in de ambulante zorg. HWW zorg moet ervoor zorgen dat zij de inspraak en zeggenschap van de cliëntenraad goed regelt.

#### Team Morgenstond

Team Morgenstond moet ervoor zorgen dat de randvoorwaarden voor de uitvoering van verpleegtechnische handelingen in orde zijn. HWW zorg moet ervoor zorgen dat zij de wijkverpleegkundige als kwaliteitsbevorderaar beter in de organisatie positioneert. Zorgverleners moeten zich altijd houden aan de veilige principes in de medicatieketen als zij een rol hebben bij de medicatietoediening. HWW zorg moet een cultuur neerzetten waarbij leren en verbeteren centraal staat. Zo moeten zorgverleners kunnen leren van fouten en bijna fouten. HWW zorg moet ervoor zorgen dat zorgverleners zich houden aan de richtlijnen van onvrijwillige zorg in de ambulante zorg. HWW zorg moet ervoor zorgen dat zij de inspraak en zeggenschap van de cliëntenraad goed regelt.

## **2.4 Conclusie bezoek**

Team Kijkduin voldoet aan zeven normen, zes normen voldoen grotendeels en vier normen voldoen grotendeels niet. Team Morgenstond voldoet aan negen normen, vier normen voldoen grotendeels en vijf normen voldoen grotendeels niet. HWW zorg ziet de noodzaak van het snel verbeteren van de normen die grotendeels niet voldoen. HWW zorg stuurde naast een reactie op het conceptverslag ook een plan van aanpak. In dit plan van aanpak met een plan-do-check-act (pdca-)cyclus geeft HWW zorg aan hoe zij de aandachtspunten uit het inspectierapport oppakt. De bestuurder geeft ook aan dat zij de verbetermaatregelen in alle wijkzorgteams doorvoert. Dit geeft de inspectie vertrouwen dat HWW zorg ervoor zal zorgen dat de kwaliteit van zorg verbetert en dat HWW zorg (grotendeels) zal voldoen aan alle normen.



### 3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van HWW zorg verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

#### **3.1 De vervolgactie die de inspectie van HWW zorg verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie verwacht dat HWW zorg de verbetermaatregelen uit plan van aanpak doorvoert in de wijkzorg. De inspectie verwacht dat HWW zorg de verbetermaatregelen zo nodig ook in de andere teams treft.

#### **3.2 Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder waarborgt dat de geboden zorg ook organisatie breed 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 HWW zorg 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 Kijkduin

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 team Kijkduin** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt de actuele zorgbehoefte en de risico's in beeld te hebben. Zo vertelt hij tijdens de intake via de OMAHA-systematiek de gezondheidsrisico's te inventariseren. De inspectie ziet dit in de elektronische cliëntdossiers (ECD's) staan. De inspectie ziet dat het ECD ook de mogelijkheid biedt om screeningslijsten in te vullen. De inspectie ziet in de ECD's dat zorgverleners deze risico's tijdig signaleren. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat een cliënt een verdacht plekje onder haar borst had. De zorgverlener maakte een foto en voerde overleg met de huisarts. De huisarts haalde het plekje vervolgens weg.

Cliënten vertellen dat zij zorg krijgen die aansluit bij hun zorgbehoeften. Zo vertelt een cliënt dat haar zorgvraag veranderde na een ziekenhuisopname. De cliënt vertelt dat de wijkverpleegkundige het zorgplan aanpaste.

#### Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin** aan deze norm.

Cliënt(vertegenwoordigers) vertellen dat de zorgverleners rekening houden met wat belangrijk is voor de cliënt. Zo gaat een cliënt meerdere dagen per week naar de dagopvang. Zorgverleners komen vroeg, zodat de cliënt op tijd naar de dagopvang kan. Cliënt(vertegenwoordigers) vertellen dat zorgverleners de planning aanpassen als zij bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moeten. Een zorgverlener vertelt dat zij de cliënten vraagt om bijvoorbeeld een kappersafspraak buiten het zorgmoment te plannen.

Zorgverleners en een cliënt vertellen dat zorgverleners de cliënt stimuleren om zoveel mogelijk zelf te doen. De inspectie ziet tijdens een huisbezoek bijvoorbeeld dat een cliënt ondersteuning krijgt bij het toedienen van medicatie. De zorgverlener vertelt dat hij een hulpmiddel wil inzetten. Zo kan de cliënt zelfstandig de medicatie innemen. De zorgverleners komen dan minder vaak bij de cliënt. De zorgverlener vertelt dat de cliënt dan wel minder contact heeft met de zorgverleners.

De inspectie ziet tijdens het meelopen op de route dat zorgverleners prettig met cliënten omgaan. Een cliënt en de informele zorgverlener vertellen ook dat zorgverleners hen goed kennen. Zorgverleners vertellen over de voorkeuren van cliënten en hun voorgeschiedenis. Zo vertelt een zorgverlener over het vroegere werk van een cliënt.

Cliënten vertellen dat zij zorg krijgen van veelal dezelfde zorgverleners. Ook leest de inspectie in het ECD vaak dezelfde namen van zorgverleners. Een informele zorgverlener vertelt dat vooral in vakantieperiodes meer flex-medewerkers werkzaam zijn. De divisie manager vertelt dat het aantrekken van vaste zorgverleners een verbeterpunt uit het cliënttevredenheidsonderzoek is. Zo vertellen verschillende gesprekspartners dat HWW zorg de afgelopen jaren door COVID-19 meer flex-medewerkers inzette dan voorheen. Een cliënt bevestigt dat vooral vaste flex-medewerkers zorg verlenen als het vaste team niet beschikbaar is.

### 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 team Kijkduin grotendeels** aan deze norm.

Een zorgverlener vertelt dat zij de cliënt helpt om eigen keuzes te maken over de zorg. Zo ging de zorgverlener met de cliënt in gesprek over het inschakelen van de logopedist in verband met spraakproblemen. De zorgverlener vertelt dat de cliënt aangaf hier nu nog geen behoefte aan te hebben. Cliënten vertellen dat de wijkverpleegkundige met hen het zorgplan bespreekt.

De wijkverpleegkundige en cliënt(vertegenwoordigers) vertellen dat zij het zorgplan elk moment kunnen inzien. Meerdere cliënten vertellen dat zij het ECD gebruiken. Zo vertelt een cliënt dat ze altijd in de planning kijkt, om te zien wie de volgende dag de zorg geeft. Een cliënt vertelt dat zij niet met het ECD om kan gaan. Zij vertelt dat de zorgverleners haar wel overal over informeren. Een zorgverlener vertelt dat deze cliënt de rapportage op de telefoon kan lezen van de zorgverlener.

Zorgverleners vertellen dat zij cliënten van begrijpelijke en actuele informatie over de zorg thuis voorzien. Zo ziet de inspectie bij elke cliënt thuis een map van HWW zorg liggen. De inspectie ziet in de map recente zorgplannen. Verder ziet de inspectie echter dat bij verschillende cliënten verschillende informatie in de mappen zitten. Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld in een map oude zorgplannen en zorgovereenkomsten. Ook ziet de inspectie in een map dat de naam van een zorgcoördinator niet meer klopt op de lijst met contactpersonen. Een zorgverlener vertelt dat deze zorgcoördinator niet meer betrokken is bij het team.

## 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 team Kijkduin grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij bij de uitvoering van zorg rekening houden met de wensen van de informele zorgverlener. Zo vertelt een informele zorgverlener dat zij altijd terecht kan bij de zorgverleners. Zij vertelt bijvoorbeeld dat haar partner weleens valt. Zij belt dan met de centrale van HWW zorg. Een zorgverlener komt altijd snel om haar te helpen met het optillen van haar man. Een andere informele zorgverlener vertelt dat zorgverleners haar altijd vragen of zij de zorg van haar echtgenoot nog aankan. De inspectie ziet in het ECD dat de wijkverpleegkundige tijdens de intake aandacht heeft voor de informele zorgverlener en hun belastbaarheid. De inspectie leest ook in het ECD dat zorgverleners de belastbaarheid van de informele zorgverlener bespreken. Zo ziet de inspectie in een evaluatie van de longverpleegkundige dat de belastbaarheid van de informele zorgverlener aanbod kwam. De inspectie leest in een ECD dat de informele zorgverlener moeilijk hulp accepteert.

De inspectie ziet niet altijd navolgbaar terug in het zorgplan wat de rol is van de informele zorgverlener. Zo geeft een informele zorgverlener de medicatie aan een cliënt. De inspectie leest dit niet in het ECD. De inspectie leest in de evaluaties van de zorgplannen niet altijd informatie over de belastbaarheid van de informele zorgverleners terug.

### Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners en cliënten vertellen dat de wijkverpleging als een team samenwerkt. Zo vertelt een cliënt dat de vaste zorgverleners over het algemeen goed op de hoogte zijn van bijzonderheden en veranderingen. Een zorgverlener vertelt dat zorgverleners bijzonderheden ook altijd delen in een beveiligde app. Een zorgverlener vertelt ook dat zij wijzigingen in de zorgvraag van de cliënt direct doorgeeft aan de wijkverpleegkundige. De zorgverlener vertelt dat de wijkverpleegkundige het zorgplan vervolgens wijzigt. Zorgverleners vertellen dat de lijntjes in het team kort zijn. Zorgverleners vertellen ingewikkelde casuïstiek te bespreken in een cliëntbespreking. Zo vertellen zij ook elke zes weken teamoverleg te hebben. Zorgverleners vertellen goed samen te werken met het 'zusjesteam' en elkaar te ondersteunen waar nodig.

De inspectie ziet opvolging van doelen in het ECD. Zo leest de inspectie bij een cliënt met een wondje opvolging hierover in de rapportage. Deze rapportage leest de inspectie ook onder dit doel terug. De inspectie ziet dat de rapportage bijna altijd op doel is. De inspectie ziet echter ook, dat de rapportage niet altijd passend is bij het doel. Zo staat bij een cliënt dezelfde soort rapportage over medicatie bij drie verschillende doelen.

De wijkverpleegkundige vertelt dat het methodisch werken aandacht behoeft. Zij vertelt dat zorgverleners verschillend rapporteren. De inspectie ziet veel algemene rapportages in het ECD. De inspectie leest 'cliënt is ingesmeerd' of 'cliënt kreeg hulp bij douchen'. Zorgverleners vertellen dat zij altijd moeten rapporteren in verband met de 'planning = realisatie' regel. Een zorgverlener legt uit dat er daarom zoveel algemene rapportage is. Zorgverleners vertellen dat met de rapportage het bezoek aan de cliënt vastligt.

De inspectie ziet bij drie cliënten dat in de map thuis naast een recent zorgplan ook een apart document met zorgafspraken/instructies zit. Een zorgverlener vertelt dat zij deze aanvullende zorgafspraken/instructies maakt voor uitzendkrachten. Zo ziet een uitzendkracht in één oogopslag welke zorg zij moet verlenen bij de cliënt. De inspectie ziet dat de zorgverlener een zorginstructies opstelde in januari 2020. De inspectie ziet echter ook dat het bijbehorende zorgplan de datum maart 2022 heeft.

#### Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin** aan deze norm.

De inspectie ziet in het ECD en hoort van zorgverleners dat de wijkverpleging weet welke zorgverleners van andere organisaties bij de zorg betrokken zijn. Ook hoort de inspectie van verschillende gesprekspartners dat zorgverleners betrokken zijn in het lokale zorgnetwerk. Zo vertellen zorgverleners bijvoorbeeld over de betrokkenheid van een casemanager dementie. De inspectie ziet in het ECD ook de rapportage van de betrokken casemanager. Een zorgverlener vertelt dat zij één keer in de zes maanden met de casemanager en de informele zorgverlener de zorg evalueert. De namen en contactgegevens van betrokken zorgverleners ziet de inspectie in het ECD.

Cliënten vertellen dat zij zelf contact onderhouden met andere zorgverleners. Een zorgverlener vertelt dat hij het contact met andere zorgverleners alleen overneemt als de cliënt dit zelf niet kan. De inspectie ziet in een rapportage dat een cliënt overlegt met bijvoorbeeld een huisarts. De inspectie leest met welke vraag de cliënt naar de huisarts gaat. Een zorgverlener vertelt dat zij afstemde met de huisarts over het aantal tabletten dat een cliënt in de ochtend slikt. Deze cliënt kon dit overleg niet zelf met de huisarts voeren.

De divisie manager vertelt dat HWW zorg samenwerkt met een andere zorgorganisatie voor terminale en palliatieve zorg (zie ook norm 5.3). Ook vertelt hij dat HWW zorg voor de acute zorg samenwerkt met een andere zorgorganisatie.

### 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.

De norm is **niet getoetst**.

### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin grotendeels** aan deze norm.

De divisiemanager vertelt dat HWW zorg sinds twee weken een nieuw digitaal leermanagementsysteem (LMS) heeft. Zo kunnen teammanagers direct in het LMS zien welke bevoegd- en bekwaamheden zorgverleners hebben. De inspectie ziet een overzicht van zorgverleners met functie van voorbehouden- en risicovolle handelingen. De inspectie ziet in dit overzicht tot wanneer de getoetste handelingen geldig zijn. De teammanager geeft aan dat het LMS heel inzichtelijk is. De inspectie hoort dat ook zorgverleners hier toegang tot hebben. Zorgverleners vertellen dat zij een melding krijgen wanneer zij zich moeten laten scholen met betrekking tot voorbehouden en risicovolle handelingen. Een zorgverlener vertelt dat een externe organisatie de uitvoering van de handelingen toetst. Zo volgen zorgverleners voorafgaand aan de praktijktoets eerst een e-learning. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij zorgverleners navraagt of zij zich bekwaam voelen, voordat zij hen een nieuwe risicovolle/voorbehouden handeling laat uitvoeren bij een nieuwe cliënt. De wijkverpleegkundige organiseert waar nodig scholing of is de eerste keer aanwezig als de zorgverlener daarom vraagt.

De inspectie ziet één uitvoeringsverzoek van een cliënt in de papieren map. De inspectie ziet het uitvoeringsverzoek wel in map bij de cliënt thuis, maar niet in het ECD. De inspectie ziet dat niet alle benodigde informatie op het uitvoeringsverzoek staat vermeld. Op het uitvoeringsverzoek ontbreekt bijvoorbeeld welke maat katheter de cliënt nodig heeft. De inspectie leest dat zorgverleners de maat van de katheter in het ECD rapporteren na een katheterwissel.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet op de aftekenlijsten en hoort van zorgverleners dat zij zich niet aan de veilige principes in de medicatieketen houden. Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld dat zelfzorgmedicatie niet op de aftekenlijst staat. De zorgverlener geeft deze medicatie echter wel aan de cliënt. De inspectie ziet ook dat zorgverleners schrijven op toedienlijsten. Zo ziet de inspectie dat een zorgverlener een kruis zette door voorgeschreven bijvoeding. De zorgverlener vertelt dat de cliënt dit niet meer krijgt. De inspectie ziet dat soms parafen ontbreken bij een aftekenmoment. De inspectie leest niet in het ECD waarom er geen paraaf staat. De inspectie leest bij een cliënt in het ECD dat zorgverleners de medicatie wel gaven, maar de medicatie niet aftekenden.

De inspectie ziet dat zorgverleners de dubbele controle niet uitvoeren volgens de veilige principes in de medicatieketen. Zo krijgt een cliënt een medicatiepleister, waarbij een dubbele controle nodig is. De inspectie ziet dat zorgverleners dit niet volgens afspraak aftekenen. Zorgverleners vertellen op de hoogte te zijn van de afspraken over de dubbele controle. Zorgverleners vertellen dat zij bij de dubbele controle meestal de cliënt of een informele zorgverlener betrekken.

De inspectie leest in de 'werkafspraken medicatieveiligheid Wijkzorg' dat het uitgangspunt is dat de cliënt of de informele zorgverlener zo mogelijk de tweede controle uitvoert. De inspectie hoort dat geen dubbele controle plaatsvindt als dit niet mogelijk is. De inspectie leest in de werkafspraken dat HWW zorg de 'Dubbele controle app' gebruikt voor de dubbele controle. De kwaliteitsadviseur vertelt dat HWW zorg deze beveiligde app introduceerde, zodat zorgverleners de dubbele controle veilig kunnen uitvoeren. Zorgverleners vertellen deze app niet gebruiksvriendelijk te vinden. Zo vertellen zij lang te wachten op een akkoord. De kwaliteitsadviseur vertelt dat HWW zorg de werkafspraken aanpaste waardoor de wachttijd korter is. Zorgverleners vertellen hiervan niet op de hoogte te zijn.

De inspectie ziet dat toedienlijsten beschikbaar zijn voor de cliënten waarbij de zorgverleners een rol hebben in de medicatietoediening.

#### 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 team Kijkduin** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen bekend te zijn met de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling'. Zij vertellen dat ze hierover ook een e-learning volgden. De inspectie ziet dat HWW zorg beleid heeft over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Zorgverleners vertellen de 'Leidraad veilige zorgrelatie' niet te kennen. Zij vertellen de inspectie wel over de HWW zorg-gedragscode. De inspectie leest in de HWW zorg-gedragscodeafspraken over hoe een zorgverlener omgaat met cliënten. Zo vertelt een zorgverlener dat zij met het team spraken maakt over het wel of niet aannemen van geld van een cliënt. De kwaliteitsadviseur vertelt dat de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' in de HWW zorg-gedragscode is verwerkt. De inspectie leest in de HWW zorg-gedragscode onderwerpen uit de 'Leidraad veilige zorgrelatie'.

#### 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 team Kijkduin grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie leest en hoort dat HWW zorg de richtlijnen en wettelijke kaders van onvrijwillige/verplichte zorg nog onvoldoende toepast in de ambulante zorg. De inspectie leest het (concept) Wet Zorg en dwang (Wzd)-beleid van HWW zorg. De kwaliteitsadviseur vertelt dat HWW zorg het Wzd-beleid momenteel herzielt. De inspectie leest dat HWW zorg de uitrol van de Wzd in de wijkzorg vanwege de onduidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheid en financiering uitstelde. De inspectie leest nog niet hoe HWW zorg de aanvullende eisen die gesteld worden aan de ambulante zorg vormgeeft.

De inspectie ziet dat zorgverleners de inzet van een medicatiekluis bij een cliënt met dementie niet navolgbaar in het ECD vastleggen. De inspectie ziet in het ECD geen aanleiding, alternatieven, evaluatiemomenten of Wzd-stappenplan beschreven. De inspectie leest wel dat de cliënt(vertegenwoordiger) met de medicatiekluis instemde. De inspectie leest ook dat zorgverleners de inzet van de medicatiekluis multidisciplinair afstemden.

Zorgverleners vertellen verzet en onbegrepen gedrag te herkennen. Zorgverleners vertellen dat zij een e-learning Wet Zorg en dwang (Wzd) volgden. De wijkverpleegkundige vertelt dat de casemanager dementie een klinische les gaf over onbegrepen gedrag in het 'zusjesteam'. Zorgverleners vertellen dat zij met elkaar spraken tegen welke problemen zij aanliepen bij een casus.

De inspectie leest in het concept beleidsdocument dat HWW zorg minimaal één aandachtsvelder Wzd benoemt en waar nodig opschaalt. De inspectie leest ook dat HWW zorg een Wzd-beraad samenstelt. Dit Wzd-beraad moet de uitwisseling van kennis en ervaring tussen wijkteams bevorderen.

#### Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin** aan deze norm.

De inspectie ziet dat de voorzieningen voor het toepassen van handhygiëne voldoen aan de richtlijnen. De inspectie ziet een protocol handhygiëne waarin staat wanneer en hoe zorgverleners de handhygiëne toepassen. Zorgverleners vertellen dat ze voorheen altijd handalcohol bij zich hadden. Nu maken ze gebruik van water en zeep bij de cliënt. De inspectie ziet dat bij de cliënt papieren handdoekjes beschikbaar zijn voor de zorgverleners. De inspectie ziet dat de zorgverlener bij binnenkomst en bij het verlaten van het huis de handhygiëne juist toepast. Een informele zorgverlener vertelt ook dat zorgverleners voorafgaand en na de zorg altijd handhygiëne toepassen.

#### Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen wanneer ze persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) gebruiken. Zo vertellen zorgverleners dat zij in de afgelopen periode een paar keer cliënten thuis in isolatie verzorgden. Zorgverleners vertellen informatie over het gebruik van PBM van HWW zorg te krijgen. De inspectie leest in het protocol Persoonlijke hygiëne en persoonlijke beschermingsmiddelen hoe en wanneer zorgverleners PBM moeten gebruiken. Zorgverleners vertellen ook dat zij een fysieke scholing in het gebruik van PBM kregen (zie ook norm 5.2). Een informele zorgverlener vertelt dat zorgverleners die verkouden waren niet bij de cliënt kwamen. De informele zorgverlener vertelt ook dat HWW zorg voor PBM bij de cliënt thuis zorgde.

## 4.4 Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

#### Norm 4.1 <sup>2</sup>

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin grotendeels** aan deze norm.

---

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



Zorgverleners vertellen en de inspectie ziet in het ECD dat de wijkverpleegkundige zorgvuldig de (her)indicatie stelt. De inspectie ziet bij alle cliënten die ze bezocht actuele zorgplannen. De wijkverpleegkundige vertelt dat ze hiervoor bij de cliënt langs gaat. Cliënten vertellen te weten wie de wijkverpleegkundige is. Zij vertellen ook dat de wijkverpleegkundige het zorgplan met hen bespreekt.

De inspectie ziet in het ECD dat cliënten een individueel zorgplan hebben. Zo leest de inspectie bij een cliënt over een specifiek huidprobleem. In een ander ECD leest de inspectie bij een doel 'ademhalingstherapie', omdat de cliënt moeilijke periodes kent. Wat de zorgverlener moet doen met betrekking tot de ademhaling leest de inspectie niet terug. Bij navraag vertelt de wijkverpleegkundige dat goede ademhaling een cliënt rustiger kan maken.

De wijkverpleegkundige vertelt dat ze elke cliënt in ieder geval één keer per maand zelf verzorgt. Zo monitort zij de zorg. De wijkverpleegkundige vertelt dat de halfjaarlijkse evaluaties op dit moment niet tijdig plaatsvinden. De inspectie ziet in de ECD's evaluaties die ouder zijn zes maanden.

De inspectie ziet dat de informatie in de zorgplannen niet altijd compleet of aangepast is. Zo ziet de inspectie tijdens het huisbezoek dat een cliënt zuurstof gebruikt. De inspectie leest geen informatie over het zuurstofgebruik in het zorgplan. Bij een andere cliënt leest de inspectie in het ECD dat zij een looprek gebruikt. In het zorgplan staat echter dat de cliënt een rollator gebruikt.

#### Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort en ziet dat de wijkverpleegkundige niet functioneert als kwaliteitsbevorderaar. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat zij hier niet bewust mee bezig is. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij net als de andere zorgverleners een teamlid is. De wijkverpleegkundige vertelt geen aparte rol in het team te vervullen. De inspectie leest in de functieomschrijving dat de wijkverpleegkundige een bijdrage levert aan de kwaliteit en ontwikkeling van de zorg binnen het team en in de wijk. Zo leest de inspectie dat de wijkverpleegkundige dit doet door bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering binnen de vakgroep en scholingsactiviteiten te organiseren. De divisie manager vertelt dat zij de wijkverpleegkundige binnen HWW zorg binnen de organisatie beter kunnen positioneren als kwaliteitsbevorderaar.

Zorgverleners vertellen dat de wijkverpleegkundige hen wijst op passende scholingen. De wijkverpleegkundige vertelt scholingsbehoeften te agenderen in het teamoverleg. De teammanager vertelt dat zij informatie van de wijkverpleegkundige gebruikt voor het doorvoeren van verbeteringen. Zo bespreken zij de extra inzet van een wijkverpleegkundige (zie ook norm 5.2).

## 4.5 Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

#### Norm 5.1

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

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin grotendeels** aan deze norm.

De gesprekspartners vertellen dat zij kwaliteitsinformatie gebruiken voor het cyclisch evalueren en bijstellen van de zorg, de visie en het beleid. Zo vertellen de divisie manager, kwaliteitsadviseur en de cliëntenraad dat het nieuwe bestuur de bestaande missie en visie evalueerde. Zij vertellen dat het bestuur de missie en visie niet wijzigde. De gesprekspartners vertellen dat het bestuur de missie en visie gebruikt in verschillende communicatie-uitingen. Gesprekspartners vertellen ook dat de missie en visie de kapstok is voor nieuw beleid. De divisie manager vertelt dat de missie van HWW zorg is 'om bij te dragen aan een goed leven van onze cliënten thuis.' De inspectie leest de missie en visie op de website van HWW zorg.

De divisie manager vertelt dat hij het Jaarplan Wijkzorg 2022 en de kwartaalrapportage gebruikt om te sturen op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zo leest de inspectie in het jaarplan Wijkzorg op welke doelen het management stuurt. De inspectie leest dat HWW zorg de doelen onderverdeelt in zeven thema's. De inspectie ziet voorbeelden van thema's, zoals begrotingsinformatie, cliënttevredenheid en 'interne processen op orde'. De inspectie ziet bij elk onderdeel een kritische prestatie indicator (KPI). De kwaliteitsadviseur vertelt dat de wijkzorg 43 team-overstijgende KPI heeft. De inspectie leest deze KPI in het jaarplan Wijkzorg. De inspectie ziet ook een weergave van deze KPI in een dashboard. Zo heeft HWW zorg bijvoorbeeld bij het onderdeel 'interne processen op orde', de KPI methodisch werken, interne audits en onvrijwillige zorg. De inspectie ziet dat HWW zorg in het jaarplan Wijkzorg beknopt een plan van aanpak per KPI beschrijft. De inspectie leest ook welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn.

De kwaliteitsadviseur vertelt dat zij één kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid maakt voor de woon- en wijkzorg samen. De inspectie leest in het document Overlegstructuur dat het management deze kwartaalrapportages bespreekt in het zes wekelijkse Kwaliteit- en Zorgvernieuwingsoverleg. De inspectie ziet de kwartaalrapportage T3 2021. Zo leest de inspectie dat HWW zorg hierin de belangrijkste ontwikkelingen, resultaten en prioriteiten op het gebied van kwaliteit en veiligheid weergeeft. De inspectie ziet bijvoorbeeld een analyse over methodisch werken met betrekking tot actuele zorgplannen. De inspectie leest dat in het derde kwartaal 89% van de cliënten 'thuis in de wijk' een actueel zorgplan hadden. De inspectie ziet op hoofdlijnen onderwerpen uit het jaarplan Wijkzorg in de kwartaalrapportage, zoals cliëntevaluaties in de wijkzorg.

Gesprekspartners vertellen in overleggen te sturen op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zo leest de inspectie in het document Overlegstructuur dat het nieuwe bestuur in 2022 een nieuwe overlegstructuur invoerde. De inspectie leest dat het bestuur met deze overlegstructuur zorgverleners meer wil betrekken bij de organisatie. De inspectie leest ook dat zij het eigenaarschap van tactische en operationele doelen beter wil beleggen in de organisatie. De teammanagers vertellen dat zij wekelijks overleg hebben met de divisie manager over de eerdergenoemde KPI uit het jaarplan Wijkzorg. De teammanagers vertellen ook zes wekelijks teamoverleg te organiseren. De inspectie leest in het document Overlegstructuur dat zij bijvoorbeeld de productiviteit, bezetting en opleidingen bespreken. De teammanagers vertellen geen jaarplan op teamniveau te hebben. De teammanagers vertellen wel onderwerpen uit het jaarplan Wijkzorg met het team te bespreken. De inspectie ziet twee teamnotulen (september 2021 en april 2022) in.

De inspectie leest dat zorgverleners scholing, zorginhoudelijke onderwerpen en praktische zaken bespreken. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld in de teamnotulen van september 2021 dat de planning een aandachtspunt is. De inspectie leest dat zorgverleners cliënten van het 'zusjesteam' overnemen, omdat team Kijkduin ruimer in de bezetting zit.

De inspectie ziet ook overlegvormen met verschillende disciplines waarin HWW zorg de kwaliteitsontwikkeling bepaalt en bijstuurt. Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld het verbeterteamoverleg (zie norm 5.1) en de commissie Kwaliteit en Zorgvernieuwingsoverleg. De inspectie leest dat deze commissie onder andere als doel heeft beleid en zorgvernieuwing te initiëren. In het document Overlegstructuur leest de inspectie dat in deze commissie één zorgprofessional en een vertegenwoordiger van de cliëntenraad zit. Andere leden zijn onder andere de bestuurder met kwaliteit als aandachtsgebied en diverse managers. De inspectie leest dat dit overleg éénmaal in de zes weken plaatsvindt.

De cliëntenraad vertelt leden te werven voor de cliëntenraad van de wijkzorg. De cliëntenraad vertelt dat het moeilijk is om leden voor de wijkzorg te werven. Ten tijde van het inspectiebezoek heeft de cliëntenraad één raadslid. De cliëntenraad en de divisie manager vertellen dat HWW zorg onderzoekt hoe zij de inbreng van cliënten op een andere kunnen vormgeven. De kwaliteitsadviseur en de divisie manager wijkzorg vertellen dat de professionele adviesraad (PAR) opgeheven is binnen HWW zorg. Een afvaardiging van de PAR neemt zitting in de commissie Kwaliteit en Zorgvernieuwing. De bestuurder geeft in de reactie op het conceptrapport aan dat op deze wijze advies en inspraak geborgd blijft.

In het jaarplan Wijkzorg leest de inspectie de KPI over bijvoorbeeld 'zichtbaar werken aan een visie'. Het doel is dat cliënten de visie in de praktijk ervaren. De inspectie leest niet hoe en wanneer het management dit doel behaalt. De inspectie leest in het jaarplan Wijkzorg ook dat HWW zorg jaarlijks audits uitvoert. De kwaliteitsadviseur vertelt dat zij in 2020 voor het laatst een audit in de wijkzorg deden. De inspectie ziet en hoort dat zorgverleners zich niet houden aan de veilige principes in de medicatieketen (zie norm 3.3).

#### Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin** aan deze norm.

Verschillende gesprekspartners vertellen dat HWW zorg voldoende personeel inzet. Zij vertellen ook dat HWW zorg het personeel afstemt op de zorgvraag van de cliënten. Zo hoort de inspectie dat zorgverleners voldoende tijd hebben om de zorg volgens plan te geven. Een zorgverlener vertelt ook voldoende reistijd tussen cliënten te hebben.

Gesprekspartners vertellen ook dat HWW zorg deskundige zorgverleners inzet en afstemt op de aanwezige cliënten en hun zorgvraag. Zo vertelt de divisie manager dat er veel cliënten zijn met een psychiatrische problematiek. De divisie manager vertelt dat HWW zorg daarom scholingen organiseerde over bijvoorbeeld omgaan met agressie. Zo leren zorgverleners beter met onbegrepen gedrag om te gaan. Zorgverleners vertellen deze scholing te volgen. De inspectie ziet een scholingsplan voor zorgverleners in. Zorgverleners vertellen ook dat zij in overleg met hun teammanager scholingen volgen. Sommige scholingen kunnen zij zelfstandig volgen via bijvoorbeeld een e-learning.

Zorgverleners vertellen dat er in de wijkteams aandachtsvelders zijn. Zo heeft team Kijkduin een aandachtsvelder wondzorg. Zorgverlener vertellen dat deze aandachtsvelder meedenkt als er vragen zijn over wondzorg. De aandachtsvelder wondzorg vertelt dat zij indien nodig de wondzorgverpleegkundige van HWW zorg in consult vraagt.

De inspectie hoort en ziet dat HWW zorg zicht heeft op het verloop, ziekteverzuim en werkdruk bij de wijkteams. Zo heeft HWW zorg een dashboard waarin onder andere de verzuimcijfers staan. Het management vertelt dat COVID-19 zorgt voor een hoog ziekteverzuim. Een zorgverlener vertelt dat er veel aandacht is voor werkdruk bij zorgverleners. Zo informeert de teammanager regelmatig of de werkdruk niet te hoog is. Zorgverleners vertellen ook regelmatig een presentje van HWW zorg te krijgen als dank voor hun inzet. Zorgverleners vertellen dit erg te waarderen.

Zorgverleners vertellen dat zij een scholing kregen over het gebruik van PBM. Zo vertelt een zorgverlener dat er bijvoorbeeld een uitleg was over het aan- en uittrekken van de PBM. De zorgverlener vertelt ook dat HWW zorg hen informeerde over het te volgen COVID-19-beleid. Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld informatiekaarten van HWW zorg over het gebruik van PBM. Zorgverleners vertellen elkaar op de hoogte te houden door het doorsturen van bijvoorbeeld YouTube filmpjes over het gebruik van PBM. De inspectie ziet een grote voorraad van PBM in de wijkpost staan. Een zorgverlener vertelt dat er een wekelijkse inventarisatie is van de PBM. De inspectie leest in het in het jaarplan Wijkzorg dat er aandacht moet zijn voor het werken volgens richtlijnen. De inspectie hoort van verschillende zorgverleners dat HWW zorg aandacht heeft voor hygiëne- en infectiepreventiemaatregelen.

Cliënten vertellen dat ze de organisatie goed kunnen bereiken. Zo kunnen zij bellen of appen met zorgverleners of via het dossier contact opnemen. Zorgverleners krijgen een mobiele telefoon van HWW zorg. Hiermee kunnen zorgverleners in het ECD werken. De teammanager vertelt dat de planner een laptop op kosten van HWW zorg aanschafft.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij achterloopt in haar werkzaamheden. Dit komt onder andere door uitval van wijkverpleegkundigen in het team. Dit heeft zij aangegeven bij de teammanager. Zij krijgt vanaf 1 mei 2022 een collega erbij, zodat de werkdruk lager wordt.

### Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldoet team Kijkduin grotendeels niet** aan deze norm.

De divisie manager vertelt dat HWW zorg betere randvoorwaarden kan scheppen voor zorgverleners om bij te dragen aan de kwaliteitsontwikkeling van de zorg. Zo vertelt de divisie manager dat de positionering van de wijkverpleegkundige als kwaliteitsbevorderaar onderwerp van gesprek is in het management. De inspectie leest in de functieomschrijving hoe HWW zorg de rol van de wijkverpleegkundige als kwaliteitsbevorderaar vormgeeft (zie ook norm 4.2). De inspectie hoort ook dat de wijkverpleegkundige niet toekomt aan taken (zie norm 5.2).

De divisie manager vertelt dat in het wijkverpleegkundigenoverleg de wijkverpleegkundigen kennis delen. In het document Overlegstructuren leest de inspectie dat het wijkverpleegkundigenoverleg vier keer per jaar plaatsvindt. Ook leest de inspectie in dit document dat casuïstiekbespreking een onderdeel kan zijn van dit overleg. De inspectie ziet presentaties van het wijkverpleegkundigenoverleg van oktober 2021. De inspectie leest dat het thema 'Samen naar 2022' is. Zo ziet de inspectie dat HWW zorg aandacht besteedt aan de rol van de wijkverpleegkundige in de toekomst. De inspectie leest dat HWW zorg een samenwerking aangaat met een andere zorgorganisatie over palliatieve en terminale zorg in de wijk. In de andere presentatie ziet de inspectie dat leren van elkaar een onderwerp van gesprek is.

De divisie manager vertelt dat zorgverleners meer meldingen incident cliënt (MIC) kunnen doen. De inspectie ziet in het dashboard dat team Kijkduin in het afgelopen kwartaal geen MIC registreerde. De inspectie ziet ook dat zorgverleners meer kunnen melden. Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld dat zorgverleners medicatie niet aftekenden, maar geen MIC deden. Zorgverleners vertellen dat zij elkaar wel aanspreken. Zij vertellen ook dat zij het doen van een MIC tijdrovend vinden. Zorgverleners geven aan dat ze het lastig vinden om een MIC te schrijven over iets wat een collega niet goed deed.

De inspectie leest in de kwartaalrapportage dat zorgverleners MIC in de wijkteams afhandelen, analyseren en bespreken. De kwaliteitsadviseur toont in het dashboard de MIC van de wijkzorg. De inspectie ziet in het overzicht de meldingen van de afgelopen maand uitgesplitst naar teams en type melding.

Zorgverleners vertellen dat er geen structurele reflectie in het team plaatsvindt. Zorgverleners vertellen wel dat ze incidenteel lastige casuïstiek te bespreken. Dan reflecteren zij ook op het eigen handelen. Zorgverleners vertellen zelf het initiatief voor een casuïstiek bespreking te nemen. De inspectie leest in teamnotulen (april 2022) dat zorgverleners verschillende cliënten bespraken. Zo leest de inspectie dat zorgverleners bespraken hoe zij met een cliënt met onbegrepen gedrag moeten omgaan. De inspectie leest in de teamnotulen van september 2021 dat zorgverleners de onderlinge communicatie over de app bespreken. Zo leest de inspectie dat zorgverleners elkaar zoveel mogelijk persoonlijk moeten aanspreken en de app vooral zakelijk te houden.

## 5 Resultaten Morgenstond

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.

### 5.1 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 team Morgenstond grotendeels** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt de actuele zorgbehoefte en de risico's in beeld te hebben. Zo vertelt de wijkverpleegkundige tijdens de intake via de OMAHA-systematiek de gezondheidsrisico's te inventariseren. De inspectie ziet dat het elektronische cliëntdossier (ECD) de mogelijkheid biedt om screeningslijsten in te vullen. De inspectie ziet ingevulde lijsten in de ECD's. Zo vertelt een zorgverlener dat een cliënt last heeft van een droge en jeukende huid. De cliënt vertelt dat zijn klachten erger werden. De zorgverlener vertelt dat de cliënt na overleg de huisarts consulteerde vanwege verergering van de huidproblemen. De cliënt vertelt dat de huisarts crèmes voorschreef. De inspectie leest de aangepaste huidverzorging in het zorgplan.

Cliënten vertellen dat zij zorg krijgen die aansluit bij hun zorgbehoeften. Zo vertelt een cliënt dat zijn zorgvraag veranderde. De cliënt vertelt nu dagelijks oogdruppels te krijgen. De inspectie ziet in het ECD dat de wijkverpleegkundige het zorgplan aangepaste. Een cliënt vertelt dat zij minder zorgmomenten wil. Zo vertelt de zorgverlener dat de cliënt vanaf deze week geen zorg meer in het weekend ontvangt. De inspectie leest de afbouw van zorgmomenten in het ECD.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij alle aanstaande cliënten thuis bezoekt. De wijkverpleegkundige vertelt ook informatie over de cliënt van het zorgbemiddelingsbureau van HWW zorg te krijgen. Zo maakt zij op basis van deze gegevens de indicatie en het zorgplan. De wijkverpleegkundige vertelt dat als het team de zorgvraag van cliënten niet meer aankan zij dit met de teammanager bespreekt. Zo geeft zij een voorbeeld van een cliënt die door dementie niet meer thuis kan wonen. De inspectie ziet in het ECD de verslaglegging met alle betrokken van de cliënt.

De inspectie ziet in het ECD dat vooral de somatische zorgbehoeften van cliënten in beeld zijn. De inspectie leest ook in het ECD dat de zorgbehoefte op het gebied van dementie en onbegrepen gedrag minder duidelijk in beeld is. Zo ontbreekt in de ECD's een levensbeschrijving en/of levensloop van de cliënt. De inspectie ziet geen omgangsadviezen in de ECD's terwijl dat gezien de indicatie van de cliënten wel voor de hand ligt.

#### Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt rekening te houden met wat belangrijk is voor de cliënt. Zo stemt zij de tijden van de zorgmomenten af met de cliënt. Een cliënt vertelt dat hij een specifiek televisieprogramma leuk vindt om te kijken. De cliënt vertelt dat zorgverleners hem daarom later in de avond te helpen. De inspectie leest in het ECD dat een cliënt die geen mannelijke zorgverlener wil voor de douchebeurt. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij deze wens van de cliënt respecteren.

Zorgverleners vertellen de zelfredzaamheid van cliënten te stimuleren. Zo vertellen de wijkverpleegkundigen dat zij bij het eerste zorgmoment zelf aanwezig zijn. De wijkverpleegkundigen vertellen de cliënt te observeren. Zo zien zij wat de cliënt zelf nog kan. Wijkverpleegkundigen vertellen dat cliënten soms willen dat de wijkverpleging en/of zorgverlener alles overneemt. De wijkverpleegkundige vertelt de cliënt uitleg te geven over het belang van zelfredzaamheid. Een zorgverlener vertelt dat zij de zelfredzaamheid stimuleert door bijvoorbeeld bij het wassen van een cliënt alleen de washand aan te reiken. De zorgverlener vertelt dat de cliënt zich vervolgens zelf wast.

De inspectie ziet dat zorgverleners respectvol met cliënten omgaan. Zo ziet de inspectie dat een zorgverlener respectvol omgaat met de getoonde emoties van een cliënt tijdens een zorgmoment. De inspectie ziet dat de zorgverlener rustig blijft en de cliënt kalmeert. De wijkverpleegkundige vertelt dat Morgenstond verschillende zorgverleners heeft die talen spreken van de cliënten. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat cliënten dat fijn vinden, omdat het de communicatie vergemakkelijkt.

Cliënten vertellen dat zij zorg krijgen van veelal dezelfde zorgverleners. Zo vertelt een cliënt het prettig te vinden vaste gezichten te zien. Hij vertelt ook dat zorgverleners op het afgesproken tijdstip langskomen. De teammanager vertelt dat Morgenstond een vast en stabiel team is. De teammanager vertelt dat hij vaste flex-medewerkers en zzp'ers inzet als vervanging. De inspectie ziet in de planning dat veelal dezelfde zorgverleners werken. De divisie manager vertelt dat meer vaste zorgverleners een verbeterpunt uit het cliënttevredenheids-onderzoek is. Zo vertellen verschillende gesprekspartners dat HWW zorg de afgelopen jaren door COVID-19 meer flex-medewerkers inzette dan voorheen.

#### 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 team Morgenstond** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij rekening houden met de eigen regie van de cliënt. Zo leest de inspectie in het ECD dat een cliënt niet naar de dagbesteding wil. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij daarover gesprekken voerde met de cliënt. De cliënt wil liever in bed blijven. De inspectie leest dat zorgverleners deze keuze accepteren.

De wijkverpleegkundige vertelt dat een cliënt zorg mijndend is en lastig hulp accepteert. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij in overleg met de behandelaar besloten heeft minder zorg te geven dan de behandelaar wenselijk vindt. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat de cliënt één keer per week wilde, maar dat zij nu twee keer in de week komen.

Gesprekspartners vertellen dat cliënt(vertegenwoordigers) het zorgplan elk moment kunnen inzien. Zo vertelt een informele zorgverlener dat hij regelmaat kijkt hoe laat de zorgverleners komen en weer vertrekken. Een andere cliënt vertelt dat hij het ECD af en toe inkijkt.

Zorgverleners vertellen dat zij cliënten van begrijpelijke en actuele informatie over de zorg thuis voorzien. Zo ziet de inspectie bij elke cliënt thuis een map van HWW zorg liggen. De inspectie ziet in de map recente zorgplannen. Verder ziet de inspectie dat bij verschillende cliënten verschillende informatie in de mappen zitten. Zo ziet de inspectie in de map uitvoeringsverzoeken, protocollen en medicatie toedienlijsten. De inspectie ziet bij één cliënt dat zorgverleners de lijst met contactpersonen niet invulde.

## 5.2 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 team Morgenstond** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij bij de uitvoering van zorg rekening houden met de wensen van de informele zorgverlener. De inspectie leest in het ECD de rol van de informele zorgverlener. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat de informele zorgverlener insuline toedient bij een cliënt. Bij een andere cliënt leest de inspectie dat de familie erg betrokken is. De inspectie leest dat de familie de boodschappen doet en het huishoudelijk werk.

De wijkverpleegkundige vertelt ook dat in haar team veel cliënten geen informele zorgverleners hebben of deze zijn op leeftijd. Zo vertelt zij dat het team veel cliënten met een psychiatrische achtergrond en/of dementie in zorg heeft. De inspectie leest in een ECD dat een cliënt geen sociale contacten heeft. Zo leest de inspectie dat een stichting voor ondersteuning betrokken is. De cliënt krijgt daarnaast ook thuisbegeleiding.

Gesprekspartner vertellen dat zij overbelasting van een informele zorgverlener bespreekbaar maken. Zo leest de inspectie in een ECD dat een informele zorgverlener overbelast is. De inspectie leest hoe zorgverleners de coördinatie van zorg vervolgens aanpaste. Zo vertelt een zorgverlener de informele zorgverlener niet onnodig te betrekken bij de afstemming van zorg. De inspectie leest in een ander ECD dat de wijkverpleegkundige overlegt met een informele zorgverlener over de onhoudbare thuissituatie. Zo leest de



inspectie dat de wijkverpleegkundige hierover intensief contact heeft met de dochter van de cliënt.

Een informele zorgverlener vertelt zich te oriënteren op hun toekomstige woonsituatie. De zorgverlener geeft aan dat de wijkverpleegkundige hier een rol in kan hebben. Zij adviseert om een afspraak met haar te maken.

HWW zorg gebruikt de profiellijst 'Wijk: belastbaarheid score mantelzorg' in het ECD om de belastbaarheid van informele zorgverleners te meten.

#### Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners en cliënten vertellen dat de wijkverpleging als een team samenwerkt. Zo vertelt een cliënt de wijkverpleegkundige te kennen. De cliënt vertelt dat de wijkverpleegkundige soms ook zorg verleent.

Zo is de wijkverpleegkundige samen met de andere zorgverleners goed op de hoogte van de zorg die hij nodig heeft. Zorgverleners vertellen goed samen te werken met het 'zusjesteam' en elkaar te ondersteunen waar nodig.

Een zorgverlener vertelt dat zij werken met een ECD. Zij vertelt ook bijzonderheden via rapportage in het ECD met andere zorgverleners te delen. Zo ziet de inspectie een rapportage van een zorgverlener over een wond bij een cliënt. De inspectie leest dat zij contact opnam met de huisarts. De inspectie ziet ook dat de zorgverlener een foto van de wond toevoegde aan het ECD. Zorgverleners vertellen daarnaast ook bijzonderheden te delen in een beveiligde app.

Zorgverleners vertellen dat zij elke zes weken teamoverleg hebben. Zo vertellen zij ingewikkelde casuïstiek te bespreken in een cliëntbespreking. De inspectie ziet de uitkomsten van een cliëntbespreking in het ECD.

Zorgverleners vertellen dat zij altijd moeten rapporteren. Zo vertellen zij tenminste één keer per week op een doel en dagelijks in de algemene rapportage te rapporteren. De inspectie ziet dagelijkse rapportages onder de algemene rapportages. De inspectie leest dat zorgverleners een cliënt wekelijks wegen. De inspectie ziet deze wekelijkse meting terug in het ECD.

De inspectie ziet dat de verslaglegging niet altijd navolgbaar is. Zo leest de inspectie dat de casemanager het proces rondom de dementie volgt en zo nodig bijstuurt. De inspectie leest niet in het ECD wat 'volgen en bijsturen' concreet betekent voor de betreffende cliënt. Bij een andere cliënt leest de inspectie dat zorgverleners de cliënt moeten stimuleren tot zelfredzaamheid bijvoorbeeld bij het wassen. De inspectie leest niet hoe de zorgverlener de zelfredzaamheid stimuleert.

De inspectie ziet ook dat bij sommige doelen soms twee weken geen rapportage staat. De inspectie hoort dat er geen instructie is over het rapporteren op doel. De inspectie leest in een ECD van een cliënt dat zorgverleners dagelijks de huid moeten controleren. De inspectie leest zowel onder het doel over huidverzorging als onder de algemene rapportage informatie over het verzorgen van de huid. De inspectie leest niet dat zorgverleners de huid dagelijks controleren.

De inspectie ziet in de map bij cliënten thuis aparte aftekenlijsten. Zo ziet de inspectie een aftekenlijst voor het toedienen van sondevoeding via een sonde. De inspectie ziet dat zorgverleners niet iedere dag de lijst aftekenen.

### Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond** aan deze norm.

De inspectie ziet in het ECD en hoort van zorgverleners dat de wijkverpleging weet welke zorgverleners van andere organisaties bij de zorg betrokken zijn. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de zorg afstemt met andere zorgverleners in het lokale zorgnetwerk. De inspectie ziet daarvan meerdere voorbeelden in het dossier. Zo vertellen zorgverleners bijvoorbeeld bij welke cliënten een casemanager dementie of de dementieverpleegkundige betrokken is. Bij een andere cliënt ziet de inspectie de betrokkenheid van een zorgorganisatie gespecialiseerd in geestelijke gezondheidszorg (GGZ). De inspectie ziet in het ECD de namen en contactgegevens van alle betrokken zorgverleners en behandelaren.

Zorgverleners vertellen dat zij de zorg met andere zorgverleners afstemmen. Zo vertellen zorgverleners te overleggen met bijvoorbeeld de casemanager dementie, de specialist ouderengeneeskunde (SO), fysiotherapeut en ergotherapeut. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij zo nodig een multidisciplinair overleg (MDO) organiseert. Zo organiseert zij bijvoorbeeld halfjaarlijks een MDO met een GGZ-instelling.

Een cliënt vertelt dat hij zelf contact onderhoud met andere zorgverleners. Zo vertelt hij de afspraken in de revalidatiekliniek zelf te coördineren. Een zorgverlener bevestigt dat zij de regie bij de cliënt legt als dit mogelijk is.

De wijkverpleegkundige vertelt interne en externe expertise in te schakelen bij het treffen van coronamaatregelen. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat zij contact zocht met het HWW zorg coronateam, RIVM en het Rode Kruis.

De divisie manager vertelt dat HWW zorg samenwerkt met een andere zorgorganisatie voor terminale en palliatieve zorg (zie ook norm 5.3). Ook vertelt hij dat HWW zorg voor de acute zorg samenwerkt met een andere zorgorganisatie.

## **5.3 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 team Morgenstond grotendeels** aan deze norm.

De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij de risico's in de woonomgeving inventariseren. Zo kijken zij naar de douche tijdens een huisbezoek. De wijkverpleegkundigen vertellen dat in de wijk veel huizen met een lavet zijn welke ongeschikt is voor cliënten. Daarbij vertelt zij dat aanpassingen in huis niet worden gedaan, omdat de woningen te oud zijn. De inspectie leest in het ECD dat de wijkverpleegkundige kijkt naar aanpassingen in de woonomgeving. Zo leest de inspectie dat er al aanpassingen zijn gedaan of niet nodig zijn. De wijkverpleegkundige vertelt dat de cliënten akkoord gaan met het weghalen van bijvoorbeeld kledjes. Zij vertelt ook over een cliënt die een kleed wil houden.

De wijkverpleegkundige vertelt voor het inventariseren van risico's in de woonomgeving het formulier 'arbocheck' te gebruiken. De inspectie ziet dat deze 'arbocheck' bij één cliënt van de ECD's die zij inzag. Een zorgverlener vertelt dat zij bij een cliënt het gas na een incident afsloten. De inspectie ziet een elektrisch kookplaatje in de keuken van de cliënt staan. De zorgverlener vertelt dat deze informatie bij 'notities' in het ECD staat. De inspectie leest niet in het ECD dat zorgverleners het gas vanwege brandgevaar afsloten.

### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet dat HWW zorg niet voor elke verpleegtechnische handeling een uitvoeringsverzoek heeft. Zo ziet de inspectie dat zorgverleners medicatie toedienen via een sonde.

De inspectie ziet voor deze handeling geen uitvoeringsverzoek.

De wijkverpleegkundige vertelt dat hiervoor wel een uitvoeringsverzoek nodig is. De inspectie ziet dat HWW zorg voor de andere verpleegtechnische handelingen wel uitvoeringsverzoeken heeft.

De inspectie ziet dat zorgverleners niet altijd gebruik maken van de meest recente protocollen bij verpleegtechnische handelingen. Zo ziet de inspectie in een map van een cliënt uitgeprinte protocollen. De inspectie ziet dat het protocol dateert uit 2016 en uitgeprint is in 2018. De inspectie ziet via het intranet van HWW zorg de protocollen van Vilans in. Zo ziet de inspectie dat het betreffende protocol in 2022 is herzien. Een zorgverlener vertelt dat zij protocollen niet op het intranet bij de cliënt kan raadplegen. Zo vertelt de zorgverlener dat de HWW zorg-telefoon niet in deze functionaliteit voorziet. Zij print daarom de protocollen altijd uit.

De divisie manager vertelt dat HWW zorg sinds twee weken een nieuw digitaal leermanagementsysteem (LMS) heeft. Zo kunnen teammanagers direct in het LMS zien welke bevoegd- en bekwaamheden zorgverleners hebben. De inspectie ziet een overzicht van zorgverleners met functie van voorbehouden- en risicovolle handelingen. De inspectie ziet in dit overzicht tot wanneer de getoetste handelingen geldig zijn. De teammanager geeft aan dat het LMS heel inzichtelijk is. De inspectie hoort dat ook zorgverleners hier toegang tot hebben. Zorgverleners vertellen dat zij een melding krijgen wanneer zij zich moeten laten scholen met betrekking tot voorbehouden en risicovolle handelingen. Een zorgverlener vertelt dat een externe organisatie de uitvoering van de handelingen toetst. Zo volgen zorgverleners voorafgaand aan de praktijktoets eerst een e-learning. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij zorgverleners navraagt of zij zich bekwaam voelen, voordat zij een nieuwe risicovolle/voorbehouden handeling laat uitvoeren bij een nieuwe cliënt. Zo gaf de wijkverpleegkundige van het 'zusjesteam' bijvoorbeeld een klinische les over de verzorging van een cliënt met een trachea canule. De wijkverpleegkundige vertelt ook dat zij met het team de scholing 'zorg coördinatie' volgden. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat zij veel complexe cliënten in zorg hebben die zorg coördinatie nodig hebben. De inspectie ziet deze scholing op het scholingsoverzicht van HWW zorg staan.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet op de aftekenlijsten en hoort van zorgverleners dat zij zich niet aan de veilige principes in de medicatieketen houden. Zo ziet de inspectie op twee toedienlijsten dat zorgverleners informatie met de hand bijschrijven. De inspectie ziet ook op één toedienlijst dat zorgverleners medicatie bijschreven. De inspectie ziet dat zorgverleners deze medicatie toedienen (zie ook norm 1.3). De inspectie ziet toedienlijsten waarop soms een paragraaf ontbreekt. De inspectie leest in het ECD dat zorgverleners de medicatie wel aan de cliënt gaven, maar niet aftekenden.

De inspectie ziet in het ECD dat zorgverleners het formulier Beoordeling Eigen beheer van Medicatie (BEM) niet volgens afspraak uitvoeren.

De wijkverpleegkundige vertelt over een cliënt die volgens de BEM niet zelf verantwoordelijk kan zijn voor de toediening van medicatie.

Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat deze cliënt een medicatiekluis heeft.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zorgverleners medicatie voor de middag klaarleggen als zij zelfstandig naar de dagbesteding gaat.

De wijkverpleegkundige vertelt dat dit regelmatig 'mis' gaat. Zo vinden zorgverleners de medicatie elders in huis.

Zorgverleners vertellen dat zij de dubbele controle bij risicovolle medicatie niet uitvoeren volgens het medicatiebeleid van HWW zorg. Zo vertellen zorgverleners dat zij de 'Dubbele controle app' van HWW zorg niet te gebruiken. Zorgverleners vertellen dat zij te lang wachten op een akkoord. Zorgverleners vertellen wel in een beveiligde app verzoeken voor dubbele controle te versturen. De inspectie ziet een bericht op de intranetpagina van het team een voorbeeld foto van een dubbele controle. De inspectie ziet dat zij de naam van de patiënt, medicatie, wijze van toedienen, dosering en tijd op de foto zetten.

De inspectie ziet dat toedienlijsten beschikbaar zijn voor de cliënten waarbij de zorgverleners een rol hebben in de medicatie toediening.

### 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 team Morgenstond** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen bekend te zijn met de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling'. Zij vertellen dat ze hierover ook een e-learning volgden. Zo leest de inspectie in teamnotulen (november 2021) dat de e-learning voor zorgverleners verplicht is. De inspectie ziet dat HWW zorg beleid heeft over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Zorgverleners vertellen de 'Leidraad veilige zorgrelatie' niet te kennen.

Zij vertellen de inspectie wel over de HWW zorg-gedragscode. De inspectie leest in de HWW zorg-gedragscode afspraken over hoe een zorgverlener omgaat met cliënten. De kwaliteitsadviseur vertelt dat zij de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' in de HWW zorg-gedragscode verwerkte. De inspectie leest in de HWW zorg-gedragscode onderwerpen uit de 'Leidraad veilige zorgrelatie'.

Zorgverleners vertellen nog dat zij nog nooit een situatie meemaakte waarbij de gedragscode of de meldcode van toepassing was.

### 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 team Morgenstond grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie leest en hoort dat HWW zorg de richtlijnen en wettelijke kaders van onvrijwillige/verplichte zorg nog onvoldoende toepast in de ambulante zorg. De inspectie leest het (concept) Wet Zorg en dwang (Wzd)-beleid van HWW zorg. De kwaliteitsadviseur vertelt dat HWW zorg het Wzd-beleid momenteel herziet. De inspectie leest dat HWW zorg de uitrol van de Wzd in de wijkzorg vanwege onduidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheid en financiering uitstelde. Ook leest de inspectie nog niet hoe HWW zorg de aanvullende eisen die gesteld worden aan de ambulante zorg vormgeeft.

De inspectie ziet dat zorgverleners de inzet van een medicatiekluis bij meerdere cliënten met dementie en/of een ander psychiatrisch ziektebeeld niet navolgbaar in het ECD vastleggen. De inspectie ziet in het ECD geen multidisciplinaire afstemming, alternatieven, evaluatiemomenten of Wzd-stappenplan beschreven. De inspectie leest wel dat de cliënt(vertegenwoordiger) met de medicatiekluis instemde.

Zorgverleners vertellen verzet en onbegrepen gedrag nog onvoldoende te herkennen. Zij volgden recent geen training over omgaan met agressie of onbegrepen gedrag. Zij vertellen ook geen scholing te krijgen over dementie of psychiatrische ziektebeelden.

Zorgverleners vertellen dat zij wel een e-learning Wzd volgden. Zorgverleners vertellen ook dat zij cliënten met onbegrepen gedrag in het werkoverleg bespreken.

De inspectie leest in het concept beleidsdocument dat HWW zorg minimaal één aandachtsvelder Wzd benoemt en waar nodig opschaalt. De inspectie leest ook dat HWW zorg een Wzd-beraad samenstelt. Dit Wzd-beraad moet de uitwisseling van kennis en ervaring tussen wijkteams bevorderen.

### Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond** aan deze norm.

De inspectie ziet dat de voorzieningen voor het toepassen van handhygiëne voldoen aan de richtlijnen. De inspectie ziet een protocol handhygiëne waarin staat wanneer en hoe zorgverleners de handhygiëne toepassen. De inspectie ziet dat zorgverleners bij binnenkomst en bij het verlaten van het huis de handhygiëne juist toepassen. De inspectie ziet dat de handen vrij zijn van sieraden en de onderarmen onbedekt.

### Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen wanneer ze persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) gebruiken. Zorgverleners vertellen dat zij digitaal een scholing in het gebruik van PBM kregen (zie ook norm 5.2). Zorgverleners vertellen dat HWW zorg hen ook wees op de richtlijnen op het intranet. Zo leest de inspectie in het protocol Persoonlijke hygiëne en persoonlijke beschermingsmiddelen hoe en wanneer zorgverleners PBM moeten gebruiken. De inspectie hoort dat zorgverleners terecht konden met vragen bij het HWW zorg-coronateam.

Zorgverleners vertellen dat HWW zorg voor PBM bij de cliënt thuis zorgt. Zorgverleners vertellen ook dat HWW zorg de PBM voor zorgverleners regelt. De inspectie ziet dat zorgverleners mondkapjes dragen bij de cliënt thuis.

#### **5.4 Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige**

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1 <sup>3</sup>

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen en de inspectie ziet in het ECD dat de wijkverpleegkundige zorgvuldig de (her)indicatie stelt. De inspectie ziet bij alle cliënten die ze bezocht actuele zorgplannen. De wijkverpleegkundige vertelt dat ze hiervoor bij de cliënt langs gaat. De wijkverpleegkundige vertelt ook dat zij binnen twee maanden weer bij de cliënt op bezoek gaat om te kijken of zij de indicatie moet bijstellen. Zo vertelt de wijkverpleegkundigen ook de zorg na een half jaar te evalueren en te her indiceren. Cliënten vertellen te weten wie de wijkverpleegkundige is. Zij vertellen ook dat de wijkverpleegkundige soms zelf zorg verleend.

De inspectie ziet in het ECD dat cliënten een individueel zorgplan hebben. Zo leest de inspectie dat een cliënt een sonde heeft die zorgverleners dagelijks verzorgen. In een ander ECD leest de inspectie dat een cliënt therapieontrouw is met betrekking tot het voorgeschreven tijdstip van de medicatie inname. De inspectie leest in het ECD dat het doel is dat de cliënt medicatie volgens afspraak op vaste tijden inneemt. Een zorgverlener vertelt dat zij deze cliënt ondersteunt in het aanreiken van de medicatie en toeziet op de inname. De inspectie leest in het ECD dat zorgverleners een rol hebben in de medicatietoediening en medicatie aftekenen op de toedienlijst.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort en ziet dat de wijkverpleegkundige niet functioneert als kwaliteitsbevorderaar. Zo vertelt de divisie manager dat HWW zorg de wijkverpleegkundige beter in de organisatie kan positioneren als kwaliteitsbevorderaar. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij signaleert dat bijvoorbeeld meer scholing in het team nodig is. De wijkverpleegkundige vertelt

---

<sup>3</sup> Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

ook dat zij niet bevoegd is om scholingen te organiseren, maar afhankelijk is van het scholingsaanbod van HWW zorg.

De inspectie leest in de functieomschrijving dat de wijkverpleegkundige een bijdrage levert aan de kwaliteit en ontwikkeling van de zorg binnen het team en in de wijk. Zo leest de inspectie dat de wijkverpleegkundige dit doet door bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering binnen de vakgroep en scholingsactiviteiten te organiseren. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij wel zelf een klinische geeft.

De inspectie ziet desondanks toch dat de wijkverpleegkundige op onderdelen wel de kwaliteit in het team bewaakt. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat zij het team aanstuurt op de inhoud. Zij vertelt de zorg te coördineren, te evalueren en bij te sturen. De wijkverpleegkundige vertelt ook verantwoordelijk te zijn voor het teamoverleg. Zorgverleners vertellen dat de wijkverpleegkundige altijd goed bereikbaar is. De wijkverpleegkundige zegt zorgverleners te coachen bijvoorbeeld ten aanzien van rapporteren in het ECD.

## 5.5 Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

### Norm 5.1

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

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond grotendeels** aan deze norm.

De gesprekspartners vertellen dat zij kwaliteitsinformatie gebruiken voor het cyclisch evalueren en bijstellen van de zorg, de visie en het beleid. Zo vertellen de divisie manager, kwaliteitsadviseur en de cliëntenraad dat het nieuwe bestuur de bestaande missie en visie evalueerde. Zij vertellen dat het bestuur de missie en visie niet wijzigde. De gesprekspartners vertellen dat het bestuur de missie en visie gebruikt in verschillende communicatie-uitingen. Gesprekspartners vertellen ook dat de missie en visie de kapstok is voor nieuw beleid. De divisie manager vertelt dat de missie van HWW zorg is 'om bij te dragen aan een goed leven van onze cliënten thuis.' De inspectie leest de missie en visie op de website van HWW zorg.

De divisie manager vertelt dat hij het Jaarplan Wijkzorg 2022 en de kwartaalrapportage gebruikt om te sturen op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zo leest de inspectie in het jaarplan Wijkzorg op welke doelen het management stuurt. De inspectie leest dat HWW zorg de doelen onderverdeelt in zeven thema's. De inspectie ziet voorbeelden van thema's, zoals begrotingsinformatie, cliënttevredenheid en 'interne processen op orde'. De inspectie ziet bij elk onderdeel een kritische prestatie indicatoren (KPI). De kwaliteitsadviseur vertelt dat de wijkzorg 43 team-overstijgende KPI heeft. De inspectie leest deze KPI in het jaarplan Wijkzorg. De inspectie ziet ook een weergave van deze KPI in een dashboard. Zo heeft HWW zorg bijvoorbeeld bij het onderdeel 'interne processen op orde', de KPI methodisch werken, interne audits en onvrijwillige zorg. De inspectie ziet dat HWW zorg in het jaarplan Wijkzorg beknopt een plan van aanpak per KPI beschrijft. De inspectie leest ook welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn.

De kwaliteitsadviseur vertelt dat zij één kwartaalrapportage kwaliteit en veiligheid maakt voor de woon- en wijkzorg samen. De inspectie leest in het

document Overlegstructuur dat het management deze kwartaalrapportages bespreekt in het zes wekelijkse Kwaliteit en Zorgvernieuwingsoverleg. De inspectie ziet de kwartaalrapportage T3 2021. Zo leest de inspectie dat HWW zorg hierin de belangrijkste ontwikkelingen, resultaten en prioriteiten op het gebied van kwaliteit en veiligheid weergeeft. De inspectie ziet bijvoorbeeld een analyse over methodisch werken met betrekking tot een actuele zorgplannen. De inspectie leest dat in het derde kwartaal 89% van de cliënten 'thuis in de wijk' een actueel zorgplan hadden. De inspectie ziet op hoofdlijnen onderwerpen uit het jaarplan Wijkzorg in de kwartaalrapportage, zoals cliëntevaluaties in de wijkzorg.

Gesprekspartners vertellen in overleggen te sturen op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zo leest de inspectie in het document Overlegstructuur dat het nieuwe bestuur in 2022 een nieuwe overlegstructuur invoerde. De inspectie leest dat het bestuur met deze overlegstructuur zorgverleners meer wil betrekken bij de organisatie. De inspectie leest ook dat zij het eigenaarschap van tactische en operationele doelen beter wil beleggen in de organisatie. De teammanagers vertellen dat zij wekelijks overleg hebben met de divisie manager over de eerdergenoemde KPI uit het jaarplan Wijkzorg. De teammanagers vertellen ook zes wekelijks teamoverleg te organiseren. De inspectie leest in het document Overlegstructuur dat zij bijvoorbeeld de productiviteit, bezetting en opleidingen bespreken. De teammanagers vertellen geen jaarplan op teamniveau te hebben. De teammanagers vertellen wel onderwerpen uit het jaarplan Wijkzorg met het team te bespreken. De inspectie ziet drie teamnotulen (november 2021, februari en april 2022) in. De inspectie leest dat zorgverleners scholing, zorginhoudelijke onderwerpen en praktische zaken bespreken. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld in de teamnotulen van februari 2022 dat de zorgcoördinatie nog niet goed loopt. De inspectie leest dat zorgverleners hiervoor tijd in hun agenda moeten reserveren.

De inspectie ziet ook overlegvormen met verschillende disciplines waarin HWW zorg de kwaliteitsontwikkeling bepaalt en bijstuurt. Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld het verbeterteamoverleg (zie norm 5.1) en de commissie Kwaliteit en Zorgvernieuwingsoverleg. De inspectie leest dat deze commissie onder andere als doel heeft beleid en zorgvernieuwing te initiëren. In het document Overlegstructuur leest de inspectie dat in deze commissie één zorgprofessional en een vertegenwoordiger van de cliëntenraad zit. Andere leden zijn onder andere de bestuurder met kwaliteit als aandachtsgebied en diverse managers. De inspectie leest dat dit overleg éénmaal in de zes weken plaatsvindt.

De cliëntenraad vertelt leden te werven voor de cliëntenraad van de wijkzorg. De cliëntenraad vertelt dat het moeilijk is om leden voor de wijkzorg te werven. Ten tijde van het inspectiebezoek heeft de cliëntenraad één raadslid. De cliëntenraad en de divisie manager Wijkzorg vertellen dat HWW zorg onderzoekt hoe zij de inbreng van cliënten op een andere kunnen vormgeven. De kwaliteitsadviseur en de divisie manager wijkzorg vertellen dat de professionals adviesraad (PAR) opgeheven is binnen HWW zorg. Een afvaardiging van de PAR neemt zitting in de commissie Kwaliteit en zorgvernieuwing. De bestuurder geeft in de reactie op het conceptrapport aan dat op deze wijze advies en inspraak geborgd blijft.

In het jaarplan Wijkzorg leest de inspectie de KPI over bijvoorbeeld 'zichtbaar werken aan een visie'. Het doel is dat cliënten de visie in de praktijk ervaren. De inspectie leest niet hoe en wanneer het management dit doel behaalt. De inspectie leest in het jaarplan Wijkzorg ook dat HWW zorg jaarlijks audits uitvoert. De kwaliteitsadviseur vertelt dat zij in 2020 voor het laatst een audit in



de wijkzorg deden. De inspectie ziet en hoort dat zorgverleners zich niet houden aan de veilige principes in de medicatieketen (zie norm 3.3).

#### Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond** aan deze norm.

Verschillende gesprekspartners vertellen dat HWW zorg voldoende personeel inzet. Zij vertellen ook dat HWW zorg het personeel afstemt op de zorgvraag van de cliënten. Zo hoort de inspectie dat zorgverleners voldoende tijd hebben om de zorg volgens plan te geven. Een zorgverlener vertelt ook voldoende reistijd tussen cliënten te hebben.

Gesprekspartners vertellen ook dat HWW zorg deskundige zorgverleners inzet en afstemt op de aanwezige cliënten en hun zorgvraag. Zo vertelt de divisie manager dat er veel cliënten zijn met een psychiatrische problematiek. De divisie manager vertelt dat HWW zorg daarom scholingen organiseerde over bijvoorbeeld omgaan met agressie. Zo leren zorgverleners beter met onbegrepen gedrag om te gaan. Zorgverleners vertellen echter dat zij geen scholing over omgaan met agressie of onbegrepen gedrag volgden. De inspectie hoort dat zorgverleners een klinische les wondzorg bijwoonden en recent een reanimatietraining volgden. De inspectie ziet een scholingsplan voor zorgverleners in.

De inspectie hoort en ziet dat HWW zorg zicht heeft op het verloopt, ziekteverzuim en werkdruk bij de wijkteams. Zo heeft HWW zorg een dashboard heeft waarin onder andere de verzuimcijfers staan. Het management vertelt dat corona zorgt voor een hoog ziekteverzuim.

Zorgverleners vertellen dat zij een scholing kregen over het gebruik van PBM. Zo vertelt een zorgverlener dat er bijvoorbeeld een uitleg was over het aan- en uittrekken van de PBM. De zorgverlener vertelt ook dat HWW zorg hen informeerde over het te volgen COVID-19-beleid. Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld informatiekaarten van HWW zorg over het gebruik van PBM. Zorgverleners vertellen elkaar op de hoogte te houden door het doorsturen van bijvoorbeeld YouTube filmpjes over het gebruik van PBM. Een zorgverlener vertelt dat zij tijdens het werkoverleg de voorraad PBM bespreken. De inspectie leest in het in het jaarplan Wijkzorg dat er aandacht moet zijn voor het werken volgens richtlijnen. De inspectie hoort van verschillende zorgverleners dat HWW zorg aandacht heeft voor hygiëne en infectiepreventiemaatregelen.

Cliënten vertellen dat ze de organisatie goed kunnen bereiken. Zo kunnen zij bellen of appen met zorgverleners of via het dossier contact opnemen. Zorgverleners krijgen een mobiele telefoon van HWW zorg. Hiermee kunnen zorgverleners in het ECD werken. De teammanager vertelt dat de planner een laptop op kosten van HWW zorg aanschafte.

#### Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldoet team Morgenstond grotendeels niet** aan deze norm.

De divisie manager vertelt dat HWW zorg betere randvoorwaarden kan scheppen voor zorgverleners om bij te dragen aan de kwaliteitsontwikkeling van de zorg. Zo vertelt de divisie manager dat de positionering van de wijkverpleegkundige als kwaliteitsbevorderaar onderwerp van gesprek is in het management. De inspectie leest in de functieomschrijving hoe HWW zorg de rol van de wijkverpleegkundige als kwaliteitsbevorderaar vormgeeft (zie ook norm 4.2).

Zorgverleners vertellen dat er geen structurele reflectie in het team plaatsvindt. Zorgverleners vertellen wel dat ze casuïstiek in het teamoverleg bespreken. De inspectie leest in drie teamnotulen (november 2021, februari en april 2022) geen casuïstiekbespreking.

De divisie manager vertelt dat zorgverleners meer meldingen incident cliënt (MIC) kunnen doen. Zorgverleners vertellen dat zij meer aandacht aan de MIC kunnen geven. De inspectie ziet in het dashboard dat team Morgenstond in het afgelopen kwartaal geen MIC registreerde. De inspectie ziet en hoort ook dat zorgverleners meer kunnen melden.

Zo ziet de inspectie bijvoorbeeld dat zorgverleners medicatie niet aftekenden, maar geen MIC deden. De inspectie leest ook dat een cliënt is gevallen, maar dat zorgverleners geen MIC deden. Zorgverleners vertellen niet goed te weten wanneer zij een MIC moeten doen. Zij vertellen ook dat zij het doen van een MIC tijdrovend vinden. Zo vertellen zorgverleners dat zij alleen op kantoor achter de computer een MIC kunnen doen.

De inspectie leest in de kwartaalrapportage dat zorgverleners MIC-meldingen in de wijkteams afhandelen, analyseren en bespreken. De kwaliteitsadviseur toont in het dashboard de MIC van de wijkzorg. De inspectie ziet in het overzicht de meldingen van de afgelopen maand uitgesplitst naar teams en type melding.

De divisie manager vertelt dat in het wijkverpleegkundigenoverleg de wijkverpleegkundigen kennis delen. In het document Overlegstructuren leest de inspectie dat het wijkverpleegkundigenoverleg vier keer per jaar plaatsvindt. Ook leest de inspectie in dit document dat casuïstiekbespreking een onderdeel kan zijn van dit overleg. De inspectie ziet presentaties van het wijkverpleegkundigenoverleg van oktober 2021. De inspectie leest dat het thema 'Samen naar 2022' is. Zo ziet de inspectie dat HWW zorg aandacht besteedt aan de rol van de wijkverpleegkundige in de toekomst. De inspectie leest dat HWW zorg een samenwerking aangaat met een andere zorgorganisatie over palliatieve en terminale zorg in de wijk. In de andere presentatie ziet de inspectie dat leren van elkaar een onderwerp van gesprek is. Wijkverpleegkundigen vertellen dat tijdens het wijkverpleegkundigenoverleg ook ruimte is voor intervisie. Zij vertellen echter dat deze intervisie niet volgens een vaste methodiek en begeleiding plaatsvindt.

## Bijlage Geraadpleegde documenten

- 022 RVB 0015 Overlegstructuur HWW zorg 2022
- Presentatie Wijkzorg 29-03-2022
- Werkafspraken medicatieveiligheid Wijkzorg
- Concept wijkverpleegkundigen overleg stedelijk 4 en 7 april 2022
- Wijkverpleegkundigen overleg stedelijk 4 en 7 oktober 2021
- Concept Wzd-beleid HWW Zorg
- Wzd-beleid HWW zorg
- HWW Zorg Gedragscode november 2021
- Beleid meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- HWW Zorg tertiaalrapportage T3 2021 kwaliteit
- Jaarplan 2022 Wijkzorg
- Functiebeschrijving wijkverpleegkundige niveau 5
- Organisatie opleidingen in Wijkzorg
- Scholingsoverzicht lopende en geplande trainingen – wijk
- Overzicht voorbehouden- en risicovolle handelingen Kijkduin 20-4-2022
- Overzicht voorbehouden- en risicovolle handelingen Morgenstond 20-4-2022
- Protocol Handhygiëne
- Protocol Persoonlijke hygiëne en persoonlijke beschermingsmiddelen
- Poster corona-besmetting
- Printscreen MIC-dashboard wijkzorg
- Uren ZZP 434 en 115 maart 2022
- Zorgroutes team 434
- Zorgroutes team 115
- Overzicht medewerkers 115 en 4348
- Cliënten 434 en 115 maart 2022
- Notulen teamoverleg Morgenstond 26-11-2021, 22-2-2022 en 13-4-2022
- Notulen teamoverleg Kijkduin 14-9-2021 en 5-4-2022

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)