



Inspectie voor de Gezondheidszorg  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek  
op 21 en 22 februari 2017  
aan team Sittard centrum en  
team Sanderbout van Zuyderland Thuiszorg  
in Sittard



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Taak IGZ	4
1.2	Doelstelling bezoek	4
1.3	Onderzoeksmethode	4
1.4	Schets thuiszorgorganisatie	4
<b>2</b>	<b>Samenvattend oordeel en maatregelen</b>	<b>6</b>
2.1	Samenvattend oordeel	6
2.2	Maatregelen	6
<b>3</b>	<b>Resultaten</b>	<b>7</b>
3.1	Cliënt centraal	7
3.2	Integrale zorg	8
3.3	Veiligheid	9
3.4	Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige	10
3.5	Sturen op kwaliteit	11

## 1 Inleiding

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) heeft op 21 en 22 februari 2017 een bezoek gebracht aan Zuyderland Thuiszorg, team Sittard centrum en team Sanderbout in Sittard.

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

### 1.1 Taak IGZ

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

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

### 1.2 Doelstelling bezoek

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

### 1.3 Onderzoeksmethode

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

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

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

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

- presentatie door de directeur en gesprek met de raad van bestuur, directeur, beleidsadviseur, zorgmedewerkers en een vertegenwoordiger van de cliëntenraad;
- gesprek met de planner van de zorg en keuze van cliënten en routes;
- gesprek met de wijkverpleegkundige en een afvaardiging van team 1;
- gesprek met de wijkverpleegkundige en een afvaardiging van team 2;
- afzonderlijke gesprekken met vier cliënten en na mondelinge toestemming inzage in hun zorgdossier;
- mantelzorgers<sup>2</sup>;
- meelopen met zorgmedewerkers bij diverse zorgmomenten en korte gesprekken met cliënten;
- presentatie van de bevindingen door de inspectie en gesprek.

### 1.4 Schets thuiszorgorganisatie

Zuyderland Thuiszorg maakt onderdeel uit van Zuyderland Care. Zuyderland Care maakt samen met Zuyderland Cure deel uit van het Zuyderland Concern.

1 Het toetsingskader staat op [www.igz.nl](http://www.igz.nl).

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

Zuyderland Thuiszorg verleent thuiszorg aan ongeveer 2600 cliënten in Midden Limburg en de Westelijke Mijnstreek. Het betreft zorg op grond van de Zvw, de Wlz, de WMO en de jeugdwet. Gesprekspartners vertelden dat het aantal cliënten flink toeneemt (5% per jaar). Zuyderland Thuiszorg neemt alle cliënten aan die zich aanmelden voor thuiszorg. Ook cliënten die niet (meer) terecht kunnen bij andere zorgorganisaties.

Bij Zuyderland Thuiszorg werken ongeveer 600 zorgmedewerkers en 25 backoffice medewerkers. De zorg wordt geleverd door 26 wijkteams verpleging & verzorging. Elk team heeft een wijkverpleegkundige. Daarnaast zijn er per team verpleegkundigen en verzorgenden. De wijkverpleegkundige heeft ook S1 taken. Elk team levert zorg aan ongeveer 60 tot 80 cliënten.

De teams zijn verdeeld over vier regio's. Iedere regio heeft een teamcoach. Naast de wijkteams zijn er teams voor onder andere gespecialiseerde verpleging, preventie in de wijk, palliatieve zorg, nachtzorg en thuisbegeleiding, jeugd, psychogeriatric en psychiatrie.

Zuyderland Thuiszorg meet cliëntervaringen aan de hand van onder andere de CQ index en einde zorg evaluaties.

Het management benoemde de volgende uitdagingen voor Zuyderland Thuiszorg: werving, binden en boeien, duurzame inzetbaarheid en cultuur & gedrag.

## 2 Samenvattend oordeel en maatregelen

### 2.1 **Samenvattend oordeel**

De zorg die Zuyderland Thuiszorg biedt is goed. De inspectie trof bij Zuyderland Thuiszorg medewerkers die hun cliënten kennen en cliëntgerichte zorg leveren. Cliënten en mantelzorgers waren tevreden met de verleende zorg en de adviezen. Medewerkers gaven uitleg over de zorg die nodig was maar respecteerden de beslissingen van de cliënt.

Het management bewaakte de kwaliteit van de zorg en de inzet van voldoende en deskundige medewerkers. Medewerkers vertelden dat zij zich gehoord voelden. Ze kunnen steeds terugvallen op het management. De medewerkers werken binnen zelf verantwoordelijke teams. Uit gesprekken bleek dat bij Zuyderland Thuiszorg sprake is van voortdurend leren en verbeteren.

Een aandachtspunt is de volledigheid van de informatie in het cliëntdossier. Verder is van belang dat de wijkverpleegkundigen niveau 5 de zorgindicaties stellen.

### 2.2 **Maatregelen**

De inspectie vertrouwt erop dat Zuyderland Thuiszorg verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg niet aan de normen voldeed. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

### 3 Resultaten

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

#### **Legenda**

*In dit rapport hebben de kleuren en de beoordelingen de volgende betekenis:*

<b>S</b>	slecht	Het merendeel van de criteria wordt niet nageleefd. Verbetering is zeer noodzakelijk.
<b>O</b>	onvoldoende	De criteria worden gedeeltelijk nageleefd. Dit vraagt om verbetering.
<b>V</b>	voldoende	Nagenoeg alle criteria worden nageleefd. Het kan nog beter.
<b>G</b>	goed	De criteria van de norm worden nageleefd. Verdere verbeteringen leiden tot excellente zorg.

<b>Cliënt centraal</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>V</b>	<b>G</b>
1.1 De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn zorgbehoeften.				●
1.2 De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.				●
1.3 De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de zorg sluit daar op aan.				●

#### 1.1

De zorg werd snel opgestart. Binnen Zuyderland Thuiszorg is de afspraak gemaakt dat na aanmelding een cliënt binnen 24 uur in zorg wordt genomen. De zorguitvoeringskaart in het cliëntdossier bevatte informatie over de cliënt en acties bij de diagnoses die de wijkverpleegkundige had gesteld. Zorgmedewerkers wisten veel over de cliënt en diens wensen en zorgbehoeften. Wel bleek dat in een aantal gevallen niet alle relevante zorgbehoeften, risico's en afspraken in het zorgdossier stonden. Zo had volgens de vragenlijst voor het opstellen van het zorgplan een cliënt bij wie de benen werden gezwachteld geen valrisico. De cliënt gebruikte echter een rollator en liep op sokken. Cliënt en medewerkster vertelden dat het valgevaar diverse keren was besproken. De cliënt maakte daarbij eigen keuzes. In het zorgplan was dit niet vermeld. Bij een client die perse geen operatie wilde ondergaan, stond dat niet vermeld in het zorgdossier. De betrokken medewerkers wisten het wel. De client gaf zelf aan dat het wel vervelend was dat er steeds weer opnieuw naar gevraagd werd.

De wijkverpleging evalueerde iedere zes weken met de cliënt diens zorgbehoeften. Het zorgplan werd tenminste twee maal per jaar in een zorgplanbespreking met de cliënt aangepast. Zo mogelijk in aanwezigheid van de huisarts.

De cliënten die de inspectie sprak waren tevreden met de verleende zorg.

### 1.2

Medewerkers vertelden dat zij geen handelingen overnamen die de cliënt zelf uit kan voeren. Zij vonden het een uitdaging om de zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren. De teams kregen hierbij ondersteuning van een zelfzorgcoach. Als voorbeeld noemde men een cliënt die na instructies zelf medicatie via de sonde toe kon dienen. Bij een cliënt met dementie stimuleerden medewerkers de cliënt om de ADL zoveel mogelijk zelf uit te voeren.

In het dossier van een cliënt bij wie medewerkers de tracheostoma verzorgden stond welke handelingen de cliënt zelf uitvoerde.

De wijkverpleging schakelde zo nodig een ergotherapeut in voor het geven van adviezen. Ook regelde men hulpmiddelen om de zelfredzaamheid in stand te houden of te bevorderen.

### 1.3

Gesprekspartners vertelden dat zij de cliënt uitleg gaven over de noodzaak van bepaalde acties maar dat de cliënt besliste. Een voorbeeld was een cliënt die volgens de uitslag van de bloedsuikermeting insuline moest bijspuiten. Zij wilde dat echter niet en gaf daarvoor ook een duidelijke reden. De medewerkster respecteerde dit.

Bij de planning van de zorg hielden medewerkers waar mogelijk rekening met de wensen van de cliënt of de mantelzorger. Een cliënt vertelde dat medewerkers aanvankelijk later kwamen dan gepland. Nadat zij daarover had gebeld kwamen medewerkers op het afgesproken tijdstip langs.

Cliënten die dat wilden konden via een digitaal portaal nagaan op welk tijdstip de zorgverlener zou komen.

De cliënt beschikte over een zorgdossier met een actueel zorgplan en zorguitvoeringskaart. Na aanpassingen kreeg de cliënt een actuele versie.

Integrale zorg	S	O	V	G
2.1 De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.				●
2.2 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt in de zorg.				●
2.3 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.				●

### 2.1

De wijkverpleging hield rekening met de wensen van mantelzorgers mits het paste binnen de beschikbare tijd en afhankelijk van de vraag. Een mantelzorgster vertelde dat zij afspraken kon maken met de wijkverpleging over het tijdstip van de zorgverlening.

Een andere mantelzorgster was blij met de adviezen die zij kreeg van de wijkverpleging. Zij vertelde ook dat de wijkverpleging meteen reageerde als er iets



moest gebeuren. In het zorgplan van de cliënt was ook aandacht besteed aan de belastbaarheid van de mantelzorgster.

Bij (dreigende) overbelasting ondernamen medewerkers actie. Het zorgplan bevatte een stappenplan.

De wijkverpleging nodigde mantelzorgers uit voor de zes wekelijkse evaluatiegesprekken met de cliënt.

## 2.2

De wijkverpleging wisselde op verschillende manieren informatie uit: via het zorgdossier, telefonisch, per email, via het digitale medewerkers portaal en op kantoor.

Het zorgdossier was actueel. De indicatie, het zorgplan en de instructiekaart vormden een overzichtelijk en duidelijk geheel.

## 2.3

De wijkverpleegkundige coördineerde de zorg en stemde die af met andere zorgverleners, zoals de ergo therapeut of fysiotherapeut. Volgens gesprekspartners was de samenwerking met de huisartsen, diabetes verpleegkundigen en andere zorgverleners goed. Er was sprake van gelijkwaardigheid en de lijnen waren kort. Huisartsen noteerden bevindingen en afspraken in het dossier en namen zo nodig contact op met het kantoor.

De wijkverpleging kreeg ondersteuning van het management als de samenwerking haperde.

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

## 3.1

Medewerkers signaleerden risico's in de woonomgeving. Zij bespraken de risico's met de cliënt en mantelzorgers. Zo nodig schakelde men een ergocoach in voor adviezen. Ook deed men altijd een arbocheck.

## 3.2

Zuyderland Thuiszorg toetste voorbehouden en risicovolle handelingen jaarlijks in het skills lab.

De dossiers bevatten uitvoeringsverzoeken voor het uitvoeren van voorbehouden handelingen. Wel ontbrak op één uitvoeringsverzoek de handtekening huisarts.

Er was een speciaal team voor het uitvoeren van zeer complexe handelingen. Dit team kon ook ingezet worden bij het opstarten van de zorg

### 3.3

Cliëntdossiers bevatten actuele toedienlijsten en BEM formulieren. Zuyderland Thuiszorg heeft geregeld dat alle apothekers hetzelfde format gebruikten voor de toedienlijst.

Het actueel medicatieoverzicht zat volgens medewerkers in het digitale cliëntdossier. De wijkverpleging gebruikte voor de dubbele medicatiecontrole een beveiligde app.

### 3.4

Medewerkers kenden de Leidraad Veilige Zorgrelatie niet. Zij kenden wel het protocol grensoverschrijdend gedrag / mishandeling door medewerkers. Dit document is opgesteld op basis van de Leidraad.

Medewerkers vertelden dat huiselijk geweld regelmatig voorkomt. Ieder team had een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld. In de teams besprak men vermoedens en de mogelijke aanpak van huiselijk geweld. Medewerkers vonden het daardoor minder moeilijk om het bespreekbaar te maken bij de cliënt. Zo nodig vroeg men advies aan Veilig Thuis.

Medewerkers pasten geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe.

<b>Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>V</b>	<b>G</b>
4.1 De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.			•	
4.2 De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.				•

### 4.1

Meestal stelde een wijkverpleegkundige de indicatie. In een aantal teams stelde een medewerker niveau 4 met een aanvullende opleiding de indicatie. De inspectie kreeg te horen dat het niet altijd haalbaar was om de HBOV verpleegkundige alle indicaties te laten doen.

De (wijk)verpleegkundige bracht telefonisch de zorgbehoeften in kaart als een verzoek om thuiszorg binnenkwam. De (wijk)verpleegkundige stelde binnen vijf dagen de indicatie. Daarin stond de zorgvraag en de vereiste deskundigheid voor het uitvoeren van de zorg. Het was volgens gesprekspartners niet altijd mogelijk om binnen een paar dagen een indicatie te stellen vanwege de grote toestroom van cliënten. Zo nodig startte men al voor het stellen van de indicatie met de zorg. De (wijk)verpleegkundige stelde binnen vijf dagen een concept zorgplan op. Dit plan werd binnen zes weken vastgesteld.

### 4.2

De wijkverpleegkundigen zagen toe op het volgen van scholingen, regelden klinische lessen en stimuleerden intervisie en reflectie in de teams.

De wijkverpleegkundigen hadden twee maal per jaar een gezamenlijk overleg. Daarin bespraken zij ontwikkelingen in de zorg, teamoverstijgende werkzaamheden, trends in meldingen, het realiseren van een aanspreekcultuur, oplossingen voor problemen etc. Een bereikte verbetering was één toedienlijst die alle apothekers gebruikten. De wijkverpleegkundigen overlegden ook regelmatig

met de directeur thuiszorg en de teamcoach.

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

#### 5.1

Zuyderland Thuiszorg heeft gekozen voor werken met zelf verantwoordelijke teams. De teams kregen ondersteuning van een coach. Die observeerde de teamleden en gaf feed back. De coach ondersteunde de verpleegkundig teamcoördinator bij onder andere het verzuimbeleid en functioneringsgesprekken. De wijkverpleging kreeg tijd voor scholing en (team) overleg. Medewerkers beschikten over benodigde communicatiemiddelen. Het management ondersteunde medewerkers bij contacten met externe partijen.

#### 5.2

De wijkverpleegkundigen zorgden dat de indicatie en de vereiste competenties op elkaar afgestemd waren.

Volgens medewerkers was er geregeld sprake van hoge werkdruk. Het lukte om de benodigde zorg te leveren door flexibiliteit in de teams en flexpoolers. Ook konden medewerkers een beroep doen op een bereikbaarheidsdienst als sprake was van onverwachte zorg. Zo nodig pasten zij zorgroutes aan en sprongen zij bij in een ander wijkteam.

Medewerkers hadden overuren. De teamcoördinatoren hielden dit in de gaten en besteedden aandacht aan het voorkomen van overbelasting. De teamcoördinatoren hielden ook zicht op het ziekteverzuim en ondernamen zo nodig actie. Zij konden een beroep doen op een verzuimexpert van de Arbodienst.

Zuyderland Thuiszorg besprak de formatie maandelijks in het management team. Gesprekspartners vertelden dat het veel moeite kostte om voldoende en deskundig personeel te krijgen.

Medewerker moesten jaarlijks een aantal verplichte scholingen volgen: voorbehouden en andere risicovolle handelingen, agressietraining, fysieke belasting. Daarnaast konden medewerkers deelnemen aan een zorgcarroussel met uiteenlopende scholingsactiviteiten. Kwaliteitsmedewerkers verspreiden informatie over nieuwe richtlijnen en protocollen.

De wijkverpleging beschikte over benodigde communicatiemogelijkheden zoals een Ipad met het digitaal cliëntdossier en de zorgroutes van alle teamleden, een digitaal medewerkers portaal en een telefoon.

Er waren afspraken over verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Voor medewerkers was duidelijk wie wat mag doen.

### 5.3

Zuyderland Thuiszorg beschikte over een kwaliteitssysteem. Het management beoordeelde ieder kwartaal de kwaliteit. Als sturingsinformatie gebruikte men het jaarplan, jaarverslag en directiebeoordeling, HKZ audits, cliënttevredenheidsonderzoeken, informatie over meldingen en klachten, informatie over de personele bezetting, personeelsverloop en ziekteverzuim e.d. Medewerkers kregen tijd voor reflectie en leren van onbedoelde uitkomsten van zorg. Zij bespraken in hun teamoverleggen fouten, incidenten en klachten. Het management overlegde regelmatig met de wijkverpleging, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De cliëntenraad was in 2016 gestart met nieuwe leden. Er was sprake van een goed overleg tussen management en de cliëntenraad.