Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport van het inspectiebezoek aan Diligent HomeCare B.V., **in Badhoevedorp op 20 augustus 2024**

Utrecht, november 2024

V2052938

Inhoud

1 Inleiding 4
1.1 Aanleiding bezoek 4
1.2 Waar keek de inspectie naar 4
1.3 Beschrijving Diligent HomeCare 4
1.4 Actuele ontwikkelingen bij Diligent HomeCare 5

2 Conclusie en vervolgacties 7

3 Resultaten 9
3.1 Thema 1 – De cliënt centraal 9
3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener 11
3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 15

Bijlage 1 Geraadpleegde documenten 19

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 20 augustus 2024 een aangekondigd bezoek gebracht aan Diligent HomeCare B.V. (Diligent HomeCare) in Badhoevedorp. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Diligent HomeCare, als beginnende organisatie in de zorg thuis, voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke verbeteringen zij van Diligent HomeCare verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Aanleiding bezoek

Diligent HomeCare heeft zich bij het CIBG aangemeld als nieuwe zorgaanbieder in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Bij deze aanmelding heeft de zorgaanbieder informatie ingevuld over onder andere de zorg die zij gaat leveren, de cliënten, de zorgverleners en beleid. De inspectie bezoekt Diligent HomeCare om een beeld te krijgen over de geboden zorg en of deze voldoet aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg.

1.2 Waar keek de inspectie naar

De inspecteurs toetsten of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Zij verzamelden informatie door zorgdossier en documenten te bekijken en in gesprekken.
Zij toetsten tijdens dit bezoek de thema's: de cliënt centraal, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken ligt vast in een toetsingskader 'Toezicht op Nieuwe Zorgaanbieders' op www.igj.nl.

De begrippen in dit rapport worden uitgelegd in een verklarende woordenlijst op www.igj.nl.

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- gesprek met bestuurder;
- gesprek met operationeel manager/coördinator en een zorgverlener;
- gesprek met wijkverpleegkundige (telefonisch daags na het bezoek);
- inzage in zorgdossiers;
- inzage in (beleids)documenten;
- afsluitend gesprek met de bestuurder.

1.3 Beschrijving Diligent HomeCare

Diligent HomeCare is een thuiszorgorganisatie en biedt persoonlijke verzorging en verpleging. Diligent HomeCare levert zorg in de regio's Amsterdam, Haarlemmermeer en Kennemerland. Diligent HomeCare levert sinds augustus 2023 zorg aan cliënten.

Diligent HomeCare heeft een tweehoofdige raad van bestuur. De ene bestuurder richt zich op de financieel/zakelijke kant van de organisatie. De andere bestuurder is (deels) werkzaam als (wijk)verpleegkundige en richt zich op de zorginhoudelijke kant van de organisatie.
Een raad van toezicht bestaande uit drie leden is in oprichting.

Diligent HomeCare heeft nog geen toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). De aanvraag hiervoor loopt[1].
Diligent HomeCare is niet geregistreerd als accommodatie/locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd)/Wet verplichte ggz (Wvggz).

De zorgaanbieder levert zorg aan 65 cliënten met voornamelijk een somatische zorgvraag. Hiervan ontvangen 62 cliënten zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze cliënten zijn geïndiceerd voor de functies persoonlijke verzorging en verpleging. Daarnaast ontvangen drie cliënten zorg vanuit een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Bij deze drie cliënten levert Diligent HomeCare een deel van de (verpleegkundige) zorg op basis van een persoonsgebonden budget (pgb).
Diligent HomeCare heeft een contract met één zorgverzekeraar voor Zorg in Natura. De onderhandelingen voor contracten met andere zorgverzekeraars lopen nog.
Diligent HomeCare heeft geen contract met de gemeente(n) voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
Ten tijde van het bezoek zijn er vier dagroutes en twee avondroutes.

Op de dag van het bezoek verlenen 16 zorgverleners (10,65 fte) de zorg, waarvan 4 wijkverpleegkundigen deskundigheidsniveau 6, 2 verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4, 2 verzorgenden-IG, 2 helpenden deskundigheidsniveau 2+, 4 doktersassistenten (die Diligent HomeCare na interne scholing inzet op de zorgroutes) en 2 leerlingen (1 leerling verpleegkundige deskundigheidsniveau 6 en 1 leerling verzorgende-IG).
Beide bestuurders sturen samen met de operationeel manager/coördinator (coördinator) het zorgteam aan. De coördinator verzorgt ook de planning van de zorgactiviteiten.

1.4 Actuele ontwikkelingen bij Diligent HomeCare

De bestuurder vertelt dat Diligent HomeCare een familiebedrijf is. De bestuurders vormen een echtpaar. De broer van de bestuurder werkt bij Diligent HomeCare als coördinator en planner.
De bestuurder licht toe dat Diligent HomeCare in de periode van februari 2023 tot augustus 2023 de tijd nam om de organisatie op te richten. En om contacten te leggen met samenwerkingspartners in het werkgebied. Vanaf augustus 2023 is Diligent HomeCare gestart met de daadwerkelijke zorgverlening aan cliënten.

Diligent HomeCare is in het eerste jaar dat zij zorg leveren hard gegroeid. Er zijn in 1 jaar tijd in totaal 167 cliënten in zorg (geweest). De bestuurders zijn bewust met deze groei bezig. Zij hebben ingezet op het creëren van goede randvoorwaarden en samenwerking met partners in de regio.
Diligent HomeCare werkt samen met verschillende instellingen in de regio Kennemerland en Haarlemmermeer. Hieruit vloeit dan ook het grootste gedeelte van de instroom van cliënten. Het merendeel van de cliënten is kortdurend in zorg bij Diligent HomeCare. De bestuurder vertelt dat ongeveer 60% van de cliënten korter dan drie maanden in zorg is. De overige 40% ontvangt langdurige zorg.

De bestuurders richten zich nu op het verkrijgen van een Wtza-vergunning. Onderhandelingen met zorgverzekeraars zijn gaande om meer gecontracteerde zorg te kunnen gaan leveren. De bestuurder geeft aan de komende vijf jaar verdere groei te willen doormaken op basis van de beschikbaarheid en

1 Bij het opstellen van het definitieve rapport ziet de inspectie in het zorgaanbiedersportaal (dd 4-11-2024) dat de Wtza-vergunning inmiddels is afgegeven.

inzetbaarheid van zorgverleners. Daarnaast zet Diligent HomeCare in op innovatie, digitalisering en toepassing van (zorg)technologie.

2 Conclusie en vervolgacties

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij Diligent HomeCare beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 3. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat Diligent HomeCare (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Elf van de twaalf getoetste normen voldoen (grotendeels) en één norm voldoet grotendeels niet.

De inspectie trof een organisatie aan die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij levert. Daarbij staat de zorg en ondersteuning aan de cliënt centraal. Vanuit deze visie wil Diligent HomeCare een professionele standaard neerzetten waaraan het bestuur en zorgverleners moeten voldoen.
Diligent HomeCare investeert nadrukkelijk in de samenwerking met haar partners in de regio zoals onder andere de ziekenhuizen en revalidatiecentra. Diligent HomeCare is in korte tijd snel gegroeid en heeft de ambitie om nog verder te groeien. De inspectie constateert tijdens het bezoek dat bestuur en management zich bewust is van uitdagingen en risico's die dit met zich meebrengt.

De inspectie verwacht dat Diligent HomeCare specifiek beleid en afspraken vastlegt over de inzet en inwerkprocedure van doktersassistenten. Daarbij dient de organisatie zorg te dragen voor het bieden van cyclische scholing en begeleiding en een individuele bekwaamheidstoets per zorgverlener.
Daarnaast moet Diligent HomeCare (structurele) momenten voor cliëntbesprekingen, intervisie en reflectie organiseren voor zorgverleners.
Op het gebeid van het methodisch werken in het cliëntdossier constateert de inspectie dat Diligent HomeCare meer aandacht mag hebben voor voortgangsrapportages en de opvolging hiervan. En ook voor het rapporteren op stemming, gedrag en welzijn van de cliënt.

De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Diligent HomeCare stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.
De inspectie zag tijdens het bezoek dat Diligent HomeCare (zowel het bestuur als de zorgverleners) zich open en lerend opstelt. Dit geeft de inspectie het vertrouwen dat Diligent HomeCare de verbeterpunten uit dit rapport actief zal oppakken.

2.2 Wat zijn de vervolgacties

In deze paragraaf staat wat de inspectie van Diligent HomeCare verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

2.2.1 De vervolgactie die de inspectie van Diligent HomeCare verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.
De inspectie verwacht van Diligent HomeCare dat zij verbetermaatregelen neemt op de punten waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg niet (geheel) voldoen aan de normen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

2.2.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder de voorwaarden voor goede en veilige zorg verder op orde brengt en dat Diligent HomeCare 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 Diligent HomeCare voorlopig niet opnieuw bezoekt. Maar als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

3 Resultaten

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

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

Donkergroen:	De locatie/het team voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
Lichtgroen:	De locatie/het team voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
Geel:	De locatie/het team voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
Rood:	De locatie/het team voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
Blauw:	De inspectie toetste deze norm niet.

3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

Norm 1.1
De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare aan deze norm.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dat zorgverleners de zorgbehoefte van cliënten vastleggen in doelen en afspraken. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij tijdens een intakegesprek bij de cliënt uitvraag doet naar deze zorgbehoefte. De bestuurder vertelt dat de wijkverpleegkundige dit intakegesprek voert in het ziekenhuis (waar de cliënt op dat moment verblijft) of bij de cliënt thuis. De wijkverpleegkundige bevestigt dit. Zij vult aan dat als het intakegesprek in eerste instantie in het ziekenhuis plaatsvindt, zij later alsnog een huisbezoek inplant. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij hiermee ook een indruk krijgt van de veiligheid in de woonomgeving van de cliënt.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dat de wijkverpleegkundige afspraken met de cliënt maakt over de zorg en/of ondersteuning die Diligent HomeCare biedt. De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige de informatie uit het intakegesprek vertaalt naar een individueel zorgplan. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat zorgverleners bij een cliënt wondzorg uitvoeren, ondersteuning bieden bij de ochtendzorg en/of hulp bieden bij het aanreiken van medicatie. Een zorgverlener vertelt dat zij bij een cliënt de verzorging van de infuuslijn voor parenterale voeding uitvoert. De zorgverlener vertelt dat zij deze cliënt helpt bij het afkoppelen en doorspoelen van de infuuslijn.

De inspectie ziet in diverse cliëntdossiers dat zorgplannen actueel zijn. De bestuurder vertelt dat de wijkverpleegkundige de zorg evalueert zes weken nadat de cliënt bij hen in zorg is. Daarna evalueert zij halfjaarlijks. De wijkverpleegkundige bevestigt dit.
De bestuurder vertelt dat de wijkverpleegkundige de indicatie stelt voor een bepaalde periode, afhankelijk van de zorgvraag en de situatie van de cliënt. De periode van de indicatie is eveneens de periode waarin het zorgplan geldig is. De inspectie ziet zorgplannen met een geldigheid variërend van drie maanden en zes maanden.

Norm 1.2
De zorgverleners stellen de cliënt in staat om regie te voeren over de zorg die hij ontvangt.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat cliënten inspraak hebben in de zorg. Cliënten kunnen hun wensen en behoeften aangeven tijdens het intakegesprek. In cliëntdossiers leest de inspectie wensen van de cliënt terug. Bijvoorbeeld wensen over het tijdstip waarop cliënten zorg willen ontvangen of informatie over hoe zorgverleners het beste de woning van de cliënt kunnen betreden.
De bestuurder en coördinator vertellen dat Diligent HomeCare zoveel mogelijk rekening probeert te houden met de wensen van cliënten en dat dit meestal lukt. Een zorgverlener en de coördinator vertellen dat zij er bij het zorgmoment rekening mee houden als de cliënt bijvoorbeeld vroeg in de ochtend een afspraak heeft in het ziekenhuis. Daarnaast vertelt de coördinator over de wens van een cliënt die alleen vrouwelijke zorgverleners wil ontvangen. De coördinator geeft aan dat Diligent HomeCare hier rekening mee houdt.

De inspectie hoort dat zorgverleners aandacht hebben voor de eigen regie en zelfredzaamheid van cliënten. Een zorgverlener vertelt dat zij cliënten probeert minder zorgafhankelijk te maken en de zelfredzaamheid van cliënten wil vergroten. Zij vertelt over een cliënt die eerst twee keer per dag zorg nodig had. Nu is dat afgebouwd naar twee keer per week. De wijkverpleegkundige bevestigt dat er aandacht is voor het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt. Zij vertelt dat zij de cliëntdossiers meeleest en gericht kijkt naar hoe de zorgverleners de zelfredzaamheid van de cliënt bevorderen. Ook is dit onderwerp van gesprek bij de het stellen van (her)indicaties, zo licht de wijkverpleegkundige toe. Tijdens dossierinzage ziet de inspectie de aandacht voor zelfredzaamheid terug. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier: ‘dhr. wil proberen zich zelf nachtklaar te maken, wil zelf gezicht wassen en tanden poetsen’.

De bestuurder vertelt dat zorgverleners het zorgplan bespreken met de cliënt. De wijkverpleegkundige bevestigt dat zij de inhoud van het zorgplan bespreekt met de cliënt en diens contactpersoon. De wijkverpleegkundige vertelt dat de cliënt een versie van het zorgplan op papier toegestuurd krijgt met het verzoek om deze te ondertekenen voor akkoord. In het digitale dossier ziet de inspectie het ondertekende zorgplan terug.
De bestuurder en coördinator vertellen dat cliënten via een digitaal cliëntportaal, op elke gewenst moment, inzage hebben in hun eigen dossier. De bestuurder geeft aan dat een deel van de cliënten (en/of hun contactpersonen) hier gebruik van maakt, anderen niet. Middels het cliëntportaal is ook berichtgeving mogelijk tussen de cliënt, diens contactpersoon en zorgverleners. De inspectie leest in een cliëntdossier dat een zorgverlener reageert op een bericht van een familielid.

Norm 1.3 (stimulerende norm)
De zorgverleners bieden integrale en veilige Wlz-zorg thuis.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare grotendeels aan de norm.

De bestuurder en wijkverpleegkundige vertellen dat Diligent HomeCare in principe geen Wlz-zorg thuis biedt, omdat zij geen 24-uurs (ongeplande) zorg

kan bieden. Er zijn drie cliënten in zorg met een Wlz-indicatie. Voor deze cliënten levert Diligent HomeCare op basis van een Modulair Pakket Thuis (MPT), de verpleegkundige zorg. De rest van de zorg en begeleiding regelt de cliënt op een andere manier. De bestuurder geeft aan dat deze cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor de continuïteit van zorg en onderlinge afstemming met alle betrokkenen. De bestuurder en wijkverpleegkundige vertellen dat er ten tijde van het bezoek geen onderscheid is in de zorg die zij leveren op basis van een Zvw-indicatie of een Wlz-indicatie.

De bestuurder vertelt dat Diligent HomeCare (planbare) zorg overdag en in de avond biedt. Diligent HomeCare biedt geen nachtzorg. De bestuurder en coördinator vertellen dat zij hoofdzakelijk overdag en in de avond telefonisch bereikbaar zijn. Indien nodig is de organisatie via een achterwacht (één van de bestuurders, de coördinator of de wijkverpleegkundige) ook ’s nachts telefonisch bereikbaar.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij tijdig met cliënten spreekt over of deze nog veilig thuis kunnen blijven wonen. Zij vertelt dat zij tijdens het intakegesprek aandacht heeft voor de veiligheid in en rondom de woning. De wijkverpleegkundige vertelt dat als hier grenzen aan zitten, zij hierover het gesprek voert met de cliënt en diens contactpersoon.
De wijkverpleegkundige vertelt het netwerk rondom de cliënt in kaart te brengen en te kijken wie wat kan doen. Zij vertelt over een cliënt waarbij een betrokken buurvrouw ook een stukje ondersteuning en begeleiding biedt. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij indien nodig, op casusniveau, overleg heeft met de betrokken huisarts, de cliënt en diens netwerk.

3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener

Norm 2.1
De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare grotendeels aan de norm.

De bestuurder vertelt dat Diligent HomeCare visie en beleid heeft op de scholing van zorgverleners. De inspectie ziet het scholingsplan in.
In het scholingsplan ziet de inspectie zowel verplichte scholingen als bijscholingen opgenomen. De inspectie ziet verschillende onderwerpen zoals: reanimatie, zwachtelen, het goede gesprek, medicatieveiligheid, stoma, handhygiëne en het werken met glijzeilen en tilliften.
De bestuurder vertelt dat hij jaarlijks de scholingsbehoefte inventariseert. Een zorgverlener vertelt dat zij scholingswensen kan aangeven. Ook vertelt de bestuurder dat (wijk)verpleegkundigen signalen doorgeven. Zo signaleerden zij dat zwachtels bij een cliënt niet goed bevestigd werden. Hierdoor gingen de zwachtels eerder los. Hierop ondernam Diligent HomeCare actie en organiseerde een scholing voor zorgverleners over het zwachtelen.
Daarnaast vult de bestuurder aan dat er twee keer per jaar een evaluatiemoment plaatsvindt met zorgverleners. Hierin wordt de zorgverlener gevraagd naar wensen op het gebied van opleiding en scholing.
De bestuurder vertelt dat hij van alle zorgverleners een kopie van het diploma en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) opvraagt. Een zorgverlener bevestigt dat zij bij indiensttreding een VOG heeft aangeleverd.

De bestuurder vertelt dat hij zicht heeft op de bevoegd- en bekwaamheden per zorgverlener. De bestuurder toont de inspectie de opbouw van de

personeelsdossiers met onder andere diploma's, certificaten en gevolgde trainingen.
De wijkverpleegkundige vertelt dat het team zorgverleners deskundig en vakbekwaam is voor de uitvoer van de handelingen die momenteel voorkomen. Als er een cliënt met een nieuwe, onbekendere handeling in zorg komt, bekijken de wijkverpleegkundigen, coördinator en bestuurder met elkaar of het team deze zorg kan bieden of wat er aanvullend aan scholing nodig is.
De wijkverpleegkundige vertelt dat zorgverleners voor het bevoegd en bekwaam blijven van voorbehouden handelingen periodiek een 'carrousel voorbehouden en risicovolle handelingen' doorlopen. De inspectie ziet deze carrousel ook opgenomen in het scholingsplan. Een zorgverlener vertelt dat de bestuurder zorgverleners aanspreekt als scholing niet (tijdig) gevolgd wordt of bekwaamheden (bijna) verlopen.

Zorgverleners vertellen dat zij een gezonde werkdruk ervaren. Zij vertellen: 'het is goed werkbaar, ik loop niet over'. Een zorgverlener vertelt dat zij ziet dat er zorgverleners bij komen op basis van de groei die de organisatie doormaakt. Zij vult hierbij aan dat werkdruk en inzet van (nieuwe) zorgverleners ook onderwerp van gesprek is in onder andere het teamoverleg. De coördinator vertelt dat hij zoveel als mogelijk zorgverleners wil ondersteunen bij 'regelzaken, planning en administratieve taken'. Een zorgverlener vertelt dat zij zich ondersteund voelt door de coördinator.

Diligent HomeCare stemt de inzet van zorgverleners af op de zorgvragen van cliënten, zo vertellen de bestuurder en coördinator. Zo kiest de organisatie er bewust voor om zowel verpleging als persoonlijke verzorging aan te bieden. De bestuurder vertelt dat het team van (wijk)verpleegkundigen, doktersassistenten, verzorgenden en helpenden bevoegd en bekwaam is om deze zorg te bieden.
De bestuurder vertelt over de inzet van doktersassistenten in de wijkverpleging bij Diligent HomeCare. De bestuurder vertelt dat wanneer een doktersassistent in dienst komt, zij een gesprek voeren over de ervaring die de doktersassistent heeft met het uitvoeren van verschillende medische handelingen. Aan de hand van dit gesprek inventariseren zij in welke risicovolle handelingen, die veel in de wijkverpleging voorkomen, de doktersassistent nog geschoold moet worden. Daarna neemt de doktersassistent deel aan het inwerkprogramma van Diligent HomeCare. Dit inwerkprogramma duurt 2 tot 4 weken. In het inwerkprogramma zit een interne scholing voor zorg bij Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL-zorg). De wijkverpleegkundige tekent aan het einde van het inwerkprogramma af of de doktersassistent de ADL-zorg voldoende beheerst. Deze afspraak ziet de inspectie terug in het inwerkbeleid van Diligent HomeCare. Hierna zet Diligent HomeCare de doktersassistent in voor ADL-zorg. Daarnaast krijgen de doktersassistenten scholing over risicovolle handelingen. Hiervoor behalen zij onder begeleiding van de wijkverpleegkundige certificaten. De bestuurder vertelt dat Diligent HomeCare deze doktersassistenten, mits zij de aantekening hebben voor ADL-zorg en aanvullend geschoold zijn voor de voorkomende handelingen, inzet op de route van een verpleegkundige deskundigheidsniveau 4. De coördinator past de wijkroute indien dat nodig is wel op de deskundigheid van de individuele zorgverlener aan. De bestuurder geeft aan dat doktersassistenten niet geschoold worden voor handelingen die volgens de Vilans protocollen alleen uitgevoerd mogen worden door een BIG-geregistreerde zorgverlener. Doktersassistenten voeren deze voorbehouden risicovolle handelingen bij Diligent HomeCare nooit uit.
De bestuurder en wijkverpleegkundige vertellen dat de inwerkprocedure, begeleiding en intervisie van doktersassistenten binnen Diligent HomeCare niet

verschilt van die van de andere zorgverleners. Diligent HomeCare heeft hiervoor geen aanvullend beleid opgesteld.

Norm 2.2
Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare grotendeels niet aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt dat cliëntbesprekingen plaatsvinden in het kwartaaloverleg. Daarin worden ook al veel andere (organisatorische) zaken besproken. Zij vertelt dat daardoor cliëntbespreking 'hier niet altijd volledig tot zijn recht komt'. Soms is er ook behoefte om tussentijds een cliëntsituatie met elkaar te bespreken, zo licht de wijkverpleegkundige toe.
Zorgverleners uiten de wens voor meer ruimte voor cliëntbespreking.
Zorgverleners vertellen dat er nog geen (structurele) momenten van intervisie en reflectie plaatsvinden.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dat zorgverleners niet altijd opvolging geven aan opdrachten of aandachtspunten uit voorgaande rapportages. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld over de opdracht om bij een cliënt te rapporteren over cognitie en hallucinaties. De inspectie leest hier vervolgens geen gerichte rapportages over terug.
Daarnaast ziet de inspectie dat zorgverleners vooral rapporteren op (uitvoer van) de zorghandeling of het lichamelijke aspect van de cliënt. De inspectie leest dat zorgverleners in mindere mate rapporteren over het welzijn, stemming en gedrag van de cliënt. Terwijl de inspectie wel leest over 'een kwetsbare oudere cliënt met cognitieve achteruitgang of over inzet van palliatieve zorg bij een cliënt, of over een cliënt met signalen van zelfverwaarlozing'. De inspectie leest dat zorgverleners de cliëntsituatie op het gebied van welzijn, stemming en gedrag hierdoor minder in beeld hebben.

De inspectie ziet in diverse cliëntdossiers dat zorgverleners de zorg met elkaar afstemmen, enerzijds via de rapportages in het cliëntdossier en anderzijds via een digitaal berichtenverkeer. De bestuurder en coördinator lichten toe dat het berichtenverkeer gericht is op 'acties en korte berichtgeving aan het team'. Bijvoorbeeld over de bestelling van nieuw wondmateriaal. De coördinator en wijkverpleegkundigen vertellen dat zij ook meelezen in dit berichtenverkeer en zo nodig hier bepaalde acties uit oppakken. De inspectie ziet dat zorgverleners digitaal reageren op de berichten in het berichtenverkeer.
De inspectie leest in de rapportages in de cliëntdossiers dat zorgverleners cliëntgerichte zaken rapporteren.

Daarnaast vertellen zorgverleners dat zij elkaar regelmatig treffen op kantoor, voor of na de route. Dit zijn ook (ongeplande) momenten om de zorg met elkaar af te stemmen, zo vertellen zij. Zorgverleners vertellen dat zij elkaar gemakkelijk en laagdrempelig kunnen benaderen. Zij geven hierbij aan dat ook de coördinator en bestuurder laagdrempelig te benaderen zijn voor afstemming en overleg.

Norm 2.3
De zorgverleners signaleren tijdig wanneer andere disciplines/expertise van binnen of buiten de organisatie nodig zijn en schakelen deze in.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare aan deze norm.

De inspectie leest in de cliëntdossiers welke andere disciplines bij de cliënt betrokken zijn. De inspectie ziet contactgegevens van deze disciplines terug in het cliëntdossier. Zo leest de inspectie contactgegevens van bijvoorbeeld de huisarts, betrokken contactpersoon vanuit het ziekenhuis, diabetesverpleegkundige, of betrokken begeleider vanuit de GGZ. Ook leest de inspectie wie de contactpersoon is van de cliënt, zoals een familielid of bewindvoerder.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij regelmatig overleg en afstemming heeft met andere, bij de cliënt betrokken, disciplines. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat zij met een verpleegkundige uit het ziekenhuis contact heeft over de zorg rondom de infuuslijn voor parenterale voeding. De inspectie leest deze afstemming terug in het cliëntdossier. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij een wondverpleegkundige vanuit haar eigen netwerk kan inschakelen, indien nodig.
Zorgverleners vertellen dat zij in overleg met de cliënt contact opnemen met de huisarts indien nodig. Dit doen zij in principe altijd thuis bij de cliënt, zo licht de zorgverlener toe. De inspectie leest in een rapportage dat op voorschrift van de huisarts de dosering van een morfinepleister is verlaagd.

De bestuurder vertelt dat Diligent HomeCare veel investeert in de samenwerking met haar partners in het werkgebied, zoals ziekenhuizen, verpleeghuizen, revalidatiecentra, huisartsen en andere. De bestuurder geeft aan dat dit mede bepalend is geweest voor de groei die de organisatie in het afgelopen jaar doormaakte. De partners in het werkgebied weten Diligent HomeCare inmiddels goed te vinden, zo licht de bestuurder toe.

Norm 2.4
De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij aanmeldingen van nieuwe cliënten ontvangt via het ziekenhuis, revalidatiecentra, de huisarts of via de cliënt zelf. De coördinator vertelt dat hij alle informatie over de nieuwe aanmelding klaarzet voor de wijkverpleegkundige. De coördinator vertelt dat hij vervolgens, binnen 48 uur na aanmelding, een intakegesprek inplant voor één van de wijkverpleegkundigen. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij op basis van de informatie uit een verpleegkundige overdracht het intakegesprek met de cliënt voert. Dit intakegesprek vindt plaats bij de cliënt thuis of daar waar de cliënt op dat moment verblijft (bijvoorbeeld in het ziekenhuis) (zie ook norm 1.1).

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de zorgvraag, de wensen en verwachtingen van de cliënt bespreekt. Zij geeft aan wat de wijkverpleging van Diligent HomeCare wel en niet kan bieden. Zij indiceert de benodigde zorg en regelt dat de zorgmomenten in gang gezet worden.
De wijkverpleegkundige vertaalt de indicatie naar een individueel zorgplan. Zij stelt de zorgplannen op aan de hand van een erkend classificatiesysteem, zo ziet de inspectie tijdens dossierinzage. De inspectie ziet individuele zorgplannen per cliënt. De inspectie ziet dat de zorgplannen actueel zijn. De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige gezondheidsrisico’s vertaalt naar concrete doelen en acties in het zorgplan.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij structureel het zorgplan evalueert. Dit doet zij driemaandelijks, halfjaarlijks of zo nodig eerder. De coördinator ontvangt melding

wanneer een indicatie eindigt en plant een herindicatie in voor de wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij samen met zorgverleners en de coördinator verantwoordelijk is voor het actueel houden van het zorgplan. De wijkverpleegkundige accordeert eventuele aanpassingen. Waar nodig past de wijkverpleegkundige de indicatie van de zorg aan, zo licht de wijkverpleegkundige toe. De inspectie leest in een cliëntdossier dat de indicatie verpleging gestopt is, vanwege het eindigen van de wondzorg. De indicatie voor persoonlijke verzorging blijft, omdat ondersteuning bij de ochtendzorg nog nodig is, zo leest de inspectie.
Zorgverleners evalueren regelmatig de zorgverlening met de cliënt. Dit leest de inspectie terug in de cliëntdossiers die zij inziet. De inspectie ziet dat zorgverleners verslagen van de evaluaties vastleggen in het cliëntdossier.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij zelf niet standaard ingedeeld is in een wijkroute. Zij vertelt dat dit haar de ruimte geeft om 'in te springen daar waar nodig' en om desgewenst mee te gaan met een andere zorgverlener voor begeleiding of ondersteuning. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij wekelijks cliënten bezoekt, al dan niet samen met een collega zorgverlener. Enerzijds om te monitoren hoe het gaat met de situatie van de cliënt en anderzijds om te kijken hoe de collega werkt, zo licht de wijkverpleegkundige toe. Daarnaast vertelt zij de zorg op afstand te monitoren bijvoorbeeld door het lezen van de rapportages, het berichtenverkeer en het monitoren van foto's van wonden.

3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.1
De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat ze aandacht hebben voor het vastleggen van kwaliteitsinformatie voor verbetering van de zorg. Zo kunnen zorgverleners Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) vastleggen in het zorgdossier. Ook is er een mogelijkheid om Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM) vast te leggen in hetzelfde digitale programma. De bestuurder vertelt de analyses van deze meldingen te doen. Wanneer er acties uit volgen, bespreekt hij dit met de coördinator en/of wijkverpleegkundigen. De bestuurder vertelt dat hij de MIC-meldingen altijd bespreekt in het kwartaaloverleg. Een zorgverlener vertelt al meerdere MIC-meldingen te hebben gemaakt. Als voorbeeld noemt de zorgverlener een casus waarbij zij twijfelde of de cliënt de medicatie wel juist innam. De zorgverlener deed hiervan melding. Na bespreking van deze melding besloten zorgverleners om medicatie via een Geneesmiddelen Distributie Systeem (GDS) voor deze cliënt aan te vragen. Zo was er meer controle mogelijk op juiste inname van de medicatie.

Daarnaast vertelt de bestuurder informatie over medewerkerstevredenheid op te halen. Dat doen zij door twee keer per jaar een evaluatiemoment met een zorgverlener in te plannen. Ook is de wens om twee keer per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren.

De inspectie hoort dat Diligent HomeCare een raad van toezicht (RvT) heeft ingesteld. Deze RvT bestaat uit drie leden. De inspectie ziet dat de namen van de drie RvT-leden nog niet zijn opgenomen in het KvK-handelsregister.

De bestuurder vertelt dat de drie leden onafhankelijk zijn van elkaar en ten opzichte van de bestuurder. De vergaderingen van de RvT zijn nog niet gestart. Wel vertelt de bestuurder dat hij de RvT al betrekt bij de komende kwartaalmeetings. Ook heeft Diligent HomeCare op dit moment een vacature uit staan voor leden voor oprichting van een cliëntenraad. De bestuurder vertelt dat er inmiddels twee aanmeldingen zijn.

De inspectie ziet dat Diligent HomeCare een klachtenregeling heeft overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze klachtenregeling is op de website van Diligent HomeCare te vinden. De inspectie hoort van de bestuurder dat Diligent HomeCare de klachtenregeling per mail of op papier aan de cliënt meegeeft.

Norm 3.2
De zorgaanbieder stelt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal en borgt de veiligheid van de cliënt

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare grotendeels aan de norm.

De inspectie leest op de website dat Diligent HomeCare zich richt op het leveren van ‘de beste’ zorg. Daarnaast staat de kernwaarde “aandacht” centraal in de zorgverlening. De inspectie hoort van de bestuurder dat cliëntgerichte zorg in de missie en visie is opgenomen. De coördinator heeft een rol in het uitdragen van deze missie en visie naar de cliënten. Zo vertelt de coördinator bijvoorbeeld dat cliënten vaak bellen met verzoeken over de planning van zorg. De coördinator probeert dan in overleg met zorgverleners en cliënten hier zoveel als mogelijk rekening mee te houden.

De bestuurder vertelt bekend te zijn met de leidraad Veilige zorgrelatie en de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Zorgverleners kunnen volgens de leidraad veilige zorgrelatie werken, het document is opgenomen in het kwaliteitshandboek van Diligent HomeCare. Diligent HomeCare heeft ook gedragsregels voor zorgverleners opgenomen in de algemene voorwaarden, zo vertelt de bestuurder.
De inspectie hoort dat een zorgverlener de meldcode Huiselijk geweld kent. De zorgverlener vertelt dat zij dit ook op kan zoeken in het systeem waarin zij rapporteren. Zij doet dit wanneer het van toepassing is bij een cliënt.

De bestuurder vertelt dat zorgverleners binnen Diligent HomeCare toegang hebben tot de Vilans protocollen. Zorgverleners bevestigen dit. Daarnaast zijn de op de organisatie toegeschreven protocollen te raadplegen via het digitale systeem. Een zorgverlener vertelt protocollen via het digitale systeem te raadplegen tijdens het werk. De bestuurder en wijkverpleegkundige geven aan dat het eenduidig werken volgens protocol aandachtspunt is binnen het team. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij zorgverleners stimuleert om te werken volgens het meest recente protocol, in plaats van ‘blind te varen’ op de eerder opgedane kennis en praktijkervaring.

Norm 3.3
De zorgaanbieder schept voorwaarden voor de uitvoering van goede en veilige medicatiezorg.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare grotendeels aan de norm.

De inspectie ziet het medicatiebeleid van Diligent HomeCare in. De inspectie leest dat het medicatiebeleid is opgesteld volgens de "Veilige principes in de medicatieketen'. In het scholingsplan leest de inspectie dat alle zorgverleners een scholing volgden over het digitale medicatie aftekensysteem. De bestuurder vertelt dat deze scholing verplicht is.

De bestuurder vertelt dat de wijkverpleegkundige tijdens de intake ook voor iedere cliënt een 'Beoordeling Eigen beheer van Medicatie (BEM-score) noteert. Op deze manier is duidelijk of en in hoeverre zorgverleners de cliënt ondersteuning bieden bij de medicatiezorg. Zorgverleners vertellen dat zij werken met actuele toedienlijsten opgesteld door de apotheek. Zorgverleners vertellen dat zij deze toedienlijsten kunnen raadplegen via het digitale aftekensysteem.

Een zorgverlener vertelt de inspectie over interne afspraken over het aftekenen en uitvoeren van dubbele controles. De inspectie hoort dat zorgverleners binnen Diligent HomeCare op verschillende manieren een dubbele controle kunnen uitvoeren. Zorgverleners kunnen de cliënt of diens partner vragen om de dubbele controle uit te voeren. Voor medicatie die in het digitale aftekensysteem staat, vindt dubbele controle plaats via een foto. De inspectie leest deze afspraken terug in het medicatiebeleid.
Daarnaast vertelt de bestuurder dat zorgverleners bij enkele cliënten parenterale voeding via het infuus toedienen. Deze voeding staat niet in het digitale aftekensysteem. Diligent HomeCare heeft daarom aanvullende afspraken gemaakt over de dubbele controle op het instellen van de infuuspomp. Zorgverleners sturen een foto via het berichtenverkeer in het ECD. De afspraak is dat een collega (op afstand) dan de dubbele controle uitvoert, zo hoort de inspectie van een zorgverlener en bestuurder.

De inspectie ziet in het berichtenverkeer in het ECD dat de controle van een inloopsnelheid van parenterale voeding achteraf plaatsvond. Zo ziet de inspectie dat er in de avond gestart is met de toediening van voeding via het infuus, waarbij de coördinator de volgende ochtend de controle van de inloopsnelheid aan de hand van de toegezonden foto uitvoert. De inspectie leest over deze vorm van dubbele controle geen afspraken in het medicatiebeleid terug.

Norm 3.4
Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische zorgvraag zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare aan deze norm.

De bestuurder en zorgverlener vertellen dat Diligent HomeCare geen onvrijwillige zorg biedt. De bestuurder vertelt beleid te hebben op de Wet Zorg en Dwang (Wzd). Dit Wzd-beleid is nog niet opgenomen in de algemene voorwaarden, zo vertelt de bestuurder.
De inspectie ziet in het scholingsplan dat zorgverleners dit jaar verplicht een e-learning over zorg en dwang volgen. De bestuurder vertelt dat de zorgverleners dan onder andere beter kunnen signaleren. Een zorgverlener vertelt de inspectie dat zij weet wat onvrijwillige zorg is en herkent wanneer hier sprake van is. Zij noemt een voorbeeld waarbij een cliënt wondverzorging weigerde. Hierop heeft Diligent HomeCare afstemming gezocht met de cliënt en andere betrokken disciplines.

Norm 3.5 (stimulerende norm)

De zorgaanbieder organiseert de randvoorwaarden voor integrale en veilige Wlz-zorg thuis.

Volgens de inspectie voldoet Diligent HomeCare grotendeels aan de norm.

De bestuurder vertelt dat Diligent HomeCare bezig is met het opstellen van organisatiebeleid op Wlz-zorg thuis. Bij een eventuele toename van het aantal cliënten met een Wlz-indicatie zal Diligent HomeCare afspraken over de borging van 24-uurs toezicht of zorg in nabijheid nadrukkelijker in het zorgplan moeten vastleggen, evenals de afspraken met mantelzorgers. De bestuurder geeft hierbij aan dat Diligent HomeCare zich vooralsnog wil richten op uitbreiding van Zvw-zorg.

Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

- Digitale presentatie van bestuurder tijdens het inspectiebezoek
- Ontwikkeling/scholingsbeleid
- Digitale presentatie van de laatste kwartaalmeeting
- Notulen van de laatste kwartaalmeeting
- Medicatiebeleid
- Stagebeleid Diligent HomeCare B.V.
- Inwerkprogramma Diligent HomeCare B.V.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl