



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Zorggroep Perspectief B.V., locatie Hoog
Hullen in Eelde op 15 mei 2024

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Taak inspectie 3
1.2	Aanleiding en doel bezoek 3
1.3	Werkwijze 3
1.4	Instelling 3
2	Conclusie 5
2.1	Conclusie bezoek 5
3	Vervolgacties 6
3.1	Vervolgacties zorgaanbieder 6
4	Resultaten 7
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 7
4.2	Deskundige zorgverlener 9
4.3	Sturen op kwaliteit en veiligheid 11
Bijlage 1 Documenten 16	
Bijlage 2 Toetsingskader 17	

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) bracht op 15 mei 2024 een onaangekondigd bezoek aan Zorggroep Perspectief B.V. (hierna: Zorggroep Perspectief), locatie Hoog Hullen in Eelde.

1.1 Taak inspectie

De inspectie ziet toe op goede zorg. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. Wij houden toezicht door het brengen van inspectiebezoeken. Hierbij beoordeelt de inspectie of de zorgaanbieder wet- en regelgeving, veldnormen (richtlijnen en standaarden) voldoende naleeft. Wij stimuleren en agenderen waar het kan en handhaven waar nodig. Extra aandacht gaat uit naar kwetsbare groepen.

1.2 Aanleiding en doel bezoek

Mensen die hun leven lang intensieve geestelijke gezondheidszorg (ggz) nodig hebben, kunnen sinds 1 januari 2021 toegang krijgen tot de Wet langdurige zorg (Wlz). Aanleiding van het bezoek is dat de inspectie wil bijdragen aan het bevorderen van de kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid van zorgaanbieders die langdurige ggz-zorg bieden in het kader van de Wlz.

Het doel van het inspectiebezoek is om te beoordelen welke zorg goed gaat, beter kan en beter moet. Met dit toezicht wil de inspectie tevens een beeld krijgen van eventuele, specifieke risico's in de zorg voor deze mensen en, zo mogelijk, een bijdrage leveren aan de normontwikkeling in de sector.

1.3 Werkwijze

De inspectie heeft uit de wet- en regelgeving en veldnormen, die van toepassing zijn op de langdurige ggz, een selectie gemaakt (bijlage 2). Beroepsorganisaties maken deze veldnormen. Vanuit de selectie zijn drie thema's vastgesteld: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners en sturen op kwaliteit en veiligheid. Per thema stelt de inspectie vast welke zorg goed is, beter kan of beter moet.

De inspectie vroeg vooraf aan het bezoek enkele documenten (bijlage 1) op en zag twee dossiers in. Ook sprak de inspectie met:

- de locatiecoördinator van locatie Hoog Hullen;
- de kwaliteitsmedewerker van Zorggroep Perspectief;
- twee persoonlijk begeleiders, werkzaam op de locatie Hoog Hullen;
- een cliënt die woont op de locatie Hoog Hullen.

1.4 Instelling

Zorggroep Perspectief is in maart 2012 opgericht en heeft als rechtsvorm een besloten vennootschap. De organisatie heeft twee bestuurders, die tevens aandeelhouder zijn. Er is een raad van commissarissen, die bestaat uit drie leden.

Zorggroep Perspectief heeft vier locaties waarvan twee locaties gevestigd zijn op het landgoed Oosterbroek in Eelde (Hoog Hullen en Thuisbasis Veteranen), één locatie in Assen (De Es) en één locatie in Stadskanaal. Daarnaast is op het landgoed in Eelde ook Het Vizier gelegen, dat onderdeel is van Thuisbasis Veteranen.

Op de locaties Hoog Hullen, Thuisbasis Veteranen. Het Vizier en Stadskanaal biedt Zorggroep Perspectief beschermd wonen met 24-uurs zorg. Locatie De Es biedt een woonplek aan (jong)volwassenen die zelfstandiger kunnen en willen wonen, maar wel ondersteuning nodig hebben.

Zorgaanbod/cliënten

Zorggroep Perspectief biedt ondersteuning aan (jong) volwassenen die door bijvoorbeeld psychische oorzaken, verslaving en/of een licht verstandelijke beperking problemen hebben om stabiel en zelfstandig te leven. Zorggroep Perspectief heeft in totaal 87 cliënten in zorg waarvan 71 cliënten een indicatie hebben op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en 16 cliënten een indicatie op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Van de cliënten met een Wlz-indicatie heeft één cliënt een zorgprofiel met grondslag lichamelijk gehandicapt (LG), drie cliënten met de grondslag verstandelijk gehandicapt (VG) en twaalf cliënten met de grondslag geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Vrijwel alle cliënten met een Wlz-indicatie krijgen de zorg gefinancierd door middel van zorg in natura (ZIN), hiervoor heeft Zorggroep Perspectief een contract met het zorgkantoor.

Personeel

Het personeelsbestand van Zorggroep Perspectief bestaat uit 22 medewerkers (18,9 fte), die als volgt zijn verdeeld:

- 5 x medewerker zonder diploma in de zorg (3,95 fte)
- 7 x persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen MBO-4 (6 fte)
- 2 x verzorgende IG MBO-3 (1,89 fte)
- 1 x persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg MBO-4 (0,67 fte)
- 1 x pedagogisch werk MBO-4 (0,83 fte)
- 1 x social work HBO (0,89 fte)
- 1 x toegepaste psychologie HBO (1 fte)
- 1 x SPW-4 (1 fte)
- 3 x overig (2,67 fte)

Daarnaast werken er vier leerling begeleiders bij Zorggroep Perspectief (3,28 fte).

2 Conclusie

2.1 Conclusie bezoek

Tijdens het bezoek sprak de inspectie met gemotiveerde medewerkers, die zich transparant en toetsbaar opstelden. De inspectie concludeert dat Zorggroep Perspectief, locatie Hoog Hullen grotendeels aan de getoetste normen voldoet.

Er is aandacht voor persoonsgerichte zorg, ruimte voor zorgverleners om hun deskundigheid te ontwikkelen en op peil te houden en er wordt gestuurd op kwaliteit en veiligheid. Zorggroep Perspectief heeft een visie op herstelondersteunende zorg en voert deze ook uit in de praktijk. Zorgverleners hebben aandacht voor de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten.

Tijdens het bezoek blijkt dat de locatie Hoog Hullen de afgelopen tijd druk bezig is geweest met een herstructurering. Dit heeft ervoor gezorgd dat er diverse veranderingen zijn doorgevoerd op de locatie. De inspectie ziet tijdens het bezoek de eerste resultaten van de doorvoering van de herstructurering.

Hoewel er aandacht is voor de informatiebeveiliging, is er geen onafhankelijke beoordeling uitgevoerd door Zorggroep Perspectief conform de norm NEN 7510.

3 Vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Zorggroep Perspectief verwacht. Daarna beschrijft de inspectie wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 Vervolgacties zorgaanbieder

Zorggroep Perspectief voldoet grotendeels aan de getoetste normen. De inspectie verwacht dat Zorggroep Perspectief de aandachtspunten zoals beschreven in hoofdstuk vier onder "wat kan beter" doorvoert en waar nodig ook bij de andere locaties implementeert.

Wij hebben er vertrouwen in dat Zorggroep Perspectief de genoemde verbeterpunten doorvoert en sluit met dit rapport het bezoek af.

4 Resultaten

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Norm 1.1

De cliënt voert de regie over zijn eigen zorg.

Wat gaat goed

In het ondernemingsplan Wlz 2023 van Zorggroep Perspectief lezen wij dat de organisatie met cliënten toewerkt naar zelfredzaamheid en participatie in de maatschappij. Omdat Zorggroep Perspectief beschikt over verschillende locaties met meerdere zorgvormen, is het voor cliënten makkelijk om door te stromen naar een andere locatie binnen de organisatie, mocht dit beter passend zijn bij de doelen en bijpassende indicatie. Hiervan uitgaande kan een cliënt doorstromen van bijvoorbeeld beschermd wonen naar thuis wonen plus en daarna naar ambulante hulpverlening. Dit horen wij ook in de gesprekken terug.

Wij spreken kort met een cliënt die woont op de locatie Hoog Hullen. Zij vertelt dat zij tevreden is over de zorgverlening. Zij geeft aan dat zij het een jaar geleden minder naar haar zin had op de locatie. Dit vanwege een andere cliënt die erg bepalend was voor de sfeer op de locatie, waar zij last van had. Sinds de betreffende cliënt is vertrokken is het weer fijn wonen op de groep, zegt de cliënt.

Wij horen in de gesprekken dat op de locatie Hoog Hullen geen sprake is van verplichte zorg. Een zorgverlener vertelt dat de voordeur van de locatie 's nachts op slot gaat maar dat alle cliënten een sleutel van de voordeur hebben. De cliënten hebben daarnaast een sleutel van hun eigen kamer. De zorgverlener zegt dat degene die slaapdienst heeft, aan het einde van de avond een sluitronde loopt om te kijken of alle cliënten aanwezig zijn.

De zorgverlener vertelt dat er één cliënt op de locatie woont met een zorgmachtiging. De verplichte zorg betreft het toedienen van een depot, waarvoor de ggz instelling waar de cliënt onder behandeling is verantwoordelijk voor is. De zorgverlener zegt dat Zorggroep Perspectief hierin een signalerende functie heeft en regelmatig afstemt met de betreffende ggz instelling.

Wij horen in de gesprekken dat er huisregels zijn voor de locatie Hoog Hullen, dat alle cliënten hiervan op de hoogte zijn en dat cliënten deze voor akkoord tekenen als zij in zorg komen. Wij hebben een kopie van de huisregels ontvangen en zien dat hierin de ordelijke gang van zaken in en rondom de locatie beschreven wordt. De huisregels bevatten geen collectieve maatregelen en er staat beschreven dat Zorggroep Perspectief eventuele aanpassingen op de huisregels (zoals bijvoorbeeld het gebruik van alcohol en drugs) op individueel niveau van de cliënt maakt en deze opneemt in het zorgplan.

Norm 1.2

De cliënt ervaart dat de zorgverleners zijn wensen en behoeften kennen. De verleende zorg sluit hierop aan.

Wat gaat goed

In de gesprekken met de zorgverleners horen wij dat Zorggroep Perspectief bij aanvang van de zorg bekijkt welke persoonlijk begeleider het beste past bij de cliënt. Als naderhand blijkt dat er toch geen match is tussen de persoonlijk begeleider en de cliënt, dan wordt bekeken of een andere persoonlijk begeleider ruimte heeft. De persoonlijk begeleiders worden betrokken bij de intakeprocedure en voordat een cliënt op de locatie komt wonen, vindt eerst een kennismaking plaats.

Een zorgverlener zegt dat zij graag goed in contact staat met de cliënten en een vertrouwensband met hen opbouwt. De zorgverlener geeft aan dat zij het naar de cliënten toe belangrijk vindt dat ze doet wat ze zegt en zegt wat ze doet.

In beide cliëntdossiers zien wij de achtergrond, geschiedenis en het persoonsbeeld van de cliënten beschreven. Ook is een beschrijvende diagnose van externe behandelaars aanwezig.

De zorgverleners vertellen dat zij samen met de cliënten kijken naar een passende daginvulling voor de cliënt. Hierbij is het belangrijk dat de daginvulling zoveel mogelijk aansluit op de behoefte van de cliënt. De zorgverleners vertellen ons dat cliënten verschillende vormen van dagbesteding hebben zoals het volgen van een opleiding en verschillende activiteiten op de locatie of op een externe locatie.

Norm 1.3

De cliënt ervaart dat er aandacht is voor co-/ multimorbiditeit bij de cliënt.

Wat gaat goed

Zorggroep Perspectief heeft een medicatiebeleid, dat zij ons heeft toegestuurd. In het beleid staat beschreven dat het uitgangspunt is dat cliënt zelf medicatie beheert. Wij zien in de cliëntdossiers dat een beoordeling eigen beheer medicatie (BEM) onderdeel is van de intake. Indien eigen beheer van medicatie niet lukt, dan biedt Zorggroep Perspectief hier ondersteuning bij. De zorgverleners signaleren bij eigen beheer van medicatie of cliënten met een verantwoorde manier met hun medicatie om kunnen gaan. Als de zorgverleners risico's signaleren dan gaan zij hierover met de cliënt en/of vertegenwoordiger in gesprek. Dit horen wij ook terug in de gesprekken. Het medicatiegebruik wordt meegenomen in de halfjaarlijkse evaluatie van het zorgplan. Ook wordt er jaarlijks met de voorschrijvers geëvalueerd. Dit wordt vastgelegd in dossier van de cliënten.

In de cliëntdossiers zien wij dat er actuele medicatieoverzichten aanwezig zijn. De zorgverleners vertellen dat zij goed op de hoogte zijn van het medicatiegebruik van de cliënten waar zij persoonlijk begeleider van zijn. Dit geldt zowel voor de cliënten die hun medicatie in eigen beheer hebben, als voor de cliënten waarvan het beheer is overgenomen. De zorgverleners geven aan dat zij, met toestemming van de cliënt, contact hebben met de voorschrijver indien dit nodig is. Als voorbeeld vertelt een zorgverlener dat zij voor een cliënt die Lorazepam gebruikte en veel onrust liet zien, afstemming zocht met de voorschrijver.

Iedere locatie van Zorggroep Perspectief heeft aandachtsfunctionaris medicatie. In de incidentenanalyse 2023 zien wij dat de meeste meldingen op locatie Hoog Hullen gerelateerd zijn aan verkeerde, vergeten of geweigerde medicatie. De aandachtsfunctionaris medicatie voor locatie Hoog Hullen is gevraagd hier verbetermaatregelen op uit te zetten.

In de gesprekken horen wij terug dat er binnen locatie Hoog Hullen aandacht is voor gezond eten. De zorgverleners vertellen dat zij zelf koken en dat zij dit het liefst met de hulp van cliënten doen. Een zorgverlener zegt dat zij regelmatig wandelen en bewegen met cliënten. Tijdens het wandelen ruimen zij vaak samen met de cliënten zwerfval op in het bos.

Norm 1.4

De cliënt krijgt ondersteuning om het informele netwerk op te bouwen en in stand te houden.

Wat gaat goed

In de gesprekken en in de dossiers horen/zien wij dat naasten/vertegenwoordigers van cliënten worden meegenomen in het zorgtraject. Een zorgverlener vertelt dat het betrekken van naasten kan ook een doel is in het zorgplan.

In het elektronisch cliëntendossier (ECD) zien wij de contactpersonen van de cliënten staan.

4.2 Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

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

Wat gaat goed

In de gesprekken horen wij dat de locatiecoördinator de intake uitvoert en de persoonlijk begeleiders hierbij betreft. Vervolgens stelt de persoonlijk begeleider, in samenspraak met de cliënt en diens naasten/vertegenwoordigers, het zorgplan op. Zij kijken samen naar de doelen en wat haalbaar is. Eén van de zorgverleners geeft aan dat hij de samenwerking met de cliënt als fietsen op een tandem ziet, waarbij de cliënt trapt en stuurt en de begeleider hem hierbij ondersteunt met trappen.

In de cliëntdossiers zien wij risicotaxaties, die gericht zijn op lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, gedrag en omgang en cliëntveiligheid. De zorgverleners vertellen dat de risico's tijdens de intake in kaart worden gebracht. In de cliëntdossiers zien wij ook de intakeverslagen. Daarnaast zien wij dat de kindcheck wordt uitgevoerd als onderdeel van de intake.

Op de locatie Hoog Hullen biedt Zorggroep Perspectief permanent toezicht in de vorm van 24-uurs zorg.

In één cliëntdossier is een uitgebreid signaleringsplan aanwezig, dat dateert van mei 2023. In reactie op het conceptrapport geeft het bestuur aan dat de signaleringsplannen, net als de risico-inventarisatie, jaarlijks worden herzien en daarnaast worden bijgewerkt als de situatie van de cliënt verandert.

Norm 2.2

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

Wat gaat goed

In de cliëntdossiers zien wij dat voor de cliënten een actueel zorgplan aanwezig is. In de zorgplannen staat de hulpvraag van de cliënten omschreven en zien wij SMART beschreven doelen. Er staat beschreven hoe aan de doelen wordt gewerkt en binnen welk tijdbestek.

De zorgverleners vertellen dat de zorgplannen halfjaarlijks worden geëvalueerd. Dit zien wij ook terug in de cliëntdossiers. Na de evaluatie komt er een herschreven zorgplan en het oude zorgplan blijft bewaard. Wij zien in de evaluaties de status van de doelen beschreven met uitkomst van de evaluatie en een toelichting waarom doelen eventueel niet behaald zijn.

In de cliëntdossiers zien wij de voortgang van de zorg beschreven in de dagelijkse rapportages van de dag- en nachtdiensten. Een zorgverlener geeft aan dat zij de rapportages op dag-, week- of maandniveau uit het ECD kunnen filteren.

Zorggroep Perspectief is bezig met de overstap naar een nieuw ECD. Wij horen in de gesprekken dat alle zorgplannen en andere documenten inmiddels naar het nieuwe ECD zijn overgezet en dat er enkel nog vanuit het nieuwe ECD wordt gewerkt. Een zorgverlener vertelt dat het nieuwe ECD nog niet de mogelijkheid biedt om op doelen te rapporteren. Hij geeft aan dat er aan gewerkt wordt om dit te faciliteren.

Norm 2.3

Zorgverleners houden relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te bieden.

Wat gaat goed

Eén van de zorgverleners vertelt dat hij sinds vier jaar werkzaam is bij Zorggroep Perspectief. De zorgverlener zegt dat hij bij indiensttreding geen zorgachtergrond had en zich heeft omgeschoold. De zorgverlener heeft de opleiding Zorg & Welzijn Specifieke doelgroepen niveau 4 afgerond. In het ondernemingsplan Wlz 2023 beschrijft Zorggroep Perspectief dat sommige medewerkers een werkverleden hebben dat niet direct gelinkt is aan hun huidige werk: het leger, de politie, jeugdzorg, praktische beroepsgroepen. Deze diversiteit garandeert volgens Zorggroep Perspectief een bredere visie op de zorg en geeft meer kwaliteit aan hun dienstverlening. In de gesprekken horen wij dat Zorggroep Perspectief de samenstelling van het personeel afstemt op de doelgroep.

De andere zorgverlener die wij spreken geeft aan dat zij de opleiding Social Work HBO heeft gevolgd. De zorgverlener is in februari 2023 voor haar afstudeerstage bij Zorggroep Perspectief komen werken en vervolgens in juni 2023 als persoonlijk begeleider gestart op locatie Hoog Hullen.

De zorgverleners vertellen dat zij hun deskundigheid op peil houden door middel van diverse trainingen en scholingen. Zij geven aan onder andere geschoold te zijn op het uitvoeren van de begeleidingsmethodiek Steunend Relationeel Handelen (SRH) en trainingen zoals weerbaarheidstraining. De zorgverleners geven aan dat zij jaarlijks een cursus medicatieveiligheid krijgen.

Norm 2.4

Zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie.

Wat gaat goed

Wij horen in de gesprekken dat de zorgverlening een beroep kan doen op een gedragswetenschapper, die één keer per maand langskomt op de locatie Hoog Hullen. De zorgverlening heeft dan de mogelijkheid om cliënten te bespreken waar zij vragen over hebben. De gedragswetenschapper krijgt voor deze cliënten toegang tot het ECD, zodat die zich kan inlezen.

De zorgverleners vertellen dat er op cliëntniveau afspraken zijn met externe behandelaren en dat voor hen duidelijk is wie, waarvoor verantwoordelijk is. Eén van de zorgverleners geeft aan dat door sluiting van afdelingen bij grotere ggz instellingen, de doelgroep bij Zorggroep Perspectief zwaarder wordt. De zorgverlener zegt dat hij zich ondanks de zwaarder wordende doelgroep voldoende weerbaar voelt. Hij zegt de handvatten te hebben die nodig zijn om met deze doelgroep te werken en geeft aan de grenzen te kennen van haar kennis en kunde en op te schalen wanneer dat nodig is.

In de cliëntdossiers zien wij op het voorblad de contactgegevens van de ketenpartners staan.

Norm 2.5

Zorgverleners reflecteren systematisch op goede, veilige en persoonsgerichte zorg en spreken elkaar daarop aan. Vanuit de reflectie passen zij verbeteringen toe.

Wat gaat goed

De zorgverleners geven aan dat er om de week een teamoverleg is. Daarnaast zijn er algemene teamvergaderingen met alle medewerkers van Zorggroep Perspectief. In deze vergaderingen besteedt het team aandacht aan scholingsonderwerpen als rapporteren, werken met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en omgaan met veiligheid.

De zorgverleners vertellen dat er één keer per twee maanden een apart overleg voor intervisie plaatsvindt. Zij geven aan dat de caseload qua cliënten verdeeld is over de persoonlijk begeleiders. De persoonlijk begeleiders bespreken met elkaar de omgang met de cliënten. De zorgverleners zeggen dat zij zich vrij voelen om elkaar feedback te geven, zonder dat dit als een "aanval" voelt. Zij vertellen dat het huidige team elkaar steunt en samen dingen oppakt.

4.3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.1

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

Wat gaat goed

De kwaliteitsmedewerker vertelt dat de Zorggroep Perspectief een visie heeft op herstel ondersteunende zorg. Een belangrijk onderdeel hiervan is de SRH-methodiek. Zij geeft aan dat de zorgverleners deze methodiek gebruiken om cliënten te ondersteunen in hun herstel- en ontwikkelingsproces. Het uitgangspunt hierbij is een ondersteunende omgeving te creëren.

De kwaliteitsmedewerker zegt dat Zorggroep Perspectief voorheen een andere methodiek hanteerde, maar deze bleek niet goed aan te sluiten op de doelgroep. Zorggroep Perspectief heeft toen onderzoek gedaan naar de verschillende methodieken en daaruit bleek dat de SRH-methodiek het beste aansloot bij de visie van Zorggroep Perspectief en de doelgroep die zij ondersteunt. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat er een werkgroep is die inmiddels is gestart met de implementatie de methodiek. De zorgverleners krijgen vanuit de RINO-groep scholing voor het toepassen van de methodiek. Dit horen wij ook terug van de zorgverleners.

De kwaliteitsmedewerker en locatie coördinator vertellen dat er binnen Zorggroep Perspectief twee ervaringsdeskundigen worden ingezet.

Zorggroep Perspectief heeft een actieve cliëntenraad, die zichzelf bewonersraad noemt. In de bewonersraad zijn alle locaties van Zorggroep Perspectief vertegenwoordigd. Wij hebben een kaderdocument ontvangen waarin de rechten van de bewonersraad staan beschreven. De bewonersraad komt één keer per kwartaal bijeen en halfjaarlijks sluit de directie aan bij het overleg. Er wordt een agenda opgesteld voor het overleg en er worden notulen gemaakt. De inspectie heeft de notulen van een aantal vergaderingen van de bewonersraad ontvangen. De kwaliteitsmedewerker ondersteunt de bewonersraad en één keer per jaar is er een scholingsmoment voor de leden, dat is afgestemd op de behoefte van de bewonersraad.

Norm 3.2

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

Wat gaat goed

Voorafgaand aan het bezoek heeft de inspectie een protocol voor het melden van incidenten ontvangen. In het protocol beschrijft Zorggroep Perspectief stapsgewijs de werkwijze. Incidenten worden in het ECD geregistreerd. In het protocol staat ook beschreven wat een zorgaanbieder, in het kader van de Wkkgz, verplicht is om te melden bij de inspectie. In het scholingsoverzicht zien wij een e-learning over het melden van incidenten opgenomen. Ten tijde van het bezoek ontvangen wij van de kwaliteitsmedewerker een incidentenanalyse van 2023. In dit document staan alle meldingen die in 2023 zijn gedaan per locatie uitgesplitst. Wij zien in het document de getroffen verbetermaatregelen en de wijze waarop de voortgang daarin wordt bewaakt beschreven. Van een zorgverlener horen wij dat incidenten in de teamvergaderingen worden besproken, om zo te leren van incidenten die plaatsvonden.

De kwaliteitsmedewerker vertelt dat Zorggroep Perspectief beschikt over het HKZ-keurmerk en dat er jaarlijks een externe HKZ-audit plaatsvindt. Daarnaast vinden er ook interne audits plaats. De kwaliteitsmedewerker zegt dat zij hier leerpunten uithaalt waarmee Zorggroep Perspectief de kwaliteit van de zorg kan verbeteren. Als voorbeeld geeft de kwaliteitsmedewerker aan dat er tijdens een audit naar voren kwam dat de zorgverleners op locatie Hoog Hullen behoefte hadden aan een noodknop. Dit heeft ervoor gezorgd dat er inmiddels een noodknop op de locatie aanwezig is, die in verbinding staat met de directie, de locatiecoördinator en de locatie Thuisbasis Veteranen. Indien nodig kan er op deze wijze versterking komen naar de locatie.

Zorggroep perspectief beschikt over een actieve raad van commissarissen, die bestaat uit drie leden.

De inspectie heeft de klachtenregeling van Zorggroep Perspectief ontvangen en leest dat Zorggroep Perspectief beschikt over een onafhankelijk klachtenfunctionaris en is aangesloten bij een erkende geschillencommissie. In de inleiding in de klachtenregeling staat dat een cliënt buiten Zorggroep Perspectief om een klacht kan indienen bij het Klachtenportaal Zorg.

Zorggroep Perspectief had sinds 2019 een toelating conform de Wet toelating zorginstellingen (Wtzi). Deze toelating is in 2022 niet omgezet naar een Wtza (Wet toetreding zorgaanbieders) vergunning omdat er minder dan tien zorgverleners werden ingezet voor de Wlz-zorg. De kwaliteitsmedewerker geeft aan dat de Wlz-zorg nog steeds door minder dan tien zorgverleners wordt uitgevoerd. In het ondernemingsplan Wlz 2023 staat dat Zorggroep Perspectief een Wtza-vergunning wil aanvragen met als doel het aantal zorgverleners uit te breiden die Wlz-zorg gaan bieden.

De kwaliteitsmedewerker geeft aan dat Zorggroep Perspectief minder dan tien zorgverleners inzet om de Wlz-zorg te leveren. Zij zegt het doel een Wtza-vergunning te verkrijgen en daarna het aantal zorgverleners uit te breiden die Wlz-zorg gaan leveren.

Norm 3.3

De zorgaanbieder draagt zorg voor een materieel veilige en gezondheidsbevorderende zorgomgeving.

Wat gaat goed

De locatietoecoördinator en de kwaliteitsmedewerker vertellen dat de veiligheid op locatie Hoog Hullen op orde is. De zorgverleners beschikken volgens hen over genoeg tools waarmee zij zich veilig moeten voelen. De zorgverleners die wij spreken geven beide aan zich veilig genoeg te voelen en zeggen dat er vanuit het bestuur aandacht is voor hun veiligheid. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat zorgverleners één keer per jaar een weerbaarheidstraining volgen. Dit zien wij ook terug in het scholingsplan.

Tijdens de rondgang zien wij dat de gezamenlijke ruimten schoon en opgeruimd zijn.

Een zorgverlener geeft aan dat Zorggroep Perspectief overweegt om op locatie Hoog Hullen cameratoezicht in te stellen. Dit proces bevindt zich volgens hem nog in de start fase. De zorgverlener zegt dat het cameratoezicht voor de veiligheid van de cliënten is en niet om cliënten te monitoren.

Wat moet beter

De kwaliteitsmedewerker vertelt dat er aandacht is voor informatiebeveiliging. Als voorbeeld noemt zij dat de leverancier van het ECD beschikt over een NEN7510 certificaat. Zorggroep Perspectief heeft in dit kader geen onafhankelijke beoordeling laten uitvoeren.

Norm 3.4

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de cliënt en de zorgbehoefte.

Wat gaat goed

De locatiemanager vertelt dat er overdag twee zorgverleners aanwezig zijn en elke nacht een zorgverlener die slaapdienst heeft.

Daarnaast is er een achterwacht beschikbaar op de andere locatie van Zorggroep Perspectief, die zich op loopafstand bevindt van de locatie Hoog Hullen. De noodknop van de beide locaties is met elkaar verbonden.

In de gesprekken en in de toegestuurde documenten horen/zien wij dat Zorggroep Perspectief begin 2024 is gestart met een herstructurering op de locatie Hoog Hullen. De reden hiervoor is dat er in 2023 op de locatie werd gewerkt met vooral jonge, onervaren en niet altijd gekwalificeerde zorgverleners. Het management heeft een adviesrapport geschreven aan het bestuur, waar het bestuur akkoord op heeft gegeven. Het doel van de herstructurering is zorgen voor voldoende capabele bezetting, minder hoge werkdruk en voldoende kwaliteit van zorg. Eén van de zorgverleners vertelt dat het lastig is om deskundige zorgverleners te vinden die affiniteit hebben met de doelgroep. De zorgverlener geeft aan dat er in 2023 een onrustige periode was op de locatie, maar dat dit nu is gestabiliseerd.

Onlangs heeft Zorggroep Perspectief een nieuwe functie "persoonlijk begeleider medior" ingesteld. De zorgverleners die wij spreken zijn beide onlangs doorgegroeid naar deze functie. Eén van de zorgverleners zegt dat zij nu nog slaapdiensten werkt maar dat de herstructurering ertoe zal leiden dat de persoonlijk begeleider medior uiteindelijk een boventallige functie wordt. De persoonlijk begeleider medior is dan op doordeweekse dagen naast de begeleiders aanwezig. Hierdoor komt er meer tijd en persoonlijke aandacht voor cliënten.

In het ondernemingsplan Wlz 2023 lezen wij dat zorgverleners ieder jaar POP-gesprek hebben waarin hun wensen met betrekking tot scholing worden besproken. Er is ruimte voor individuele scholing en scholing op team- of organisatieniveau. Zorggroep Perspectief maakt gebruik van een online leerplatform. Voor nieuwe zorgverleners gelden een aantal verplichte e-learnings. De locatiemanager vertelt dat hij controleert of de modules succesvol zijn voltooid en noteert dit in het personeelsdossier. Hij zegt dat de deskundigheidsbevordering is afgestemd op de doelgroep. Zo vertelt hij dat er scholing "omgaan met ongewenst gedrag" heeft plaatsgevonden omdat dit past bij de problematiek van de cliënten. Ook heeft er recent een lezing plaatsgevonden over autisme, om de reden dat op de locatie cliënten wonen met autisme. Wij hebben een scholingsplan en scholingsoverzicht van Zorggroep Perspectief ontvangen, waarin de geplande scholingen voor 2024 per zorgverlener staan beschreven.

De kwaliteitsmedewerker vertelt dat nieuwe zorgverleners pas starten met hun werkzaamheden nadat zij een verklaring omtrent het gedrag (VOG) hebben overhandigd aan Zorggroep Perspectief. De kwaliteitsmedewerker geeft dat de originele VOG's in het personeelsdossier zijn opgeslagen.

Wat kan beter

Voor enkele ambulante cliënten besteedt Zorggroep Perspectief de zorg uit aan onderaannemers. Met deze onderaannemers sluit Zorggroep Perspectief een overeenkomst van onderaanneming. Wij hebben een voorbeeldovereenkomst ontvangen en hierin is niet gewaarborgd dat de onderaannemer zich bij zijn werkzaamheden laat leiden door de op de Zorggroep Perspectief rustende wettelijke verplichtingen (zoals de Wkkgz) en de regels die Zorggroep Perspectief heeft vastgesteld omtrent de zorgverlening.

Norm 3.5

De zorgaanbieder handelt naar gemaakte afspraken tussen zorgverlener, cliënt en het (in)formele netwerk om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te leveren.

Wat gaat goed

De kwaliteitsmedewerker vertelt ons dat Zorggroep Perspectief periodiek overleg heeft met één van de ketenpartners die zich op het naastgelegen terrein bevindt. Ook maakt Zorggroep Perspectief afspraken met organisaties die betrokken zijn in de zorgverlening rondom de cliënt. Dit horen wij ook terug in gesprekken met de zorgverleners en zien dit terug in de cliëntdossiers. Eén van de zorgverleners geeft aan dat er voor sommige cliënten met externe samenwerkingspartners regelmatig een "drie-gesprek" plaatsvindt.

De kwaliteitsmedewerker vertelt dat Zorggroep Perspectief in- en exclusiecriteria hanteert. Het uitgangspunt hiervoor is maatwerk. Per aanmelding bekijkt de desbetreffende locatie of zij de cliënt kunnen begeleiden op basis van de expertise die zij in huis hebben.

Bijlage 1 Documenten

De inspectie heeft voorafgaand en tijdens het bezoek de volgende documenten ontvangen:

- overzicht zorggebonden medewerkers;
- ondernemingplan zorginkoop Wlz 2023;
- overeenkomst onderaanneming;
- scholingsplan 2024;
- medicatiebeleid;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- kaderdocument bewonersraad;
- protocol incident melden;
- incidentenanalyse 2023;
- klachtenreglement;
- huisregels;
- notulen vergaderingen bewonersraad.

Bijlage 2

Thema Persoonsgerichte zorg		
<p>Het uitgangspunt voor het geven van zorg is het perspectief van de cliënt. Het gaat om zijn verhaal¹ en zijn wensen of behoeftes, daarbij rekening houdend met de beperkingen die er zijn. De cliënt heeft de regie en wordt in zijn herstel ondersteund door zijn naasten, in constante wisselwerking met zorgverleners.</p>		
Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>1.1 De cliënt is in staat gesteld om regie te voeren over zijn behandeling.</p>	<p>Wkkgz art. 2 Wlz art. 8.1.1² Wvggz art. 2.1 en art. 2.2</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Generieke module Herstelondersteuning, nov. 2017 Generieke module Naasten, augustus 2021</p>	<p>De inspectie toetst of het behandelplan actueel en in samenspraak met de cliënt en/of naasten is opgesteld.</p> <p>De inspectie toetst of naasten betrokken worden bij de behandeling.</p>
<p>1.2</p>	<p>Wkkgz. art. 2 Wlz art. 8.1.1</p>	

¹ Voor hij kan ook zij gelezen worden en vice versa; voor cliënt kan ook patiënt gelezen worden.

² Dit artikel geldt niet voor cliënten die zorg ontvangen op grond van artikel 3.3.3 Wlz (persoonsgebonden budget). Ook het recht op een zorgplan, omschreven in Wlz, geldt niet voor deze cliënten.

De client ontvangt behandeling die hem ondersteunt op verschillende levensgebieden.	<p>Wvvgz art. 2.1 lid 4</p> <p>Generieke module Daginvulling en participatie, november 2017</p> <p>Generieke module Arbeid als medicijn, april 2017</p> <p>Generieke module Comorbiditeit, juni 2018</p>	<p>De inspectie toetst of de behandeling de cliënt ondersteunt bij het functioneren op verschillende levensgebieden passend bij wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners op de hoogte zijn van de lichamelijke gezondheidstoestand van de cliënt. Zij letten op de onderlinge samenhang tussen lichamelijke en psychische klachten.</p>
---	--	--

Thema Deskundige zorgverlener

Zorgverleners zijn deskundig, zij weten wanneer hun deskundigheid wel of niet voldoende is. Zorgverleners zijn in staat om samen te werken. Zorgverleners zijn in staat om methodisch te werken (zorginhoudelijk). Dit betekent dat het cyclisch verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>2.1</p> <p>Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de behandeling op basis van wensen, mogelijkheden en risico's.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3</p> <p>Wvvgz art. 2.1 lid 5 en lid 9</p> <p>Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p>	<p>De inspectie toetst of zorgverleners een beschrijvende diagnose vaststellen³. Daarnaast moeten zorgverleners mogelijke risico's in samenspraak met cliënt in beeld brengen. Afwegingen rondom deze risico's zijn vastgelegd in het dossier. Indien een signaleringsplan nodig is, toetst de inspectie hoe zorgverleners dit toepassen.</p> <p>De inspectie toetst of zorgverleners professionele afwegingen maken bij het op- of afschalen van de zorg. Deze afwegingen zijn navolgbaar in het dossier.</p>

³ Niet voor Wlz

		De inspectie toetst of zorgverleners handelen volgens afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de zorgverlening.
2.2 Zorgverleners bieden goede en methodische zorg, afgestemd op de cliënt.	Wkkgz art. 2 en art. 3 Wet BIG Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Beroepscode voor psychiaters, NVvp, mei 2010 Beroepscode psychologen, NIP, 2015 Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, V&VN, jan. 2015 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, januari 2019	De inspectie toetst of zorgverleners gericht en planmatig werken aan de behandeldoelen en evalueren met cliënten/naasten. Deze werkwijze moet navolgbaar zijn in het dossier. De inspectie toetst of zorgverleners multidisciplinair samenwerken (binnen en buiten de organisatie), afgestemd met de cliënt en navolgbaar in het dossier. Zorgverleners schakelen tijdig interne en/of externe deskundigheid in. De inspectie toetst of de behandeling zoveel mogelijk bestaat uit effectieve of uit 'practice based' interventies en gebaseerd op richtlijnen, veldnormen en protocollen. De inspectie toetst of zorgverleners regelmatig reflecteren op hun zorginhoudelijk handelen en op de kwaliteit van de behandeling.

Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de organisatie en de randvoorwaarden van de zorg. Zij doet dit op zodanige wijze dat er sprake is van zorg van goede kwaliteit die in ieder geval veilig, doelmatig, tijdig en cliëntgericht is. Zij faciliteert hen structureel om goede zorg te verlenen. De zorgaanbieder stuurt (inspireert, coördineert en controleert) systematisch op de kwaliteit van de zorg en anticipeert op risico's.

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
3.1 De zorgaanbieder bewaakt en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.	Wkkgz art. 2 en art. 3 Wlz art. 8.1.1 Wvggz art. 2.1 en art. 2.2 Wmcz art. 2, 3 lid 1, 10 en 14 lid 1 Wkkgz art. 7, art. 9 lid 1, 2, 3 en art. 13 - 18 Wtza. art. 2, 3 en 4	De inspectie toetst of de zorgaanbieder cyclisch werkt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, in samenspraak met zorgverleners, cliënten en naasten. De inspectie toetst of de zorgaanbieder medezeggenschap van cliënten organiseert. De inspectie toetst of de zorgaanbieder tegenspraak regelt.

	<p>Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, januari 2019 Generieke module Herstelondersteuning, november 2017 Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Governancecode Zorg, 2022</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toepast.</p> <p>De inspectie toetst of er een toegankelijke regeling is voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten.</p>
<p>3.2 De zorgaanbieder zorgt dat voorwaarden voor goede zorg aanwezig zijn.</p>	<p>Wkkgz art. 2, art. 3, art. 4 lid 1 sub a Wlz art.3.2.1 Wet BIG Uitvoeringsbesluit Wkkgz art. 3.1</p> <p>Leidraad Veilige Zorgrelatie, VWS, juli 2019 Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022</p> <p>Richtlijn KNMG Elektronisch voorschrijven september 2013</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder voldoende en deskundig personeel inzet voor de uitvoering van zorg, afgestemd op de doelgroep.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zich vergewist van het functioneren van zorgverleners in het verleden.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder aandacht heeft voor een veilige zorgrelatie</p> <p>De inspectie toetst of medicatie wordt voorgeschreven met een Elektronisch Voorschrijf Systeem. Er is een actueel medicatie-overzicht aanwezig.</p> <p>De inspectie vindt het van belang dat de zorgaanbieder een visie heeft op het gebruik van e-health. De zorgaanbieder laat zien dat toepassingen voor e-health zijn geslaagd en zorgt voor een onafhankelijke beoordeling van de informatiebeveiliging.</p>

Norm	Bron	Wat toetst de inspectie
<p>3.3 De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners handelen volgens samenwerkingsafspraken.</p>	<p>Wkkgz art. 2 en art. 3 Landelijk Kwaliteitsstatuut ggz, 2022 Generieke module Naasten, augustus 2021 Generieke module Landelijke samenwerkingsafspraken huisarts, generalistische basis GGz, gespecialiseerde GGz, 2016</p>	<p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder handelt volgens samenwerkingsafspraken met andere ggz-zorgaanbieders, huisartsen en partijen in het sociale domein.</p> <p>De inspectie toetst op welke wijze de zorgaanbieder de informatie over wachttijden toegankelijk maakt voor cliënten.</p> <p>De inspectie toetst of de zorgaanbieder zorg draagt voor een duidelijke taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners.</p>