



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan King Thuiszorg B.V.  
**in Tiel op 19 juli 2022**

Utrecht, oktober 2022

V2044029



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 5
<b>2</b>	<b>Conclusie 7</b>
2.1	Wat gaat goed 7
2.2	Wat kan beter 7
2.3	Wat moet beter 7
2.4	Gesprek met bestuurder en RvC 7
2.5	Conclusie bezoek 8
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 9</b>
3.1	De vervolgactie die de inspectie van King Thuiszorg verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 10
<b>4</b>	<b>Resultaten 11</b>
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 11
4.2	Thema 2 – integrale zorg 12
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 13
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 15
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 16
<b>Bijlage</b>	<b>Geraadpleegde documenten 20</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 19 juli 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan King Thuiszorg B.V. (King Thuiszorg), dat gevestigd is in Tiel. Het inspectiebezoek vond plaats op een externe locatie in Duiven. Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die King Thuiszorg levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van King Thuiszorg worden verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

### 1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De verwachtingen en behoeften van patiënten en cliënten zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt. De inspectie gaat in het toezicht uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgaanbieders om de best mogelijke zorg te verlenen.

### 1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op de zorg thuis'<sup>1</sup>. Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. cliënt centraal
2. integrale zorg
3. veilige zorg thuis
4. professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. sturen op kwaliteit.

Het inspectiebezoek was van tevoren aangekondigd, en bestond uit de volgende onderdelen:

- een gesprek met de bestuurder en administratief/financieel medewerker;
- gesprekken met cliënten bij de cliënten thuis;
- een gesprek met de wijkverpleegkundige;
- een gesprek met (een lid van) de cliëntenraad
- een gesprek met de zorgverleners;
- inzage in meerdere cliëntdossiers;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie aan de bestuurder;
- Een gesprek met de kwaliteitsmedewerker;
- Een gesprek met de organisatie die wijkverpleegkundigen levert aan King Thuiszorg.

Daarnaast voerde de inspectie een gesprek met de bestuurder van King Thuiszorg op 21 september 2022 en met de Raad van Commissarissen van King Thuiszorg op 22 september 2022.

### 1.3 Aanleiding bezoek

De inspectie bezocht King Thuiszorg in december 2018 om 15 randvoorwaarden voor goede en veilige zorg te toetsen. Dit bezoek vond plaats in het kader van het toezicht op zorgaanbieders die op dat moment voor de inspectie onbekend

---

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

waren. Bij dat bezoek bleek dat King Thuiszorg aan 12 van deze 15 randvoorwaarden niet voldeed. Ook na een schriftelijke hertoets (mei 2019) bleken niet alle randvoorwaarden op orde. De inspectie besloot om dit traject af te sluiten en om King Thuiszorg op een later moment opnieuw en diepgaander te toetsen. Uit dat bezoek op 24 augustus 2021 bleek dat King Thuiszorg niet voldeed aan 10 van de 16 getoetste normen. Dit was aanleiding voor de inspectie om een bestuursgesprek te voeren met de bestuurder en de raad van commissarissen (RvC) van King Thuiszorg. Dit gesprek vond plaats op 22 november 2021. De RvC toonde zich betrokken bij de organisatie. Zowel de bestuurder als de RvC (h)erkenden de tekortkomingen. Zij gaven aan binnen zes maanden na vaststelling van het rapport de zorg op orde te kunnen hebben. De inspectie besloot om King Thuiszorg na afloop van deze termijn opnieuw te bezoeken. Voorliggend rapport beschrijft de bevindingen van het bezoek.

#### **1.4 Schets thuiszorgorganisatie**

King Thuiszorg is een thuiszorgorganisatie waarvan de hoofdvestiging volgens het handelsregister gehuisvest is in Tiel. Het inspectiebezoek vindt plaats in een externe locatie te Duiven. Het werkgebied van King Thuiszorg bestaat uit Tiel (3 cliënten) en Arnhem/Duiven (7 cliënten). In Nijkerk levert King Thuiszorg zorg vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). King Thuiszorg is ISO-9001 gecertificeerd. Verder is de organisatie een erkend leerbedrijf.

Van de cliënten die King Thuiszorg nu in zorg heeft hebben 6 cliënten een indicatie vanuit een zorgverzekeringswet (Zvw), en 4 cliënten een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). King Thuiszorg heeft geen contracten met een zorgverzekeraar of zorgkantoor.

Twee zorgverleners in loondienst leveren het grootste deel van de zorg. Deze twee zorgverleners staan op het punt hun diploma verzorgende IG te ontvangen. In Tiel wordt het team aangevuld met een verpleegkundige niveau 4 in opleiding. Een helpende die normaal gesproken Wmo-zorg levert in Nijkerk wordt op dit moment ingewerkt bij cliënten in Arnhem/Duiven. Ook levert de bestuurder incidenteel in beide plaatsen zorg. De bestuurder is opgeleid en werkzaam geweest in sociaal pedagogisch werk, en heeft zich geschoold in verschillende zorgtaken en verpleegtechnische handelingen. King Thuiszorg heeft een wijkverpleegkundige in loondienst voor vier uur per week voor het stellen van de indicaties. King Thuiszorg maakt daarnaast gebruik van een extern bureau dat wijkverpleegkundigen levert. Vanuit dit bureau zijn twee vaste wijkverpleegkundigen gekoppeld aan King Thuiszorg. Zij stellen de indicaties voor de cliënten die nieuw in zorg komen bij King Thuiszorg. Tot aan het inspectiebezoek was bij King Thuiszorg een verpleegkundige niveau 4 werkzaam. Zij werkt volgens de bestuurder per juli 2022 niet meer voor King Thuiszorg.

De bestuurder vertelt dat King Thuiszorg sinds de zomer van 2020 een raad van commissarissen heeft die bestaat uit twee leden.

##### *Ontwikkelingen organisatie*

King Thuiszorg had voorheen meer cliënten in meer plaatsen. Ook had King Thuiszorg meer zorgverleners. Sinds het vorige bezoek heeft King Thuiszorg het werkgebied verkleind, en afscheid genomen van een aantal collega's. King Thuiszorg had het financieel zwaar in verband met een naheffing van de zorgverzekeraar. Dit leidde ertoe dat King Thuiszorg keuzes heeft moeten maken om kosten te besparen. Zo vertelt de bestuurder te zijn gestopt met het organiseren van teamoverleggen, om reiskosten en de extra uren voor zorgverleners te besparen. Recent heeft King Thuiszorg gehoord van de

zorgverzekeraar dat de naheffing verrekend is en dat zij het verschuldigde bedrag bijna hebben afbetaald. De bestuurder geeft aan dat dit weer meer financiële ruimte geeft om te investeren in de organisatie.

## 2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door King Thuiszorg geleverde thuiszorg beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

### 2.1 Wat gaat goed

Sinds het vorige bezoek heeft King Thuiszorg meer aandacht voor de eigen regie van de cliënt. Cliënten zijn op de hoogte van evaluaties van de zorg en zijn op de hoogte van nieuwe afspraken. Verder beschikt King Thuiszorg over een vast team van zorgverleners dat in staat is de benodigde zorg te leveren. De zorgverleners besteden veel aandacht aan de kwaliteit van hun rapportages in het cliëntdossier.

### 2.2 Wat kan beter

Zorgverleners werken nu beter navolgbaar samen in het cliëntdossier. Toch is er nog ruimte voor verbetering als het gaat om het structureel rapporteren. Ook het indiceren en het actueel houden van zorgplannen door de wijkverpleegkundigen kan nog altijd beter.

### 2.3 Wat moet beter

Sinds het vorige bezoek heeft King Thuiszorg een aantal onderwerpen onvoldoende verbeterd. Zo zijn er nog steeds tekortkomingen op de thema's medicatieveiligheid en onvrijwillige zorg. Ook let King Thuiszorg er onvoldoende op dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners. Hierdoor kunnen er risicovolle situaties ontstaan voor cliënten. Verder hebben de wijkverpleegkundigen geen rol in het bevorderen van een lerende cultuur bij King Thuiszorg.

King Thuiszorg verzamelt nog niet systematisch kwaliteitsinformatie bij cliënten en zorgverleners om de kwaliteit van zorg voortdurend te verbeteren. King Thuiszorg gebruikt daarvoor niet structureel meldingen van incidenten in de zorg. Ook hebben zorgverleners geen structureel werkoverleg met elkaar waarin zij bijvoorbeeld kwaliteitszaken of werkafspraken bespreken.

### 2.4 Gesprek met bestuurder en RvC

Na het bezoek van 19 juli 2022 en het vaststellen van de bevindingen, stelde de inspectie vast dat er aanleiding was om verscherpt toezicht op King Thuiszorg in te stellen. De inspectie wilde een reflectie van de bestuurder en RvC op het voornemen van de inspectie om King Thuiszorg onder verscherpt toezicht te plaatsen. Op 21 september 2022 sprak de inspectie de bestuurder (digitaal). Op 22 september sprak de inspectie telefonisch met beide leden van de RvC.

In het gesprek met de bestuurder op 21 september 2022 komt naar voren dat een aantal zaken bij King Thuiszorg op dat moment veranderd zijn ten opzichte van wat de inspectie constateerde tijdens het inspectiebezoek van 19 juli 2022, zoals beschreven in hoofdstuk 4 van dit rapport. Zo heeft de bestuurder de samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige die zij eerder had ingehuurd voor kwaliteitsverbetering, kort na het inspectiebezoek beëindigd. Ook vertelt zij dat King Thuiszorg niet meer samenwerkt met het externe bureau voor wijkverpleegkundigen dat de inspectie sprak tijdens het bezoek. De reden voor het beëindigen was volgens de bestuurder de financiële situatie. De bestuurder

vertelt dat zij zich nu door een certificeringsbedrijf laat adviseren. Dit leidde ertoe dat de bestuurder opnieuw van handboek wil veranderen. Dit bedrijf heeft ook andere verbeterpunten aangegeven bij King Thuiszorg. Samen met de verbeterpunten uit het inspectiebezoek, vormt dit het verbeterplan waarmee King Thuiszorg aan de slag gaat.

De bestuurder vertelt dat zij nu niet goed weet hoe de financiële situatie van King Thuiszorg is. De mogelijkheid bestaat dat King Thuiszorg een faillissement moet aanvragen. De bestuurder vertelt dat zij bezig is met het opstarten van een andere zorgorganisatie (voor geestelijke gezondheidszorg), voor het geval zij noodgedwongen moet stoppen met King Thuiszorg. Voor nu blijft de bestuurder zich inspannen voor het voortbestaan King Thuiszorg.

In het gesprek met de raad van commissarissen komt naar voren dat de relatie tussen de RvC en de bestuurder verslechterd is sinds het vorige bezoek. De RvC vertelt dat zij hun functie wilden neerleggen vanwege de samenwerking tussen hen en de bestuurder. Zij zijn op verzoek van de bestuurder in functie gebleven. Later heeft de bestuurder de RvC alsnog verzocht om op te stappen. Op het moment van het gesprek is de RvC toch nog in functie. De RvC geeft aan dat dit zo blijft tot het vaststellen van de jaarrekening voor 2022. De RvC geeft verder aan dat zij er weinig vertrouwen in hebben dat de bestuurder in staat is om de nodige verbeteringen door te voeren.

## **2.5 Conclusie bezoek**

King Thuiszorg voldoet nu grotendeels aan vier van de tien getoetste normen. Aan zes normen voldoet King Thuiszorg nog grotendeels niet. Sinds het eerste bezoek van de inspectie aan King Thuiszorg in 2018 heeft de inspectie King Thuiszorg herhaaldelijk gewezen op verschillende tekortkomingen. King Thuiszorg heeft een aantal van deze tekortkomingen nog niet weggenomen.

Het lukt King Thuiszorg nog onvoldoende om de kwaliteit en veiligheid van de zorg op niveau te brengen en te borgen. De inspectie heeft onvoldoende vertrouwen dat de bestuurder zelf de juiste deskundigheid heeft om de kwaliteit en veiligheid van de zorg structureel op orde te brengen. Ook vertrouwt de inspectie er onvoldoende op dat de bestuurder de juiste prioritering aan kan brengen in de nodige verbeteracties. Door de gesprekken met de bestuurder en de RvC is het vertrouwen van de inspectie in de verbeterkracht van King Thuiszorg verder gedaald.

Daarnaast heeft King Thuiszorg ten gevolge van de financiële situatie een aantal keuzes gemaakt om kosten te besparen, zoals het opzeggen van de samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundige. Dit, ondanks dat de kwaliteitsverpleegkundige een belangrijk onderdeel was van de maatregelen om de kwaliteit en veiligheid van de zorg op korte termijn te verbeteren. Door de voortdurende tekortkomingen op de normen, en het uitblijven van adequate sturing op kwalitatief goede en veilige zorg, kunnen risico's voor de patiëntveiligheid ontstaan.

Gezien de risico's in de zorg en de duur van het verbetertraject constateert de inspectie dat de snelheid van verbeteren en de borging van verbetermaatregelen onvoldoende is. De inspectie wil daarom de voortgang van de verbeteringen intensief volgen. Daarom stelt de inspectie King Thuiszorg voor een periode van 4 maanden onder verscherpt toezicht.



### 3 Wat zijn de vervolgacties

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

#### 3.1 De vervolgactie die de inspectie van King Thuiszorg verwacht

De inspectie verwacht dat King Thuiszorg binnen vier maanden na het ingaan van het verscherpt toezicht, dus uiterlijk **10 februari 2023**, voldoet aan de normen die tijdens het inspectiebezoek van 19 juli 2022 als 'voldoet grotendeels niet' beoordeeld zijn. De inspectie verwacht dat King Thuiszorg verbetermaatregelen treft op de tekortkomingen in de volgende normen:

##### Norm 3.3

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

##### Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

##### Norm 3.5

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

##### Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

##### Norm 5.1

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

##### Norm 5.3

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

De inspectie gaat ervan uit dat de bevindingen in hoofdstuk 4 en de samenvatting in de conclusie onder het kopje 'wat moet beter' voldoende handvatten geven voor King Thuiszorg om de tekortkomingen te verbeteren. Daarnaast moet King Thuiszorg er voor zorgen dat de organisatie blijft voldoen aan de normen waaraan zij op dit moment (grotendeels) voldoet en waar nodig blijft verbeteren.

Om het verloop van de door King Thuiszorg ingezette verbetermaatregelen te kunnen volgen verwacht de inspectie daarnaast het volgende van King Thuiszorg:

##### *Plan van aanpak*

De inspectie verwacht dat King Thuiszorg binnen vier weken, dus uiterlijk **7 november 2022** een plan van aanpak opstelt en aan de inspectie toestuurt. In dit plan van aanpak verwacht de inspectie een beschrijving van de verbeteracties die King Thuiszorg gaat ondernemen, per norm waaraan King Thuiszorg op dit moment grotendeels niet voldoet. Daarbij moet King Thuiszorg

vermelden wie verantwoordelijk is voor de verbeteractie en wanneer de verbeteractie voltooid zal zijn.

#### *Resultaatverslag*

De inspectie verwacht na drie maanden, dus uiterlijk **10 januari 2023** een tussentijds resultaatverslag waarin King Thuiszorg per norm beschrijft of en in hoeverre King Thuiszorg aan de betreffende normen voldoet. Daarbij moet King Thuiszorg aantonen op welke manier de organisatie kan aantonen of en in hoeverre King Thuiszorg op dat moment aan de norm voldoet. Daarnaast verwacht de inspectie dat King Thuiszorg in het resultaatverslag aangeeft hoe de organisatie er in de resterende maand voor gaat zorgen dat King Thuiszorg alsnog volledig aan de norm zal gaan voldoen.

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

Tijdens de periode van het verscherpt toezicht zal de inspectie King Thuiszorg intensief volgen. Dit kan de inspectie aangekondigd en onaangekondigd doen. Voor het volgen van de verbeteracties en de resultaten gebruikt de inspectie in ieder geval het plan van aanpak en het tussentijds resultaatverslag. Ook gaat de inspectie tijdens het verscherpt toezicht opnieuw in gesprek met de bestuurder en de raad van commissarissen om onder meer de rol van het interne toezicht en de financiële situatie bij King Thuiszorg te bespreken.

De inspectie zal na het verlopen van de verbetertermijn van vier maanden met een inspectiebezoek toetsen of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven. Tijdens dit inspectiebezoek toetst de inspectie behalve de normen uit het verscherpt toezicht ook andere normen uit het toetsingskader. Ook zal de inspectie beoordelen of zij verdere (bestuursrechtelijke) maatregelen moet treffen. De inspectie beoordeelt dit op basis van de tijdens het verscherpt toezicht verzamelde informatie.

## 4 Resultaten

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

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

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet** getoetst.

### 4.1 Thema 1 – cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

#### Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

#### Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

#### Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldeed King Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

Tijdens het vorige bezoek hoorde de inspectie dat cliënten en mantelzorgers niet altijd op de hoogte waren van hun zorgplan. Tijdens het vervolgbezoek hoort de inspectie van een cliënt dat zij weet dat zij een zorgplan heeft in de zorgmap bij haar thuis. Zij weet ook dat zij een nieuw zorgplan heeft sinds het vorige is geëvalueerd. De bestuurder vertelt dat zij dit zorgplan met de cliënt heeft geëvalueerd en dat de wijkverpleegkundige het heeft bijgesteld. De inspectie hoort van een cliënt dat zij eigen keuzes kan maken over de zorg. Zij vertelt dat zij graag wil dat zorgverleners haar helpen bij de medicatiezorg. Zij zou dit misschien wel zelf kunnen, maar vindt het risico te groot dat zij haar medicatie toch vergeet. Wel hebben King Thuiszorg met de cliënt en mantelzorger recent

afgesproken dat zij één keer per dag minder komen bij de cliënt. De cliënt vertelt dat zij de zorgverlener dan een bericht stuurt, waarin zij aangeeft dat ze haar medicatie heeft ingenomen. De inspectie ziet deze afspraak echter niet terug in het zorgplan.

Een andere cliënt die de inspectie ziet is zorg mijdend. Een zorgverlener vertelt dat King Thuiszorg 'bemoeizorg' heeft ingeschakeld. Tijdens een bezoek aan de cliënt ziet de inspectie dat de zorgverlener nagaat wat de wensen zijn van de cliënt. De cliënt wil liever niet douchen. De zorgverlener vertelt dat zij de cliënt daarom niet vaker dan één keer per week doucht.

Cliënten hebben volgens de bestuurder net als tijdens het vorige bezoek nog geen inzage in het elektronisch cliëntdossier (ECD). De bestuurder vertelt dat als cliënten inzage willen in de rapportages zij een afspraak kunnen maken met een zorgverlener. De meeste cliënten hebben volgens zorgverleners geen behoefte aan inzage in het zorgplan of de rapportages.

## 4.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

### Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

### Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet King Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

Waar tijdens het vorige boek zorgverleners van King Thuiszorg vaak niet rapporteerden, ziet de inspectie tijdens het vervolgbezoek dat zorgverleners regelmatig en uitgebreid rapporteren. De cliëntdossiers bevatten rapportages die regelmatig volgens de 'SOEP'-methode zijn opgesteld. De bestuurder vertelt dat het de afspraak is om volgens deze methode te rapporteren. De rapportages geven in veel gevallen een beeld van de gezondheidstoestand van de cliënt. Zo leest de inspectie rapportages waarin staat hoe de cliënt zich voelde, welke zorghandelingen de zorgverlener heeft uitgevoerd en wat ze besproken heeft met de cliënt. Ook leest de inspectie dat de zorgverlener analyseert wat ze bij de cliënt ziet, zoals "ik merk dat de cliënt vergeetachtiger wordt en de laatste tijd onsamenhangende verhalen vertelt. Dit de komende tijd in de gaten houden". Ook geven zorgverleners opvolging aan rapportages. Zo staat in een rapportage dat de cliënt pijn aan haar arm aangeeft. Een zorgverlener rapporteert dit, en stuurt een bericht via het medewerkersportaal in het ECD om haar collega's op deze rapportages te wijzen.

Tijdens het vervolgbezoek is het team van zorgverleners kleiner dan bij het vorige bezoek. Het grootste deel van de zorg wordt op dit moment uitgevoerd door twee vaste zorgverleners. Zij hebben korte lijnen met elkaar, vertellen ze. Een zorgverlener geeft aan dat ze elkaar soms bellen om de zorg aan cliënten met elkaar te bespreken, of om bijzonderheden aan elkaar over te dragen. Ook

is de wijkverpleegkundige nu meer onderdeel van het team. Zo vertellen een zorgverlener en de wijkverpleegkundige in loondienst dat zij telefonisch contact hebben gehad omdat een cliënt de laatste tijd achteruit gaat.

Tegelijkertijd ziet de inspectie dat zorgverleners niet altijd rapporteren. Zo ziet de inspectie in een aantal dossiers dat sommige rapportages van zorgmomenten ontbreken. Ook organiseert King Thuiszorg geen structureel werkoverleg om bijvoorbeeld de zorg aan cliënten te bespreken. De twee zorgverleners bespreken de zorg samen op eigen initiatief. De bestuurder vertelt dat overleg over cliënten met andere betrokken zorgverleners wel plaatsvindt, maar één op één of via het medewerkersportaal in het ECD.

#### Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

### 4.3

#### **Thema 3 – veilige zorg thuis**

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

#### Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

#### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolgbezoek **niet getoetst**.

#### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolgbezoek **voldoet King Thuiszorg grotendeels niet** aan deze norm.

Bij het vorige bezoek wisten zorgverleners niet dat er een medicatiebeleid was. Zorgverleners beoordeelden niet in hoeverre cliënten in staat waren tot eigen beheer van medicatie.

Tijdens het vervolgbezoek vertelt de bestuurder dat King Thuiszorg een medicatiebeleid heeft. Zorgverleners geven aan dit beleid niet te kennen. Verder ziet de inspectie dat in het cliëntdossier een zorgverlener een beoordeling voor het beheer eigen medicatie formulier (BEM) heeft ingevuld. De inspectie ziet ook dat dit formulier is ingevuld ten tijde van het intakegesprek, niet is

geëvalueerd bij de laatste zorgplanevaluatie en niet aansluit op de huidige situatie.

De afspraken over de omgang met medicatie in het zorgplan komen niet altijd overeen met wat zorgverleners vertellen. Zo vertellen zorgverleners en een cliënt dat een cliënt in de middag zelf de medicatie inneemt nadat deze is klaargezet door de zorgverlener in de ochtend. Deze afspraak staat niet in het zorgplan. In het zorgplan van deze cliënt leest de inspectie dat de zorgverlener de medicatie in de middag aanreikt.

In de toedienlijsten ziet de inspectie dat zorgverleners ook weleens met alleen een krul aftekenen. Het is in dit geval niet herleidbaar wie de medicatie heeft aangereikt. In andere gevallen tekenen zorgverleners wel af met hun initialen. Wel ziet de inspectie dat zorgverleners werken met actuele toedienlijsten van de apotheek. De inspectie ziet dat zorgverleners niets bijschrijven op de toedienlijst en deze niet handmatig aanpassen. Verder ziet de inspectie dat zorgverleners in het cliëntdossier rapporteren welke medicatiezorg zij hebben verleend bij de cliënt.

#### Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet King Thuiszorg grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens het vorige bezoek was de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling niet of nauwelijks bekend bij zorgverleners. De inspectie ontvangt na het vervolfbezoek van King Thuiszorg een Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Zorgverleners vertellen tijdens het vervolfbezoek dat ze sinds het vorige bezoek de meldcode niet besproken hebben. Ze kennen de meldcode van King Thuiszorg niet. Wel ziet de inspectie dat de meldcode is toegeschreven op de eigen organisatie.

Een zorgverlener vertelt dat er een gedragscode is maar dat zij niet weet waar zij deze kan vinden. De inspectie ontvangt de gedragscode. De inspectie ziet dat de richtlijn veilige zorgrelatie net als tijdens het vorige bezoek hier niet in is verwerkt.

#### Norm 3.5

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet King Thuiszorg grotendeels niet** aan deze norm.

King Thuiszorg verleent in principe, volgens de uitsluitingscriteria, geen onvrijwillige zorg. King Thuiszorg levert net als tijdens het vorige bezoek wel zorg aan cliënten met dementie, die daarmee onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen. Tijdens het vorige bezoek was de Wzd niet goed bekend bij King Thuiszorg. Zorgverleners vertellen tijdens het vervolfbezoek dat zij geen scholing hebben gehad over de Wzd, of onderwerpen als het herkennen van

verzet en oorzaken van probleemgedrag of onbegrepen gedrag. Sinds het vorige bezoek zijn deze onderwerpen niet opgenomen in een scholingsplan. De kwaliteitsverpleegkundige, die King Thuiszorg na het vorige inspectiebezoek heeft ingehuurd, vertelt dat zij wel plannen heeft gemaakt om kennis over de Wzd te vergroten, maar dat deze plannen niet zijn uitgevoerd.

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

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1<sup>2</sup>

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldeet King Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

De bestuurder en andere gesprekspartners vertellen dat King Thuiszorg sinds het vorige bezoek verbeteringen heeft doorgevoerd in het indicatieproces. King Thuiszorg heeft een extern bureau ingeschakeld dat wijkverpleegkundigen levert voor de (her)indicaties en het opstellen en evalueren van zorgplannen. De bestuurder en de coördinator van dit bureau vertellen dat deze wijkverpleegkundigen de cliënt ook thuis bezoeken en de zorg monitoren door het lezen van rapportages. Zij vertelt dat de wijkverpleegkundigen daarnaast in de gaten houden of zorgverleners wel rapporteren.

De bestuurder vertelt dat de externe wijkverpleegkundigen de indicaties voor nieuwe cliënten stellen. De wijkverpleegkundige die in loondienst is heeft de cliënten die al in zorg waren 'onder haar hoede'. De inspectie ziet in het ECD dat deze wijkverpleegkundige de zorgplannen aanpast voor deze groep cliënten. Zij bezoekt de cliënten echter niet. Deze wijkverpleegkundige en de bestuurder vertellen dat zij alleen tijd heeft om indicaties te stellen en rapportages te lezen. De bestuurder vertelt dat de zowel interne als externe wijkverpleegkundigen de zorg monitoren door rapportages te lezen. De inspectie ziet in een cliëntdossier dat een externe wijkverpleegkundige ook in het dossier rapporteert wanneer zij de rapportages heeft meegelezen. De inspectie hoort onder meer van de bestuurder dat zij van plan is om alle cliënten onder te brengen bij de externe wijkverpleegkundigen, dus ook de cliënten die al in zorg waren.

De inspectie ziet in het cliëntdossier dat de interne en externe wijkverpleegkundigen de zorgbehoefte van de cliënt vertalen naar een zorgplan. De inspectie ziet dat de zorgplannen zorgvuldig zijn opgesteld. Een aantal zorgplannen is echter niet actueel. Zo leest de inspectie in het zorgplan van één cliënt dat de cliënt op drie momenten zorg krijgt. In de praktijk zijn dit maar twee zorgmomenten, waarvan één moment telefonisch plaatsvindt (zie ook norm 1.3). De bestuurder en de wijkverpleegkundige in loondienst vertellen dat de zorgverzekeraar sinds januari 2022 weigert om de indicatie toe te kennen en dat het daarom lastig is om het zorgplan actueel te houden. Ook ziet de inspectie een zorgplan van een cliënt waarin staat dat de cliënt een wond op haar arm heeft. In het zorgplan is het zorgdoel opgenomen dat de wond binnen zes maanden genezen is. De inspectie hoort van de bestuurder dat de wond al lang genezen is. In rapportages leest de inspectie dat de cliënt een zwakke huid heeft, en regelmatig op andere plekken wonden heeft. Hiervoor is geen doel opgenomen in het zorgplan.

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

#### Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet King Thuiszorg grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens het vorige bezoek had de wijkverpleegkundige geen rol als kwaliteitsbevorderaar bij King Thuiszorg.

De wijkverpleegkundige in loondienst is sinds het vorige bezoek iets meer betrokken bij het team van zorgverleners. De wijkverpleegkundige vertelt dat een zorgverlener haar weleens gebeld heeft over een cliënt. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij verder geen rol heeft in de kwaliteitsverbetering binnen het team. Op dit moment hebben de wijkverpleegkundigen van het externe bureau ook geen formele rol als kwaliteitsbevorderaar. Wel vertelt de coördinator van het bureau dat de wijkverpleegkundigen (ongevraagd) advies geven aan King Thuiszorg naar aanleiding van wat zij lezen in de rapportages.

### 4.5 **Thema 5 – sturen op kwaliteit**

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

#### Norm 5.1

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

Volgens de inspectie **voldoet King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet King Thuiszorg grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens het vorige inspectiebezoek verzamelde King Thuiszorg geen kwaliteitsinformatie of cliëntinformatie om de kwaliteit van zorg cyclisch te verbeteren. Binnen King Thuiszorg was de verantwoordelijkheid voor verschillende onderwerpen op het gebied van kwaliteit niet belegd.

Ook tijdens het vervolfbezoek blijkt dat verantwoordelijkheden voor diverse onderwerpen op het gebied van kwaliteit van zorg niet zijn belegd binnen King Thuiszorg. Ook verzamelt King Thuiszorg nog geen kwaliteitsinformatie om de zorg te verbeteren.

Wel heeft King Thuiszorg na het inspectiebezoek een plan van aanpak opgesteld. Daarvoor heeft King Thuiszorg een kwaliteitsverpleegkundige ingehuurd. De inspectie hoort dat deze kwaliteitsverpleegkundige samen met een administratief medewerker en de bestuurder aan de slag is gegaan om een nieuw handboek op stellen met daarin de benodigde documenten, zoals een medicatiebeleid en Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. De inspectie hoort echter van verschillende gesprekspartners dat zorgverleners dit kwaliteitshandboek nog niet hebben geraadpleegd. Ook vertellen zorgverleners dat zij deze documenten (zoals het medicatiebeleid en de meldcode, zie normen 3.3 en 3.4), niet kennen. Zij zijn nog niet geïnformeerd over de beschikbaarheid en de inhoud van deze documenten, zo hoort de inspectie. De bestuurder vertelt dat zij nu op het punt staan om de verbeteringen te implementeren.

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat het verbetertraject nog niet de beoogde resultaten heeft opgeleverd. Dit komt onder meer doordat King Thuiszorg



vanwege technische problemen moest overstappen naar een nieuw systeem voor het beheer van het kwaliteitshandboek. Dit heeft veel extra tijd gekost, vertelt zij. Ook loopt het proces volgens haar soms traag doordat de financiële situatie vaak reden is om bepaalde verbeteringen niet door te voeren. Wel ziet de kwaliteitsverpleegkundige dat er een aantal verbeteringen gerealiseerd zijn, zoals de inzet van het externe bedrijf voor wijkverpleegkundigen en een betere registratie van de bekwaamheid van zorgverleners. Daarnaast gaat King Thuiszorg de cliënttevredenheid meten met de PREM-methode. De eerste meting moet nog plaatsvinden. Ook heeft de bestuurder volgens verschillende gesprekspartners meer gestuurd op de kwaliteit van de rapportages, waardoor zorgverleners nu beter rapporteren (zie ook norm 2.2).

King Thuiszorg heeft een interne toezichthouder in de vorm van een RvC. De inspectie leest in notulen dat de RvC met name stuurt op de financiële situatie bij King Thuiszorg. Ook leest de inspectie in de notulen terug dat de bestuurder en de RvC globaal de voortgang van de verbetermaatregelen bespreken. Ook heeft King Thuiszorg een cliëntenraad die net als tijdens het vorige bezoek bestaat uit één lid. Het lid vertelt dat hij regelmatig contact heeft met de bestuurder. Hij vertelt dat hij niet op de hoogte was van het vorige inspectierapport, maar geeft aan dat hij wel met de bestuurder in gesprek wil over het nieuwe inspectierapport.

Zorgverleners vertellen dat zij niet actief worden betrokken in het doorvoeren van verbeteringen naar aanleiding van het vorige inspectiebezoek. Wel vertellen zorgverleners dat zij bij de bestuurder weleens verbeterpunten aankaarten. Zo vertelt een zorgverlener dat ze de slechte bereikbaarheid van het kantoor heeft aangekaart. Ook heeft ze aangegeven dat cliënten een vast aanspreekpunt moeten hebben. Zorgverleners vertellen dat de bestuurder openstaat voor feedback. Volgens de zorgverlener heeft de bestuurder haar punten ook opgepakt.

#### Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldeet King Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

Tijdens het vorige bezoek had King Thuiszorg meerdere zorgverleners die in opleiding waren tot verzorgende IG, die verdeeld waren over de verschillende teams. Een verpleegkundige niveau 4 die vier uur per week werkte voor King Thuiszorg deed de begeleiding van de leerlingen, voerde complexe zorghandelingen uit, was verpleegkundige achterwacht, en had daarnaast taken in het indicatieproces en het opstellen en evalueren van de zorgplannen. Op het moment van het vervolfbezoek heeft King Thuiszorg nog 10 cliënten in plaats van 23. Verschillende gesprekspartners vertellen dat de bestuurder afscheid heeft genomen van een aantal zorgverleners die in haar ogen niet voldoende functioneerden. Op het moment van het inspectie bezoek verlenen twee verzorgenden IG in opleiding voornamelijk de zorg. Zij zijn bijna klaar met hun opleiding. De cliënten die King Thuiszorg heeft, zijn niet allemaal cliënten die alleen basiszorg nodig hebben. Zo moeten er bij een cliënt darmspoelingen gedaan worden. Een andere cliënt heeft een suprapubisch katheter. De zorgverleners en bestuurder geven aan dat de zorgverleners bekwaam zijn in de uit te voeren zorghandelingen. Zij hebben dit in hun opleiding gehad, vertellen

de zorgverleners. Ook vertelt de bestuurder dat de zorgverleners een scholing darmspoelen hebben gehad van een andere zorgaanbieder. De inspectie ziet dat het protocol over darmspoelen is opgenomen in het ECD. De bestuurder vertelt dat deze cliënt nog meer complexe zorg nodig heeft. Een andere zorgaanbieder met het benodigde deskundigheidsniveau levert die zorg. De bestuurder vertelt dat de verpleegkundige niveau 4, die verpleegkundige achterwacht was, vanaf juli 2022 niet meer voor King Thuiszorg werkt. De interne en externe wijkverpleegkundigen vervullen sinds haar vertrek de rol van verpleegkundige achterwacht. Verder vertellen zorgverleners dat zij voldoende tijd hebben om de zorg te verlenen bij cliënten.

Zorgverleners beschikken over benodigde hulpmiddelen, zoals een auto en een telefoon waarop zij het ECD kunnen raadplegen. Ook beschikken zorgverleners over werkkleding.

De inspectie hoort dat King Thuiszorg niet altijd zorgt dat zorgverleners beschikken over de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). Zo vertelt de bestuurder dat zij wel nieuwe mondklappers heeft besteld na het vorige bezoek, maar deze nog niet uitgedeeld heeft onder zorgverleners, omdat COVID-19 nu minder aanwezig is. De bestuurder vertelt dat King Thuiszorg geen beleid heeft voor het gebruik van PBM in de dagelijkse zorg. Zij laat de keuze voor het gebruik van PBM aan de zorgverlener of de cliënt. Wel vertelt de bestuurder dat toen zij zorg moesten verlenen aan een cliënt met COVID-19, dit deden met alle benodigde PBM. De bestuurder vertelt dat King Thuiszorg via de apotheek pakketten kreeg die nodig waren voor de zorgverlening. Aan de hand van filmpjes van het RIVM hebben zorgverleners geleerd hoe zij de PBM moesten aan- en uitdoen. De bestuurder heeft bij de cliënt met een COVID-19 besmetting samen met één zorgverlener de zorg aan de cliënt geleverd.

### Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldeed King Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet King Thuiszorg grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens het vorige bezoek had King Thuiszorg geen werkwijze voor MIC-meldingen. Ook tijdens het vervolfbezoek beschikt King Thuiszorg niet over een geïmplementeerd MIC-beleid. Zorgverleners vertellen dat zij weten wat een MIC-melding is. Een zorgverlener vertelt dat zij weleens een MIC-melding heeft gedaan. De inspectie ziet deze MIC-melding niet terug in het dossier van de cliënt. De zorgverlener vertelt dat zij niet weet wat er met de MIC-melding gedaan is. De bestuurder vertelt dat er nauwelijks meldingen voorkomen.

Tijdens het vorige inspectiebezoek organiseerde King Thuiszorg soms online teamoverleggen in verband met corona. Gesprekspartners vertellen tijdens het vervolfbezoek dat King Thuiszorg op dit moment in verband met de kosten geen teamoverleggen organiseert. De bestuurder vertelt aan het einde van het inspectiebezoek dat zij dit weer wil gaan oppakken in de toekomst. Er is geen planning van bijeenkomsten voor zorgverleners om te kunnen reflecteren op hun eigen handelen of voor bijvoorbeeld intervisie.

Zorgverleners vertellen dat de bestuurder openstaat voor hun input voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Zo betreft de bestuurder zorgverleners meer in het personeelsbeleid. Als er een nieuwe zorgverlener solliciteert, heeft deze eerst een gesprek met een zorgverlener en loopt de sollicitant een dag met haar mee in de zorg. Verder hoort de inspectie dat de bestuurder de zorgverleners betreft bij het zoeken naar een elektronisch systeem voor het aftekenen van de medicatie. Ook vertellen zorgverleners en de bestuurder dat twee zorgverleners de rol van eerste verantwoordelijk verzorgende (EVV'er) hebben gekregen. In het medewerkersportaal ziet de inspectie dat King Thuiszorg een scholing aanbiedt voor het opstellen van zorgplannen (voor de Wlz-cliënten). Een zorgverlener vertelt verder dat zij bezig is met het organiseren van een scholing over het rapporteren.

## Bijlage Geraadpleegde documenten

- Cliëntdossiers
- Toedienlijst van één cliënt
- Meldcode Huiselijk geweld
- Gedragscode
- Medicatiebeleid
- Inhoudsopgave kwaliteitshandboek
- Notulen overleg RvC december 2021, januari en maart 2022
- Plan van aanpak 2022

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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