



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

Rapport van het vervolgbezoek  
aan Tamaja Okolo Zorg v.o.f.,  
**in Rijswijk op 24 augustus 2022**

Utrecht, september 2022

V20399266



## 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
1.5	Samenvatting gesprek met venoot op 14 september 2022 7
<b>2</b>	<b>Conclusie 8</b>
2.1	Wat gaat goed 8
2.2	Wat kan beter 8
2.3	Wat moet beter 8
2.4	Conclusie bezoek 9
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 10</b>
3.1	De vervolgactie die de inspectie van TOZ verwacht 10
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 13
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 15
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 19
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 20
<b>Bijlage</b>	<b>Geraadpleegde documenten 23</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 24 augustus 2022 een aangekondigd vervolfbezoek gebracht met onaangekondigde elementen aan Tamaja Okolo Zorg v.o.f (TOZ), te Rijswijk.

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

In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van TOZ 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:

- gesprek met twee van de drie vennoten;
- gesprek met twee (indicerend) wijkverpleegkundigen;
- gesprek met één zorgverlener tijdens het meelopen in de zorgroute en een telefoongesprek met twee zorgverleners na het inspectiebezoek (als afvaardiging van het team);
- gesprekken met drie cliënten (en hun mantelzorgers) en inzage in drie zorgdossiers;
- inzage in diverse opgevraagde documenten;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie in een gesprek met één van de vennoten.

### 1.3 Aanleiding bezoek

Aan de hand van verzamelde informatie over onder andere eerdere bezoeken en jaarverslagen van zorgaanbieders bepaalt de inspectie waar zij op bezoek gaat. TOZ voldeed tijdens het bezoek op 18 juli 2019 niet aan elf van de vijftien getoetste normen en voldeed deels aan vier van de vijftien getoetste normen. Daarna heeft de inspectie bij TOZ informatie opgevraagd om de voortgang op het verbeteren van de normen te volgen. De inspectie constateerde op 2 december 2019 dat TOZ opnieuw niet volledig voldeed aan de normen.

---

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

TOZ voldeed aan zeven normen niet, aan vijf normen deels en aan drie normen wel.

Daarbij is mede aanleiding voor het inspectiebezoek aan TOZ op 19 oktober 2021 dat de inspectie op 6 mei 2021 een signaal ontving over TOZ. Dit signaal duidde op mogelijk onvoldoende kwaliteit van de geboden zorg door TOZ.

Op 19 oktober 2021 bezocht de inspectie TOZ opnieuw. Op 28 december 2021 gaf de inspectie TOZ een aanwijzing op grond van artikel 27, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), met daarin twee termijnen. Termijn I eindigde uiterlijk één maand na dagtekening van de aanwijzing (uiterlijk 28 januari 2022) en termijn II eindigde uiterlijk drie maanden na dagtekening van de aanwijzing (uiterlijk 28 maart 2022). Op 22 februari 2022 deelt de inspectie aan TOZ mee dat naar het oordeel van de inspectie aan termijn I van de aanwijzing is voldaan en dat de inspectie het eerste deel van de aanwijzing daarom opheft. De inspectie bracht op 29 maart 2022 een bezoek aan TOZ om te toetsen of TOZ ook voldoet aan de onderdelen van termijn II van de aanwijzing. Op 3 mei 2022 deelt de inspectie aan TOZ mee dat naar het oordeel van de inspectie aan termijn II van de aanwijzing is voldaan en dat de inspectie de aanwijzing daarom opheft. De inspectie geeft TOZ naast de aanwijzing op 28 december 2021, een verbetertermijn van zes maanden om te voldoen aan alle normen.

De inspectie wil op 12 juli 2022 toetsen of TOZ voldoet aan alle normen waar TOZ op 19 oktober 2021 niet (volledig) aan voldeed. Vanwege persoonlijke omstandigheden van de vennoten stelt de inspectie dit bezoek uit. Op 24 augustus 2022 toetst de inspectie of TOZ na de verbetertermijn voldoet aan alle normen.

Dit rapport is niet los te zien van het rapport van het bezoek op 19 oktober 2021, de toets van het eerste deel van de aanwijzing op 31 januari 2022 en de toets van het tweede deel van de aanwijzing op 29 maart 2022. Zie hiervoor de website van de inspectie ([www.igj.nl](http://www.igj.nl)) onder [publicaties](#).

#### *Aankondiging bezoek*

Op 9 juni 2022 kondigt de inspectie per brief het inspectiebezoek op 12 juli 2022 aan. Op 7 juli 2022 vraagt TOZ vanwege omstandigheden uitstel van het bezoek aan. Op 2 augustus 2022 kondigt de inspectie TOZ per brief het inspectiebezoek van 24 augustus 2022 aan. De inspectie vraagt TOZ uiterlijk 19 augustus 2022 een overzicht aan te leveren van het aantal cliënten en zorgverleners. De inspectie ontvangt dit overzicht niet. Nadat de inspectie op 22 augustus 2022 belt met een zorgverlener van TOZ, ontvangt de inspectie de gevraagde informatie wel.

#### **1.4 Schets thuiszorgorganisatie**

Tamaja Okolo Thuiszorg v.o.f. (vennootschap onder firma) is opgericht op 14 januari 2019 en staat als vennootschap onder firma ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73704482. TOZ is gevestigd in Rijswijk. De inspectie leest in een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel dat TOZ twee vennoten heeft en geen toezichthouders. De vennoten zijn samen de eigenaren van de organisatie. Tijdens het bezoek maakt de inspectie kennis met een nieuwe vennoot. De inspectie spreekt tijdens het bezoek twee vennoten die ingeschreven staat bij de Kamer van Koophandel. De derde vennoot die in het uittreksel van de Kamer van Koophandel staat spreekt de inspectie niet. De inspectie hoort van de twee vennoten dat de vennoot die de inspectie niet spreekt, zich nog moet uitschrijven bij de Kamer van Koophandel. De inspectie ziet de naam van deze vennoot nog wel in het Handelsregister staan. De vennoten vertellen de

inspectie dat zij beiden meewerken in de zorg. Eén vennoot houdt zich vooral bezig met de kwaliteit van zorg en de andere vennoot wil zich vooral bezig gaan houden met de administratie. De vennoten vertellen dat TOZ geen cliëntenraad heeft.

Eén vennoot denkt dat TOZ een WTZa-toelating (Wet toetreding zorgaanbieders) heeft. De inspectie ziet in het zorgaanbiedersportaal dat TOZ geen toelatingsvergunning heeft.

TOZ biedt volgens haar website persoonlijke verzorging, verpleegkundige zorg, huishoudelijke hulp, individuele begeleiding, palliatieve zorg, terminale zorg en 24 uren zorg.

De vennoot die de inspectie spreekt vertelt de inspectie dat TOZ ten tijde van het inspectiebezoek op 24 augustus 2022 alleen persoonlijke verzorging en verpleegkundige verzorging biedt op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw). De vennoot vertelt dat de financiering door één van de zorgverzekeraars is stopgezet omdat deze zorgverzekeraar een onderzoek uitvoert bij TOZ. TOZ biedt geen zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), vertelt de vennoot. De vennoot vertelt dat zij geen onderaannemer is voor andere zorgaanbieders.

#### *Personele bezetting*

TOZ heeft één wijkteam met zorgverleners. Op verzoek van de inspectie ontving de inspectie voorafgaand aan het bezoek op 22 augustus 2022 van TOZ een lijst van zorgverleners die ten tijde van het inspectiebezoek voor TOZ werkzaam zijn. Hierop staan vijf zorgverleners vermeld. Eén van de vennoten staat op deze lijst als verpleegkundige. Een andere vennoot staat op deze lijst als zorgverlener met deskundigheidsniveau 3 IG. Daarnaast werkt er één zorgverlener met deskundigheidsniveau 3 IG voor 16 uren per week (0,44 fte). Ook zijn er twee zzp'ers (zelfstandige zonder personeel) waarvan één zorgverlener met deskundigheidsniveau 3 IG en één zorgverlener met deskundigheidsniveau verpleegkundige niveau 4. Tijdens het bezoek vertelt een zorgverlener dat er nog een zorgverlener voor TOZ werkt die niet op de lijst staat. De vennoot vertelt dat deze zorgverlener deskundigheidsniveau 2 (helpende) heeft.

De inspectie verzoekt TOZ om digitaal alle diploma's en certificaten toe te sturen van de zorgverleners die TOZ inzet en waarvan de inspectie nog geen diploma en/of certificaat heeft gezien. De inspectie ontvangt deze documenten niet.

In het administratief onderliggend systeem van de elektronische cliëntdossiers (ECD) ziet de inspectie een lijst met 22 zorgverleners. Dit zijn meer zorgverleners dan de vijf zorgverleners zoals vermeld op de lijst die de inspectie op 22 augustus 2022 van TOZ ontving. Een vennoot vertelt dat dit allemaal zzp'ers zijn die TOZ kan inzetten als dat nodig is. Deze zzp'ers staan niet op de lijst met zorgverleners die de inspectie op 22 augustus 2022 ontvangt.

Op basis van de door TOZ aangeleverde informatie op 22 augustus en de door de vennoten mondeling verstrekte informatie op 24 augustus 2022, gaat de inspectie ervan uit dat er tenminste zes zorgverleners in het wijkteam van TOZ werken.

#### *Cliënten*

De inspectie ontvangt op 22 augustus 2022 van TOZ een overzicht met drie cliënten. Deze drie cliënten ontvangen van TOZ zorg in natura vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Tijdens de inzage in het systeem van de ECD's ziet de inspectie de namen van nog eens twee cliënten die niet op het verkregen overzicht staan. De vennoot vertelt de inspectie dat zij deze zorg heeft stopgezet omdat de zorgverzekeraar van deze twee cliënten onderzoek doet bij TOZ en de betaling van facturen gedurende het onderzoek stopzet, aldus de vennoot. Zij heeft mondeling

de cliënten geïnformeerd dat zij op zoek moeten naar een andere zorgaanbieder, vertelt zij de inspectie. De inspectie ontvangt de facturen met betrekking tot de drie cliënten die wel op het overzicht staan.

#### *Actuele ontwikkelingen*

De vennoten geven aan dat TOZ momenteel geen nieuwe cliënten aanneemt totdat de kwaliteit van zorg binnen TOZ op orde is. De inspectie leest dit ook terug in de notulen van de directievergadering d.d. juni 2022. De vennoten geven daarnaast aan dat ze bezig zijn om cliënten en/of hun vertegenwoordigers digitaal toegang te geven tot hun ECD.

### **1.5 Samenvatting gesprek met vennoot op 14 september 2022**

Tijdens het gesprek met één van de drie vennoten van TOZ vertelt de vennoot dat de andere vennoot het rapport heeft gelezen. De vennoot vult aan dat zij dacht dat TOZ op 24 augustus 2022 aan alle normen zou voldoen. Zelf controleert zij de kwaliteit van zorg niet. De vennoot vult aan dat zij er van uit gaat dat de zorgverleners hun werk goed doen. TOZ voert geen audits uit om de kwaliteit van zorg te monitoren. De vennoot belooft dat zij alleen bevoegde en bekwaame zorgverleners inzet vanaf 15 september 2022 voor het uitvoeren van risicovolle handelingen bij de drie cliënten van TOZ. De inspectie ontvangt van de twee zorgverleners die TOZ tussen 15 en 22 september 2022 inzet de diploma's en afgetekende bekwaamheden. De vennoot beaamt dat de zorgverleners van TOZ de geïndiceerde case-management, uit te voeren door een wijkverpleegkundige met deskundigheidsniveau 5/6 in de afgelopen maanden niet heeft uitgevoerd. Wel heeft TOZ deze zorg gedeclareerd bij alle drie de cliënten, vertelt de vennoot. De vennoot vertelt dat een zorgverlener met deskundigheidsniveau 4 nu kijkt of de zorgplannen nog passen bij de zorgvraag van cliënten. De vennoot vult aan dat zij nieuwe herindicaties wil aanvragen voor alle drie de cliënten. Ook wil de vennoot een extern adviseur inschakelen die helpt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De vennoot denkt dat de kwaliteit van zorg binnen een paar maanden voldoet.

## 2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door TOZ 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

De cliënten kunnen erop rekenen dat er een vast team van zorgverleners is. Ook worden cliënten gestimuleerd om zelf dingen te doen.

### 2.2 Wat kan beter

Zorgverleners kunnen nog meer met elkaar afstemmen. Zowel intern met elkaar, als met (para)medici die bij cliënten betrokken zijn. Ook kunnen zorgverleners er beter voor zorgen dat informatie van (para)medici en afstemming met (para)medici altijd in het ECD staan. Cliënten gebruiken hulpmiddelen om de zelfredzaamheid te vergroten. De inzet van hulpmiddelen kan nog meer aansluiten bij de risico-inventarisatie en het zorgplan van de cliënt.

### 2.3 Wat moet beter

TOZ moet de inzet en deskundigheid van zorgverleners beter afstemmen op de zorgvragen en zorgrisico's die bij cliënten bestaan en/of kunnen ontstaan. Alle zorgverleners, inclusief zzp'ers moeten aantoonbaar bevoegd en bekwaam zijn voor alle risicovolle en voorbehouden handelingen die zij bij cliënten van TOZ uitvoeren. Ten tijde van het bezoek gaat het om het toedienen van insuline, het toedienen of aanreiken van medicatie en wondzorg. Zorgverleners moeten deskundig zijn op het gebied van omgaan met onbegrepen gedrag en onvrijwillige zorg, ernstig oedeem, wondzorg en diabetes wanneer zij zorg verlenen aan cliënten met daarbij passende zorgvragen. Om veilige zorg te kunnen bieden, dienen de zorgverleners en andere medewerkers verder te werken volgens landelijke protocollen, richtlijnen en voorschriften op het gebied van medicatieveiligheid, hygiëne- en infectiepreventie, en huiselijk geweld.

TOZ moet daarnaast beleid maken op basis van de 'Leidraad Veilige Zorgrelatie'. Zorgverleners moeten dit beleid kennen en er naar handelen. TOZ moet de zorgverleners hierbij aansturen, om een veilige situatie voor cliënten te waarborgen. Een wijkverpleegkundige moet, zoals vastgelegd in (her)indicaties, als casemanager werken. Ook moet een wijkverpleegkundige (her)indicaties maken die aansluiten bij de zorgvraag van cliënten. TOZ moet zorgen dat een wijkverpleegkundige, of iemand met kennis en kunde binnen TOZ, functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

De cliënten van TOZ moeten er op kunnen rekenen dat zij alle geïndiceerde zorg van TOZ krijgen. TOZ moet de zorg en ondersteuning beter afstemmen op de zorgvragen, wensen en eigen regie van de individuele cliënten. Zorgplannen moeten actueel en passend zijn bij de zorgbehoefte van de cliënt. Ontwikkelingen met betrekking tot de zorgverlening van de cliënt moet TOZ altijd rapporteren in het ECD en bespreken met de wijkverpleegkundige. Op deze manier kan de wijkverpleegkundige het case-management goed uitvoeren. Afwegingen, afstemmingen en besluitvorming over zorg moet TOZ altijd vastleggen in het ECD. Zorgverleners moeten daarnaast op doelen rapporteren.

Zorgverleners dienen daarnaast de belastbaarheid van mantelzorgers beter af te stemmen met mantelzorgers.



Zorgverleners moeten werken volgens de Veilige Principes in de medicatieketen. TOZ moet zorgen dat zorgverleners aftekenen op actuele medicatie-toedienlijsten. TOZ moet het toedienen risicovolle medicatie overnemen van de mantelzorgers wanneer dit in de indicatie staat en/of er sprake is van een risicovolle situatie voor de cliënt.

De vennoten van TOZ moeten de kwaliteit van zorg systematisch bewaken en verbeteren. Hierbij zorgt TOZ dat zorgverleners elkaar kunnen aanspreken en dat TOZ incidenten registreert, analyseert (naar basisoorzaak) en evalueert. Zorgverleners moeten de mogelijkheid krijgen om te leren van incidenten.

## 2.4 Conclusie bezoek

Op basis van de bevindingen tijdens het inspectiebezoek op 24 augustus 2022 heeft de inspectie zorgen over de kwaliteit en veiligheid van de zorg bij TOZ. De inspectie constateert tekortkomingen op alle vijf door haar getoetste thema's. TOZ voldoet (grotendeels) niet aan dertien van de zestien getoetste normen.

TOZ moet zich er van vergewissen dat alle zorgverleners die zij inzet aantoonbaar bevoegd en bekwaam zijn. Eén vennoot belooft de inspectie dat zij alleen zorgverleners inzet met deskundigheidsniveau 3 IG en hoger die bekwaam zijn voor de voorkomende risicovolle handelingen. Ook belooft de vennoot geen nieuwe cliënten aan te nemen zolang kwaliteit van zorg van TOZ niet voldoet. TOZ biedt zorg aan cliënten met diabetes, ernstig oedeem en regelmatig (wond)zorg nodig hebben in combinatie met vormen van onbegrepen gedrag. Zorgverleners hebben geen scholing gehad over omgaan met onbegrepen gedrag, de Wzd en onvrijwillige zorg, ernstig oedeem, wondzorg en diabetes. De medicatieverstrekking verloopt niet zorgvuldig. Zorgverleners werken onvoldoende methodisch in het elektronisch cliëntdossier. Daarnaast werkt TOZ op dit moment niet structureel aan het bewaken, beheersen en verbeteren van kwaliteit van zorg. Ook is er sprake van zorgverwaarlozing door een kwantitatief en kwalitatief zorgtekort bij alle drie cliënten.

De inspectie heeft onvoldoende vertrouwen in de verbeterkracht van TOZ. Na de vorige aanwijzing leek TOZ te voldoen aan de normen voor goede zorg. Uit het bezoek van 24 augustus 2022 blijkt dat TOZ de verbeteringen niet kunnen borgen en voldoet TOZ niet aan de door de inspectie getoetste normen. Het gevolg is dat het vertrouwen van de inspectie in de mate van de verbeterkracht van TOZ is afgenomen. Het lukt de vennoten van TOZ niet om (structureel) verbeteringen door te voeren en te borgen.

De inspectie komt tot de conclusie dat, gelet op de ernst van en de hoeveelheid tekortkomingen op de alle vijf thema's (cliënt centraal, integrale zorg, veilige zorg thuis, professionele autonomie van de wijkverpleegkundige en sturen op kwaliteit), sprake is van een risicovolle situatie waarbij de veiligheid van cliënten ernstig in het geding is. Daardoor voldoet TOZ niet aan de eisen die gesteld worden aan de kwaliteit en veiligheid van zorg bij of krachtens de artikelen 2, 3, 4 en 9 van de Wkkgz, het Kwaliteitskader wijkverpleging, de Richtlijn Verpleegkundige en Verzorgende verslaglegging V&VN/NU91, 2011 en de Veilige principes in de medicatieketen.

De bevindingen en bovenstaande conclusie vragen daarom om een onmiddellijke aanpak ter verbetering en borging van de veiligheid en kwaliteit van de geleverde zorg en goede prioritering.

### 3 Wat zijn de vervolgacties

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

#### 3.1 De vervolgactie die de inspectie van TOZ verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

De inspectie heeft er geen vertrouwen in dat TOZ, zonder opnieuw een formele interventie, in staat is die verbeteringen door te voeren die noodzakelijk zijn.

Voor een aantal punten uit de normen verwacht de inspectie dat TOZ deze binnen twee maanden verbetert. Daarom zal de inspectie een aanwijzing opleggen voor de duur van twee maanden, die erop gericht is om, door het voldoen aan de daarin opgenomen (onderdelen van) normen, de grootste risico's voor de zorg en cliëntveiligheid weg te nemen.

Daarnaast verwacht de inspectie dat TOZ ten aanzien van (onderdelen van) de normen die niet in genoemde aanwijzing zijn opgenomen, zodanig verbetert dat zij binnen vier maanden aan alle normen voldoet. De inspectie verwacht **uiterlijk 22 januari 2023** een resultaatsverslag van TOZ over de normen waar (deels) geen aanwijzing over is opgelegd en waar TOZ (grotendeels) niet aan voldoet. Het gaat om de normen: 1.1, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2 en 5.3. In dit resultaatsverslag staat per norm:

- Welke aanpak en acties de zorgaanbieder heeft ingezet om volledig aan de norm te voldoen;
- Hoe de zorgaanbieder heeft gemeten dat hij volledig aan de norm voldoet;
- Of en in welke mate de zorgaanbieder voldoet aan de norm.
- Als de zorgaanbieder nog niet voldoet aan een norm, dient de zorgaanbieder uit te leggen waarom zij nog niet voldoet, wat zij hieraan gaat doen en wanneer zij wel aan de norm voldoet.

De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 4 voldoende handvatten biedt, voor de te nemen verbetermaatregelen om te gaan voldoen aan de normen.

TOZ belooft de inspectie geen nieuwe cliënten op te nemen zolang de kwaliteit van zorg niet voldoet. De inspectie vraagt TOZ daarom om de inspectie actief te informeren als zij binnen de verbetertermijn van vier maanden wel nieuwe cliënten wil aannemen.

#### 3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie legt TOZ een aanwijzing op voor de duur van twee maanden op een aantal (onderdelen van) normen. De inspectie toetst deze aanwijzing na twee maanden tijdens een vervolfbezoek. Daarnaast geeft de inspectie TOZ voor de duur van vier maanden een verbetertermijn om aan alle normen te gaan voldoen. Na de beoordeling van het te ontvangen resultaatsverslag brengt de inspectie een vervolfbezoek aan TOZ .

## 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 TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **niet** aan deze norm.

De vennoten en een zorgverlener vertellen dat twee cliënten minder zorg nodig hebben dan dat in de indicatie staat. De inspectie hoort van de vennoten en de zorgverlener dat twee cliënten geen of bijna geen hulp krijgen bij het aanreiken of toedienen van medicatie. Dit leest de inspectie niet terug in het zorgplan van de cliënten. De indicierend wijkverpleegkundigen vertellen de inspectie dat zij een nieuwe herindicatie stellen als zorgverleners van TOZ hierom vragen. Bijvoorbeeld als cliënten zelf de medicatie toedienen of een deel van de zorg niet meer nodig hebben. De indicierend wijkverpleegkundigen vertellen de inspectie dat zij al meerdere maanden geen verzoek van de vennoten van TOZ hebben gehad om indicaties aan te passen. Een vennoot geeft altijd de opdracht voor het stellen van een (her)indicatie, vertelt een indicierend wijkverpleegkundige.

De inspectie hoort dat TOZ werkt met twee indicerende wijkverpleegkundigen die als zzp'er voor TOZ werken. Ook werkt TOZ soms samen met een extern bureau die de (her)indicatie maakt. De inspectie ziet tijdens het bezoek de (her)indicaties in die de twee indicierend zzp-wijkverpleegkundigen hebben gesteld. De inspectie ziet in een indicatie dat de wijkverpleegkundige per cliënt 15 of 30 minuten per week indiceert voor het uitvoeren van casemanagement door een wijkverpleegkundige. De inspectie ziet op de facturen dat TOZ deze zorg ook declareert bij tenminste twee cliënten. De inspectie hoort van de twee indicierend wijkverpleegkundigen dat zij geen casemanagement uitvoeren voor de cliënten van TOZ. De indicierend wijkverpleegkundigen vertellen de inspectie dat zij de cliënten alleen zien tijdens het (her)indiceren.

Tijdens het opstellen van een indicatie brengt een wijkverpleegkundige de zorgbehoefte in beeld en signaleert zij de risico's, vertellen de wijkverpleegkundigen. De inspectie hoort van de vennoten en een zorgverlener dat zij het zorgplan gebruiken om te weten welke zorg een cliënt moet krijgen. De inspectie leest in de zorgplannen van twee cliënten dat zorgverleners medicatie moeten aanreiken/toedienen. Echter, de inspectie hoort tijdens het meelopen in de zorgroute van de zorgverlener dat twee cliënten de medicatie meestal zelf verzorgen. Zorgverleners vertellen de inspectie dat zij wel controleren of de cliënten de medicatie innemen. De cliënten vertellen dat de zorgverlener soms de medicatie aanreikt en/of toedient. Bij één cliënt ziet de inspectie dat TOZ deze zorg rondom medicatie geheel factureert. Bij de andere cliënt kan de inspectie niet nagaan of TOZ deze zorg in alle weken factureert.

Een cliënt vertelt de inspectie dat hij zich meestal zelf wast. Soms helpt de zorgverlener hem als hij erg benauwd is, vertelt hij de inspectie. Tijdens het meelopen in de zorgroute ziet de inspectie bij binnenkomst dat de cliënt zichzelf al heeft gewassen en aangekleed. De inspectie ziet op de facturen dat TOZ alle persoonlijke verzorging altijd volledig declareert.

De inspectie hoort van vennoten en de zorgverlener dat alle drie de cliënten vormen van onbegrepen gedrag vertonen. Zij vertellen dat twee cliënten niets willen en dat twee cliënten psychische klachten hebben. De vennoten en de zorgverlener vullen aan dat zij niet altijd weten hoe zij om moeten gaan met het onbegrepen gedrag van de drie cliënten. De inspectie leest dit terug in de risico-inventarisaties. In de zorgplannen leest de inspectie geen doelen over het omgaan met de voorkomende vormen van onbegrepen gedrag.

#### Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **grotendeels** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolfbezoek aan deze norm.

In een zorgplan leest de inspectie dat een cliënt gestimuleerd moet worden om zo veel mogelijk zelf te doen. De zorgverlener vertelt de inspectie dat zij kijkt hoe goed het met de cliënt gaat. Als de cliënt een minder goede dag heeft neemt zij meer zorg over, zo vertelt zij de inspectie. De inspectie hoort van een cliënt dat hij zich meestal grotendeels zelf wast. Een andere cliënt vertelt dat hij graag in de avond onder de douche gaat. De zorgverlener vertelt de inspectie dat zij de cliënt daarbij helpt.

De inspectie hoort van de cliënten die zij spreekt, dat zij zorg krijgen van een vast team van zorgverleners. Dit zijn de twee vennoten die beiden zorg verlenen en een zorgverlener die in dienst is. Een cliënt vertelt de inspectie dat hij het prettig vindt dat hij tijdens zorgmomenten vaak dezelfde zorgverleners krijgt. Een andere cliënt vertelt dat de zorgverleners rekening houden met de manier en volgorde waarop ze hem douchen. De inspectie hoort tijdens het meelopen met een zorgroute van cliënten dat zij de zorgverleners aardig vinden.

#### 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 TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat het hen niet lukt om een mantelzorger en een cliënt informatie te geven over de risico's van het verkeerd toedienen van insuline. De inspectie hoort van zorgverleners en een mantelzorger dat een mantelzorger de insuline bij een cliënt toedient. De zorgverleners vertellen de inspectie dat deze mantelzorger dat niet goed doet. Zo heeft de cliënt veel blauwe plekken op de buik doordat de mantelzorger verkeerd prikt, hoort de inspectie. De zorgverleners vertellen dat zij het zo laten omdat de mantelzorger niet wil luisteren hoe zij het wel moet doen. In het zorgplan leest de inspectie dat zorgverleners de insuline moeten toedienen en indien nodig extra insuline moeten toedienen.

De inspectie hoort van alle drie de cliënten en een mantelzorger dat zij geen inzage hebben in hun ECD. De inspectie hoort van de vennoten dat cliënten nog geen toegang hebben tot hun eigen ECD. Wel ziet de inspectie dat er een map bij de cliënten thuis ligt waarin papieren documenten zitten. De inspectie ziet in één map onder meer een indicatie, een anamnese en een zorgplan. De inspectie hoort van zorgverleners dat voor twee cliënten de zorgvraag is veranderd. De inspectie ziet in geen van de twee mappen aangepaste zorgplannen (zie ook norm 1.1). De zorgverleners vertellen de inspectie dat zij niet rapporteren in de map bij de cliënten thuis. Zij vertellen de inspectie dat zij rapporteren in het ECD. Daarnaast rapporten zij soms ook via de computer op kantoor in het ECD, hoort de inspectie van zorgverleners.

De inspectie ziet dat één cliënt een sleutelkluisje heeft. In dit sleutelkluisje hangt de sleutel van de voordeur. De zorgverlener vertelt dat zij deze sleutel gebruikt om naar binnen te gaan bij deze cliënt. Bij een andere cliënt ziet de inspectie tijdens het meelopen in de zorgroute dat de zorgverlener een sleutel heeft om bij een cliënt naar binnen te gaan. De inspectie leest bij geen van deze twee cliënten in het zorgplan afspraken over het gebruik van een sleutelkluis of een sleutel. Ook leest de inspectie in geen van de twee ECD's dat de cliënten schriftelijk of mondeling toestemming geven voor het gebruik van de sleutelkluis of de sleutel door zorgverleners.

De twee wijkverpleegkundigen vertellen de inspectie dat zij als indicatiesteller een gesprek hebben met de cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger. In de indicatieaanvraag voor een cliënt leest de inspectie dat de indicatiesteller met de cliënt de zorgvraag van de cliënt doorneemt. Ook ziet de inspectie een handtekening van de cliënt onder het zorgplan staan. De inspectie ziet bij alle drie de cliënten een indicatie en een zorgplan in het ECD staan.

## **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 TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolfbezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie leest in twee zorgplannen van twee cliënten dat de betrokken mantelzorgers overbelast zijn. De inspectie hoort tijdens gesprekken en ziet in rapportages in cliëntdossiers dat overbelasting van de mantelzorgers nog geen structureel onderwerp is dat zorgverleners bespreken. De inspectie hoort van een mantelzorger dat zij zich overbelast voelt. Zij vertelt dat haar gezondheid te wensen overlaat en de zorg voor haar man te zwaar is. De inspectie leest in rapportages in het andere ECD niet wat zorgverleners doen om overbelasting van deze mantelzorger te voorkomen.

De inspectie hoort van zorgverleners dat zij niet met de cliënt en mantelzorger bespreken hoe zij alle geïndiceerde zorg van de mantelzorger kunnen overnemen. De inspectie ziet op facturen van deze cliënt dat de cliënt niet elke week alle geïndiceerde zorg krijgt. De inspectie ziet dat de geïndiceerde uren in het zorgplan van deze cliënt hoger zijn dan de gefactureerde uren. De mantelzorger vertelt dat zij een deel van de zorg nog steeds zelf uitvoert omdat de cliënt dat graag wil.

#### Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolfbezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet in de ECD's onder andere de zorgindicaties, zorgplannen en rapportages. De inspectie ziet en hoort echter dat zorgverleners niet alle benodigde informatie vastleggen. Zo hoort de inspectie van een zorgverlener dat een cliënt gevallen is en naar het ziekenhuis moet. Dit leest de inspectie ook in het ECD. In de rapportage daarna leest de inspectie niet wanneer de cliënt terug uit het ziekenhuis is. In een andere rapportage leest de inspectie dat de fysiotherapeut moet starten met de behandeling van de cliënt. Of en wanneer de fysiotherapie bij de cliënt start, of is gestart, leest de inspectie niet terug in het ECD.

De inspectie hoort van de vennoten en de zorgverlener dat een zorgverlener meerdere keren met terugwerkende kracht rapporteerde. De inspectie ziet alleen de naam van deze zorgverlener die de rapportage invoerde. Er staat niet bij dat zij dit doet namens de vennoot. Eén vennoot vertelt dat zij niet handig is met het ECD en niet altijd rapporteert. De vennoot kan de inspectie niet vertellen hoe zij het niet rapporteren of te laat rapporteren oplost.

In de zorgplannen staan doelen en acties opgenomen. Zorgverleners rapporteren niet op doelen, ziet de inspectie in de ECD's van de drie cliënten. Een zorgverlener vertelt de inspectie dat het binnen TOZ de afspraak is om na ieder zorgmoment te rapporteren. De inspectie ziet in de drie ECD's dat zorgverleners niet na ieder zorgmoment rapporteren.

In de indicaties leest de inspectie dat de wijkverpleegkundige wekelijks bij de cliënten langs moet gaan om als casemanager de zorg te monitoren. De wijkverpleegkundigen die de inspectie spreekt vertellen dat zij deze zorg niet bieden. De inspectie ziet in geen van de drie ECD's wekelijks rapportages over het monitoren van de zorg staan. Wel ziet de inspectie in twee herindicaties een korte evaluatie van de zorg staan.

#### Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **grotendeels** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **grotendeels** aan deze norm.

In een cliëntanamnese van een wijkverpleegkundige leest de inspectie dat (para)medici betrokken zijn. Een zorgverlener vertelt de inspectie dat een fysiotherapeut elke week bij één van de cliënten langskomt. De cliënt vertelt dit ook aan de inspectie. De zorgverlener vertelt dat de cliënt de oefeningen die de fysiotherapeut geeft niet wil doen. Behalve op de dag dat de fysiotherapeut komt. De inspectie leest hierover geen rapportages in het ECD.

De zorgverlener en de vennoten vertellen dat zij met (para)medici afstemmen over de zorg. Zo vertellen zij dat er een cliënt is waar zorgen over zijn. Deze cliënt moest daarom naar het ziekenhuis. De zorgverlener vertelt dat na het ziekenhuisbezoek het goed gaat met de cliënt en dat de cliënt na de ziekenhuisopname nieuwe medicatie kreeg. De inspectie leest in de rapportages niets over de afspraken die zorgverleners maakten met (para)medici over deze cliënt. Een zorgverlener vertelt dat zij meerdere malen contact opnam met de apotheek van een cliënt. De inspectie leest dit niet terug in het ECD van deze cliënt.

De inspectie leest in de cliëntdossiers die zij inziet geen rapportages over bezoeken van (para)medici. Een van de twee vennoten vertelt dat zij nog bezig is om (para)medici toegang te geven tot het ECD van de cliënten. De inspectie hoort dat alle drie de cliënten vormen van onbegrepen gedrag hebben. De vennoten en de zorgverlener vertellen dat zij niet altijd weten hoe zij hier mee om moeten gaan. De inspectie ziet in de ECD's dat TOZ geen ondersteuning vraagt bij onbegrepen gedrag van (para)medici.

### 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 TOZ** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **grotendeels** aan deze norm.

De inspectie ziet in de ECD's van de drie cliënten een risico-inventarisatie staan. Zo leest de inspectie dat een cliënt regelmatig uit bed valt. De zorgverlener bevestigt dit. De zorgverlener vult aan dat zij daarom in afstemming met de cliënt een valmat naast het bed legt gedurende de nacht. In het zorgplan leest de inspectie niets over het gebruik van de valmat.

De inspectie leest in de anamnese van de wijkverpleegkundigen dat een cliënt hulpmiddelen gebruikt. De wijkverpleegkundige vertelt de inspectie dat de anamnese één van de voorbereidingen is voor het maken van een (her)indicatie. In de anamnese leest de inspectie dat meer hulpmiddelen ten tijde van de indicatiestelling niet nodig zijn. Ook leest de inspectie dat de cliënt al verschillende hulpmiddelen gebruikt zoals een rolstoel, hoog-laag bed, urinaal, rollator en een douchestoel.

De inspectie hoort van een cliënt dat hij geen telefoon heeft. Hierdoor is de cliënt telefonisch voor niemand bereikbaar. De zorgverleners vertellen dat het hen niet lukt om de cliënt over te halen om een telefoon aan te schaffen. Hierdoor kunnen zorgverleners de cliënt niet bellen als zij door omstandigheden later komen. Dat zorgverleners inmiddels hebben geprobeerd om de cliënt een telefoon aan te laten schaffen, leest de inspectie niet in het ECD van de cliënt.

#### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolfbezoek **niet** aan deze norm.

De inspectie ontvangt van een aantal zorgverleners diploma's en certificaten. De vennoot die op de lijst als verpleegkundige staat, heeft een diploma voor deskundigheidsniveau 2 (helpende) en een geldig certificaat voor het onderdeel helpende plus. Deze vennoot heeft geen diploma voor deskundigheidsniveau 2 (helpende) of deskundigheidsniveau 3 IG. Deze vennoot heeft wel een certificaat voor het toedienen van medicatie als zorgverlener met deskundigheidsniveau 2 (helpende) en een certificaat voor het onderdeel individuele zorg verlenen op het deskundigheidsniveau 3 IG. Van de zorgverlener met deskundigheidsniveau 3 IG ontvangt de inspectie een diploma voor deskundigheidsniveau 3 IG. De inspectie ontvangt desgevraagd niet een certificaat voor het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen. Van de zzp'er met deskundigheidsniveau verpleegkundige niveau 4 ontvangt de inspectie een diploma voor deskundigheidsniveau 3 IG. De inspectie ontvangt desgevraagd niet een certificaat voor het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen. Voor de zzp'er met deskundigheidsniveau 3 IG ontvangt de inspectie geen enkel diploma en/of certificaat.

De inspectie hoort van zorgverleners en een cliënt dat alle zorgverleners medicatie aanreiken en/of toedienen. In de rapportages van twee cliënten reiken zorgverleners medicatie soms aan, omdat de cliënten dit zelf meestal doen. Bij een cliënt helpen zorgverleners bij het vernevelen. Ook dienen zorgverleners soms insuline toe, hoort de inspectie van de vennoot en de zorgverlener. Ook ziet de inspectie bij twee cliënten dat zij ernstig oedeem hebben in de benen. Een cliënt kan daardoor wonden aan zijn benen krijgen. Als deze cliënt wonden heeft, moeten de zorgverleners wondzorg geven, leest de inspectie in het zorgplan. Een andere cliënt heeft toenemend oedeem, leest de inspectie in het zorgplan en daardoor heeft de



cliënt veel zorg nodig. Ook leest de inspectie dat deze cliënt blijvend wondzorg nodig heeft. De inspectie hoort dat de vennoot met deskundigheidsniveau 2 en de vennoot zonder deskundigheidsniveau alle zorg verlenen. De vennoot zonder deskundigheidsniveau in de zorg vertelt dat zij geen insuline toedient. Van de zorgverlener met deskundigheidsniveau 3 ontvangt de inspectie geen certificaat dat zij bekaam is voor de voorkomende risicovolle handelingen. De namen van deze drie zorgverleners leest de inspectie het meeste terug (in de rapportages) in het ECD. Dit leest de inspectie ook in de zorgplannen van deze twee cliënten. De inspectie leest in de ECD's van deze cliënten niet of en op welke manier de zorgverleners het ernstige oedeem van deze twee cliënten monitoren.

In het zorgplan van één cliënt leest de inspectie dat zorgverleners bloedsuiker moeten prikken en insuline moeten toedienen. Ook moeten zorgverleners insuline bijspuiten als dat nodig is. Na afloop van het bezoek ontvangt de inspectie informatie van een mantelzorger dat de cliënt een vaste dosering bijgespoten moet krijgen. De inspectie heeft deze informatie niet in het ECD zien staan. Deze informatie leest de inspectie ook niet in het zorgplan. De zorgverleners, de cliënt en de mantelzorger kunnen de inspectie niet vertellen waar het uitvoeringsverzoek over het bijspuiten ligt. De inspectie ziet ook in het ECD van deze cliënt het uitvoeringsverzoek niet terug.

In een ECD leest de inspectie dat zorgverleners een aantal keren de bloeddruk van een cliënt noteren. De referentiewaarde van de bloeddruk leest de inspectie niet in het ECD. De zorgverlener kan de inspectie niet vertellen of de bloeddruk van de cliënt goed is. Zij denkt van wel.

### 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 TOZ** tijdens het vorige bezoek **niet** aan deze norm. Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **niet** aan deze norm.

De inspectie leest in indicaties en zorgplannen dat zorgverleners van TOZ de zorg voor de medicatie van verschillende cliënt geheel of gedeeltelijk overneemt. De zorgverlener en twee vennoten vertellen de inspectie dat zij één cliënt medicatie geven. De inspectie hoort echter van zowel zorgverleners als cliënten dat zorgverleners regelmatig ook bij de andere twee cliënten de medicatie aanreiken of klaarzetten.

De zorgverlener en een vennoot vertellen dat zij het medicatiebeleid van TOZ niet inhoudelijk kennen. De inspectie ontvangt daarnaast van TOZ twee verschillende documenten met de naam medicatiebeleid. Het ene medicatiebeleid dateert van 11 september 2019 en het andere medicatiebeleid van 23 maart 2020.

De inspectie leest in het document 'medicatiebeleid 23-03-2020' dat zorgverleners met minimaal deskundigheidsniveau 3, eventueel met deskundigheidsniveau 2+ medicatie mogen aanreiken en toezien op inname. Vervolgens moet de zorgverlener de medicatie op de toedienlijst aftekenen. De inspectie ziet op de toedienlijsten dat zorgverleners niet altijd de medicatie aftekenen als zij medicatie aanreiken. Ook ziet de inspectie dat de vennoot zonder deskundigheidsniveau 2+ medicatie aanreikt. De inspectie ziet haar paraaf op een toedienlijst staan. Deze vennoot vertelt de inspectie dat dit haar paraaf is. Deze vennoot vertelt de inspectie dat zij denkt dat zij dit mag doen op grond van haar behaalde certificaten. De inspectie leest in rapportages in het

ECD ook dat zij medicatie aanreikt. Deze vennoot schrijft dan in een rapportage dat zij de medicatie heeft aangereikt.

De inspectie ziet bij alle drie cliënten toedienlijsten liggen. Op één toedienlijst ziet de inspectie van één zorgverlener een paraaf staan. Een andere zorgverlener zet een krulletje. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij deze client elke dag medicatie geven. De inspectie ziet niet op alle dagen een paraaf staan van een zorgverlener. De inspectie leest in rapportages op deze dagen dat zorgverleners wel medicatie aanreiken/toedienen. Bij een cliënt ziet de inspectie dat een zorgverlener de medicatie klaarzet. De zorgverlener vertelt dat zij deze medicatie niet aftekent. Ook ziet de inspectie op de toedienlijst dat de zorgverlener de medicatie niet aftekent. Bij deze client leest de inspectie in de rapportages dat zorgverleners de client soms medicatie geven of medicatie toedienen. Op deze dagen ziet de inspectie geen paraaf op de toedienlijst staan. Verder ziet de inspectie dat bij twee van de drie cliënten de toedienlijsten niet actueel zijn. Tijdens het meelopen in de zorgroute ziet de inspectie dat een zorgverlener twee soorten medicatie die een apotheek voorschrijft aanreikt aan de cliënt. De inspectie ziet deze twee soorten medicatie niet op de toedienlijst staan.

De inspectie hoort van de vennoten en de zorgverlener dat zorgverleners dubbele controle uitvoeren bij risicovolle medicatie, zoals insuline. Zorgverleners vragen de cliënt om een tweede controle over deze medicatie uit te voeren, vertellen zij. In het medicatiebeleid d.d. 23 maart 2020 leest de inspectie dat TOZ afspraken over dubbele controle vastlegt in het zorgplan. De inspectie hoort van de vennoten, de zorgverlener, een cliënt en een mantelzorger dat deze cliënt risicovolle medicatie krijgt die zorgverleners van TOZ soms toedienen. De inspectie leest hierover in het zorgplan of elders in het ECD van deze cliënt geen afspraken over de dubbele controle terug.

#### 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 TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **niet** aan deze norm.

De vennoten vertellen de inspectie dat zij de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' niet kennen. Eén zorgverlener kent de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling' enkel van horen zeggen, vertelt zij de inspectie. Eén vennoot zegt dat zij de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling' wel kent. Maar zij kan de inspectie niet uitleggen wat deze meldcode inhoudt.

Eén vennoot vertelt dat de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling' tijdens het teamoverleg van een week geleden besproken is. De andere vennoot en een zorgverlener vertellen dat de 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling' niet besproken is. De inspectie leest in de notulen van deze teamvergadering niet dat de meldcode besproken is.

#### Norm 3.5

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

De norm is tijdens het vorige bezoek **niet getoetst**.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van één vennoot dat TOZ zorgverleners geen scholing biedt over onvrijwillige zorg en het herkennen van verzet. Over omgaan met onbegrepen gedrag krijgen zorgverleners ook geen scholing. De vennoten vertellen de inspectie dat zij de inhoud van de Wet zorg en dwang (Wzd) niet kennen en niet weten wat zij moeten doen als een cliënt onvrijwillige zorg nodig heeft. Eén vennoot vertelt de inspectie dat geen van de cliënten onvrijwillige zorg nodig heeft. Zij kan de inspectie niet vertellen hoe zij dat vaststelt. De zorgverlener vertelt dat zij niet veel weet over onvrijwillige zorg en de Wzd.

Verder leest de inspectie in de uitsluitingscriteria van TOZ niet terug dat onvrijwillig zorg een uitsluitingscriteria is van TOZ. Wel leest de inspectie in het kwaliteitshandboek dat het standpunt van TOZ is dat zij geen gedwongen zorg verlenen. Ook leest de inspectie dat wanneer cliënten in aanmerking komen voor de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen TOZ de cliënten overdraagt aan andere zorgorganisaties.

#### 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 TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van zorgverleners dat de situatie voor twee cliënten gewijzigd is sinds de laatste (her)indicatie. Beide cliënten hoeven geen medicatie meer toegediend/aangereikt te krijgen. De inspectie leest hiervoor geen aangepaste zorgplannen (zie ook norm 1.1). De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij alleen in opdracht van TOZ een herindicatie maken en/of een zorgplan aanpassen. Zij zijn om die reden niet op de hoogte van de actuele situatie van de cliënten voor wie zij geen opdracht heeft gehad om te (her)indiceren.

Verder ziet de inspectie in het ECD van een cliënt dat de wijkverpleegkundige de zorg herindiceerde in juni 2022. In het nieuwe zorgplan vanaf 20 juni 2022 leest de inspectie dat zorgverleners onder meer één keer per dag de fentanyl pleister van de cliënten moeten verwisselen. De inspectie hoort echter van de cliënt en een zorgverlener dat de cliënt al sinds december 2021/januari 2022 geen fentanyl pleister geplakt krijgt. Ook staat deze medicatie niet op de toedienlijst (zie ook norm 3.3).

De inspectie ziet in de ECD's van alle drie cliënten een (her)indicatie met een datum waaruit blijkt dat de indicatie nog geldig is. Uit documentinzage en gesprekken met alle gesprekspartners hoort de inspectie dat de drie indicaties en zorgplannen door twee indicierend wijkverpleegkundige zijn gemaakt. De twee

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

indicerend wijkverpleegkundigen vertellen de inspectie dat zij ook de zorgplannen maken. Behalve het maken van (her)indicaties en zorgplannen doen zij verder niets voor TOZ, vertellen de twee indicierend wijkverpleegkundigen de inspectie. De inspectie ziet bij alle drie de cliënten een zorgplannen waarop de datum 'einde indicatie' na het inspectiebezoek liggen. Eén van de indicierend wijkverpleegkundigen vertelt dat zij de indicatie aanpast als de zorgvraag verandert en TOZ daar om vraagt.

#### Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2022 **niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **niet** aan deze norm.

De vennoten vertellen dat TOZ geen wijkverpleegkundige meer heeft die functioneert als kwaliteitsbevorderaar binnen TOZ. Dit was tot ongeveer mei 2022 wel het geval. De zorgverlener vertelt dat zij, sinds zij in het voorjaar van 2022 in dienst is bij TOZ, geen wijkverpleegkundige heeft gezien. De wijkverpleegkundigen vertellen de inspectie dat zij alleen (her)indiceren en niet betrokken zijn als kwaliteitsbevorderaar. Ook hoort de inspectie dat er geen contact is tussen zorgverleners en de wijkverpleegkundigen over de zorg die zorgverleners bieden aan de cliënten.

Een van de twee vennoten vertelt dat zij de wijkverpleegkundigen betaalt om te indiceren. Een wijkverpleegkundige vertelt dat TOZ extra uren die hij/zij naast het indiceren maakt, niet uitbetaalt. Eén vennoot vertelt dat er financiële problemen zijn omdat een zorgverzekeraar onderzoek doet naar cliënten van TOZ en geen facturen betaalt. De vennoten proberen alle zorgverleners op tijd te betalen, geven zij aan. Dit doen zij onder meer door zelf ook bij andere zorgaanbieders een betaalde baan te hebben.

## 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 **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de vennoten dat er geen intern toezicht of een cliëntvertegenwoordiging betrokken is bij TOZ. Ook vertellen de vennoten dat TOZ geen beleid heeft over het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. De vennoten vertellen de inspectie dat TOZ niet beschikt over een kwaliteitssysteem voor het cyclisch evalueren en bijstellen van de zorg. Zij willen dit nog ontwikkelen, hoort de inspectie. De vennoten kunnen niet aangeven of en hoe zij kwaliteitsinformatie gebruiken voor het evalueren en verbeteren van de zorg. Ook vertellen zij niet te weten of er interne of externe audits of andere meetmomenten plaatsvinden.

De vennoot vertelt wel dat TOZ HKZ-gecertificeerd is. De inspectie vraagt de laatste externe audit van deze certificering op, maar ontvangt deze niet van

TOZ. Het certificaat is volgens een van de vennoten nog geldig. De vennoot vertelt verder niet goed met computers en ICT om te kunnen gaan. Zij vertelt daarom niet te weten over welke kwaliteitsdocumentatie TOZ precies beschikt. De vennoot geeft aan dat ze een collega gaat vragen om ons de informatie toe te sturen. De inspectie ontvangt van de vennoot het kwaliteitshandboek TOZ d.d. 24 augustus 2022 en met de laatste revisie op 2 juli 2020. Ook ontvangt de inspectie een kwaliteitsplan 2022. Dit plan bestaat uit drie pagina's en bevat zes doelen. De inspectie leest dat één van de doelen van TOZ is dat zij een medewerkerstevredenheidsonderzoek gaat uitvoeren in november 2022.

De vennoten vertellen dat zij cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Hoe vaak TOZ deze cliënttevredenheidsonderzoeken uitvoert, kunnen de vennoten niet vertellen. De inspectie ontvangt twee ingevulde vragenlijsten over de mate waarin cliënten tevreden zijn over de zorg die de cliënten ontvangen. Een vragenlijst is ingevuld op 11 november 2020 en een vragenlijst op 14 juni 2021. De vennoten kunnen de inspectie niet vertellen wat zij met de ingevulde vragenlijsten doen.

De vennoot vertelt dat alle persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) beschikbaar zijn. De inspectie ziet bij één cliënt een box staan met PBM. De inspectie ziet tijdens het meelopen in de zorgroute niet hoe de zorgverlener de handen desinfecteert. De inspectie leest in het document Maatregelen COVID-19 dat de cliënt de handen ook moet wassen. De inspectie ziet tijdens het meelopen in de zorgroute dat geen van de drie cliënten de handen wast. De inspectie ziet dat een zorgverlener tijdens de zorgroute wel handschoenen draagt. Een andere zorgverlener draagt tijdens de gesprekken op kantoor een mondkapje. Het ene moment draagt deze zorgverlener het mondkapje voor de mond en de neus en het andere moment onder de kin. In het document Handboek COVID-19 leest de inspectie dat een mondmasker goed moet aansluiten op het gezicht. De inspectie leest niet dat het mondmasker voor de neus en mond gedragen moet worden en niet onder de kin. Verder vertellen de vennoot en zorgverlener dat TOZ voor de hygiëne- en infectiepreventieprotocollen gebruik maakt van de Vilans-protocollen. Zij vertellen dat zorgverleners die protocollen alleen kunnen inzien op het kantoor van TOZ.

#### Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **grotendeels niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolfbezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

TOZ heeft geen scholingsplan, hoort de inspectie van de vennoten. De vennoten en zorgverleners kunnen niet vertellen wanneer de laatste scholing was. De vennoten en zorgverlener vertellen dat zorgverleners hier zelf voor moeten zorgen. Echter, na het inspectiebezoek ontvangt de inspectie het document 'Algemene jaarplanning 2022' van TOZ. Hierin leest de inspectie dat er in september een klinische les met thema medicatieveiligheid op de planning staat en in november een klinische les doelgericht rapporteren. Verder ontvangt de inspectie van TOZ een foto van een flipover. Hierop staat onder meer 'Welkom Team TOZ bij de klinische les Bloeddruk meten'. Gesprekspartners kunnen echter

niet vertellen wanneer deze klinische les plaatsvond. De inspectie leest in het document 'Algemene jaarplanning 2022' en ziet op de foto van een flipover niet dat TOZ scholing aanbiedt over onvrijwillige zorg(norm 3.5) en onbegrepen gedrag (norm 1.1)

Een vennoot vertelt dat zij niet altijd toegang heeft tot het ECD. Zij vertelt dat het rapporteren te veel werk en tijd kost voor haar waardoor zij regelmatig vraagt aan collega om voor haar te rapporteren. De vennoot laat zien dat zij via een onbeveiligde berichtenservice een rapportage opstelt. Vervolgens vraagt de vennoot aan een vrijwilliger om de rapportage alsnog in het ECD te verwerken.

### Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldeed TOZ** tijdens het vorige bezoek op 19 oktober 2021 **niet** aan deze norm.

Volgens de inspectie **voldoet TOZ** tijdens het vervolgbezoek **niet** aan deze norm.

De inspectie leest in het document 'Kwaliteitshandboek' dat er ieder kwartaal een teamvergadering moet zijn en iedere maand een managementoverleg. De inspectie ontvangt alleen van één teamoverleg, dat plaatsvond in de week voorafgaand aan het inspectiebezoek de notulen. De zorgverleners vertellen dat de teamoverleggen nog niet structureel plaatsvinden. De vennoten vertellen dat zij wel onderling (telefonisch) afstemmen, maar hier geen notulen van maken.

In het kwaliteitshandboek van TOZ leest de inspectie wat zorgverleners moeten doen bij incidenten en/of calamiteiten. In het ECD kunnen zorgverleners incidenten melden en analyseren, hoort de inspectie tijdens verschillende gesprekken. De vennoten kunnen over het afgelopen jaar geen ingevuld Melding Incidenten Cliënten (MIC)-formulier aan de inspectie laten zien. Ook zijn er geen analyses van incidenten naar de (basis)oorzaken van incidenten of structurele verbeteringen die worden doorgevoerd binnen het team. De inspectie hoort van de vennoten dat er geen klachten en incidenten zijn geweest in het afgelopen jaar. Een zorgverlener vertelt de inspectie dat een cliënt in de afgelopen maanden is gevallen. De inspectie ziet in het ECD een rapportage op 20 april 2022 dat de cliënt is gevallen en daarna naar het ziekenhuis moest. De inspectie ziet geen ingevuld MIC-formulier. De zorgverlener vertelt dat wanneer er een incident plaatsvindt het beleid van TOZ is dat zorgverleners 112, de huisarts en/of het kantoor van TOZ bellen. Verder vertelt een zorgverlener dat zorgverleners binnen TOZ geen MIC-formulier invullen wanneer er sprake is van medicatiefouten.

## Bijlage Geraadpleegde documenten

- Overzicht medewerkers
- Overzicht cliënten
- Zorgdossiers
- Toedienlijsten
- Facturen van de drie cliënten
- Algemene Jaarplanning 2021 TOZ v1.0
- Algemene Jaarplanning 2022 TOZ
- Twee ingevulde cliënttevredenheidsonderzoeken TOZ
- Corona informatie en werkwijze TOZ
- Corona maatregelen TOZ
- protocol-corona-thuiszorg
- Verslag Directie vergadering juni 2022
- Klachten regeling TOZ
- Kwaliteitshandboek HKZ KO - TOZ v0.3
- Twee medicatiebeleidsdocumenten
- Afbeeldingen flipover Klinische lees bloeddruk meten
- Scholing doelen 2022 (aanpassen)
- Uitleg mantelzorger over bijspuiten
- Kwaliteitsplan 2022
- Scholingsplan 2022
- Uitgevoerde scholing 2021
- Notulen teamoverleg 22 augustus 2022
- v-vn-richtlijn-zorginfecties-hygiënekaart-clianten

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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