



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

RNK Global Investments (EerstZorg) in Weesp
t.a.v. de bestuurder

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 5000
www.igj.nl

Inlichtingen bij
N.N.
ri.utrecht@igj.nl

Ons kenmerk
2023-2861748
V2047014

Datum 27 maart 2023
Betreft Definitieve rapportbrief hertoetsbezoek 15 februari 2023

Geachte bestuurder,

Op 14 november 2022 gaf de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) aan RNK Global Investments B.V. (EerstZorg), namens de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, en de minister voor Langdurige Zorg en Sport, een aanwijzing ex artikel 27, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Deze aanwijzing bestaat uit twee delen. Het eerste onderdeel van deze aanwijzing houdt in dat EerstZorg aan een aantal normen moet voldoen.

EerstZorg had hiervoor tot 14 februari 2023 de tijd.

Het tweede onderdeel van de aanwijzing houdt in dat EerstZorg geen nieuwe cliënten mag aannemen, totdat de inspectie vaststelt dat EerstZorg voldoet aan de normen uit de aanwijzing.

Om opnieuw te toetsen of EerstZorg voldoet aan de normen uit de aanwijzing, bracht de inspectie een hertoetsbezoek aan EerstZorg op 15 februari 2023.

Het hertoetsbezoek bestond uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met de bestuurder;
- Inzage in documenten;
- Telefoongesprekken met vier zorgverleners.

Geen reactie gegeven op conceptrapport

Op 6 maart 2023 stuurde de inspectie u de conceptversie van deze rapportbrief met het verzoek om te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in het rapport. U heeft hier niet op gereageerd. De bevindingen in deze rapportbrief zijn hiermee vastgesteld.

De aanwijzing van 14 november 2022

De aanwijzing heeft de volgende inhoud:

Onderdeel 1. EerstZorg moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie maanden na dagtekening van de aanwijzing, voldoen aan de volgende normen:

De cliënt (artikel 2 van de Wkkgz)

- Cliënten kunnen op een voor hen passende wijze hun cliëntdossier inzien (zie norm 1.2).

Afgestemde zorg (artikel 2 en 3 van de Wkkgz)

- De wijkverpleging stemt de zorgverlening aan cliënten aantoonbaar af binnen het team (zie onder norm 2.1).
- De wijkverpleging zorgt voor een actueel zorgdossier en legt daarin relevante voortgangsrapportages vast (zie norm 2.1).

Datum

27 maart 2023

Kenmerk

2023-2861748
V2047014

Veiligheid (artikel 2, 3 en 8 van de Wkkgz).

- De zorgaanbieder bevordert aantoonbaar de kennis en het gebruik van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling (zie norm 3.2).
- De zorgaanbieder bevordert aantoonbaar de veilige zorgrelatie tussen zorgverleners en cliënten (zie norm 3.2).

Kwaliteit en personeel (artikel 2, 3, 7, 9 van de Wkkgz)

- De zorgaanbieder borgt aantoonbaar dat zorgverleners kunnen handelen volgens professionele standaarden (zie norm 5.1).
- De zorgaanbieder verzamelt kwaliteitsinformatie en kan aantonen hoe zij dit gebruikt ter verbetering van de zorgverlening (zie norm 5.1).
- De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en hun zorgvragen (zie norm 5.2).
- De zorgaanbieder besteedt aantoonbaar aandacht aan deskundigheidsbevordering bij zorgverleners en faciliteert dit waar nodig (zie onder norm 5.2).

COVID-19 (artikel 2 en 3 van de Wkkgz)

- De zorgaanbieder stelt volgens de geldende richtlijnen een beleid op voor de wijze waarop de zorgaanbieder handelt bij besmetting van zorgverleners en/of cliënten met COVID-19, en bevordert aantoonbaar de kennis en het gebruik ervan bij zorgverleners (zie norm 6.1).
- De zorgaanbieder stelt een hygiëne- en infectiepreventiebeleid volgens de geldende richtlijnen op, en bevordert aantoonbaar de kennis en het gebruik ervan bij zorgverleners (zie norm 6.1).

Onderdeel 2. EerstZorg neemt daarnaast geen nieuwe cliënten aan totdat de inspectie vaststelt dat EerstZorg aantoonbaar voldoet aan de normen uit de aanwijzing.

Gebeurtenissen sinds de aanwijzing van 14 november 2022

Op 21 november 2022 ontving de inspectie een melding van één van de cliënten van EerstZorg. Deze cliënt gaf aan sinds 18 november 2022 geen zorg meer te ontvangen van EerstZorg. De cliënt vertelde dat de wijkverpleegkundige, die als zzp'er voor EerstZorg de indicaties stelt, tijdelijk zelf de zorg aan de cliënt heeft geleverd. Dit deed zij op eigen initiatief. De inspectie zocht op 9 december 2022 contact met deze cliënt en wijkverpleegkundige. De cliënt en de wijkverpleegkundige gaven aan dat zij geen contact konden leggen met de bestuurder. De wijkverpleegkundige gaf aan dat zij op eigen initiatief ook aan de andere cliënten van EerstZorg de zorg heeft geleverd. Dit omdat ook alle andere cliënten van EerstZorg sinds half november 2022 geen zorg meer van EerstZorg hadden ontvangen. Zij deed dit uit zorg voor de cliënten. Later hoorde de inspectie van de wijkverpleegkundige en cliënten, dat het alle cliënten was gelukt om een andere zorgaanbieder te vinden. Op 12 december 2022 waren alle cliënten op één na overgestapt naar een andere zorgaanbieder. De mantelzorger van deze laatste cliënt vertelde dat zij begin

januari 2023 zijn overgestapt naar een andere zorgaanbieder. Ook hij vertelde dat zij geen contact konden krijgen met de bestuurder. De bestuurder heeft geen inspanning geleverd om de zorg aan cliënten (zorgvuldig) over te dragen. Dit hoorde de inspectie terug in het contact dat zij had met de wijkverpleegkundige en de cliënten. Op 13 en 19 december 2022 heeft de inspectie de bestuurder schriftelijk gevraagd te reageren op bovenstaande gebeurtenissen. De bestuurder heeft dit niet gedaan. Het is de inspectie gelukt om op 13 december 2022 de bestuurder telefonisch te spreken. Zij gaf aan geen reactie te willen geven op de beschreven gebeurtenissen.

Datum
27 maart 2023
Kenmerk
2023-2861748
V2047014

Hertoetsbezoek op 15 februari 2023

Op het moment van het inspectiebezoek op 15 februari 2023 zijn alle cliënten die EerstZorg tijdens het geven van de aanwijzing in zorg had, overgestapt naar andere zorgaanbieders. In de aanwijzing is opgenomen dat EerstZorg geen nieuwe cliënten mag aannemen totdat EerstZorg voldoet aan de normen. Op het moment van dit bezoek heeft EerstZorg dan ook geen (nieuwe) cliënten in zorg. De bestuurder bevestigt dit in gesprek met de inspectie. Omdat EerstZorg op dit moment geen zorg aan cliënten verleent kan de inspectie de normen niet op dezelfde manier toetsen als tijdens het vorige inspectiebezoek, toen er nog wel cliënten in zorg waren. Daarom heeft de inspectie EerstZorg op 30 januari 2023 geïnformeerd over de manier waarop de inspectie nu toetst of EerstZorg aan de normen voldoet. De inspectie beschrijft de manier waarop de normen getoetst worden ook in deze rapportbrief.

De inspectie spreekt tijdens het bezoek op 15 februari 2023 met de bestuurder van EerstZorg. De inspectie heeft voor en tijdens het bezoek aan de bestuurder gevraagd of er zorgverleners of andere betrokkenen zijn die zij kan spreken. Bijvoorbeeld omdat deze zorgverleners betrokken zijn bij het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. De bestuurder geeft hiervoor vier namen van zorgverleners door die volgens haar bij het team van EerstZorg horen. Eén van deze zorgverleners helpt de bestuurder met kwaliteitszaken, zo geeft zij aan. Tijdens het inspectiebezoek spreekt de inspectie met alle vier deze zorgverleners.

Algemene bevindingen

De inspectie vraagt aan de bestuurder een overzicht van zorgverleners die in het team zitten van EerstZorg. De inspectie ontvangt een overzicht van vijftien zorgverleners (zzp'ers) waarvan de bestuurder vertelt dat deze zorgverleners nog betrokken zijn bij EerstZorg. De inspectie spreekt tijdens de bezoekdag vier van deze zorgverleners telefonisch. De bestuurder draagt deze zorgverleners aan als leden van het team die betrokken zijn bij de zorgverlening door EerstZorg. Eén van de zorgverleners is volgens de bestuurder de wijkverpleegkundige die haar helpt bij de kwaliteitsverbetering. Eén van hen is de wijkverpleegkundige die de indicaties stelt voor EerstZorg en een coördinerende rol speelt in de organisatie. De bestuurder vertelt tijdens het hertoetsbezoek dat deze vier zorgverleners ook aanwezig waren bij een teamoverleg dat in februari 2023 zou hebben plaatsgevonden. Al deze zorgverleners geven echter aan dat zij niet bij dit teamoverleg zijn geweest. Zij hebben niets over dit overleg gehoord. Zij vertellen dat zij ook geen notulen van dit overleg ontvingen.

De zorgverlener die volgens de bestuurder helpt bij kwaliteitsverbetering vertelt dat zij in een appgroep zit met zorgverleners die eerder voor EerstZorg werkten. Verder heeft zij een jaar geleden voor het laatst wat gehoord van de

bestuurder. Een andere zorgverlener vertelt dat zij sinds september/oktober 2022 niets meer van de bestuurder gehoord heeft.

Een zorgverlener vertelt niet meer voor EerstZorg te werken. Zij vertelt dit ook niet meer te zullen gaan doen, omdat ze niet (op tijd) uitbetaald kreeg. Een andere zorgverlener vertelt dat zij kortgeleden een deel uitbetaald heeft gekregen. Zij moet nog steeds een bedrag krijgen. Zij twijfelt daarom of zij in de toekomst nog wil werken voor EerstZorg.

Twee van de zorgverleners vertellen dat zij dachten dat EerstZorg niet meer bestond. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij niet weet of zij nog voor EerstZorg wil werken in de toekomst. Zij vertelt dat er dan eerst nieuwe en duidelijke afspraken gemaakt moeten worden. Daarover heeft zij tot nu toe nog niet met de bestuurder gesproken, vertelt zij. Wel heeft de bestuurder haar kortgeleden een keer gebeld. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij niet hebben gesproken over hun samenwerking in de toekomst. Op dit moment heeft zij formeel nog een contract (als zzp'er) met EerstZorg. In de praktijk is er volgens haar echter geen samenwerking.

Zorgverleners vertellen dat de bestuurder rond september/oktober 2022 een appgroep heeft aangemaakt voor de betrokken zorgverleners. Zorgverleners die de inspectie spreekt vertellen dat zij deze appgroep nu vooral gebruiken om elkaar te vragen wie al uitbetaald is en wie er nog iets van de bestuurder gehoord heeft. Zorgverleners vertellen dat het telefoonnummer waarmee de bestuurder in de appgroep zit, niet meer werkt. Zij vertellen dat de bestuurder sinds het aanmaken van de appgroep, zelf niet communiceert met zorgverleners via de appgroep.

Datum

27 maart 2023

Kenmerk

2023-2861748
V2047014

Bevindingen per norm

In deze rapportbrief beschrijft de inspectie haar bevindingen per norm, zoals opgehaald tijdens het inspectiebezoek van 15 februari 2023.

De cliënt (artikel 2 van de Wkkgz)

- Cliënten kunnen op een voor hen passende wijze hun cliëntdossier inzien.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen dat en op welke wijze u borgt dat cliënten op een voor hen passende wijze hun cliëntdossier zullen kunnen inzien, wanneer de cliënt bij EerstZorg in zorg is.*

De bestuurder vertelt dat EerstZorg een functionaliteit voor inzage in het huidige Elektronische Cliëntdossier (ECD) wil gaan gebruiken. Daarmee kunnen cliënten zelf inzage krijgen in hun ECD. De bestuurder vertelt dat dit nog niet gelukt is. De inspectie wijst de bestuurder erop dat tijdens het vorige bezoek cliënten geen internet hadden of gebruikten. Inzage in het ECD lijkt voor hen geen passende oplossing. De bestuurder vertelt dat zij daarom (ook) wil gaan werken met zorgmappen bij de cliënt thuis. Zij geeft aan dat ze al mappen heeft. De bestuurder vertelt dat zij in deze mappen een aantal documenten wil opnemen, zoals: het zorgplan van de cliënt, de zorgovereenkomst, de machtiging voor de zorgverzekering en een aanwezigheidslijst voor zorgverleners. Desgevraagd vertelt zij ook de aftekenlijst voor medicatie op te nemen in de map. De bestuurder vertelt dat de zorgverleners ervoor verantwoordelijk zijn dat de juiste informatie in de zorgmap zit en dat de zorgmap actueel blijft. De inspectie ziet een document in waarin de werkafspraken zijn opgenomen. De afspraak dat zorgverleners de informatie in de map actueel houden staat daar niet in.

Afgestemde zorg (artikel 2 en 3 van de Wkkgz)

- De wijkverpleging stemt de zorgverlening aan cliënten aantoonbaar af binnen het team.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen dat en hoe u ervoor zorgt dat zorgverleners de zorgverlening aan cliënten onderling zullen afstemmen, wanneer die namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

Datum
27 maart 2023

Kenmerk
2023-2861748
V2047014

De bestuurder vertelt dat EerstZorg nog altijd beschikt over een team van zorgverleners, ondanks dat EerstZorg op dit moment geen zorg aan cliënten verleent. Zij vertelt daarbij trots te zijn op het team; het team is de afgelopen tijd gegroeid en de zorgverleners werken goed samen volgens haar. Alle vier de zorgverleners die de inspectie spreekt vertellen echter op dit moment geen samenwerking te hebben met EerstZorg (zie algemene bevindingen).

De bestuurder vertelt dat zij structureel teamoverleg wil gaan organiseren. Dit zou één keer in de twee maanden plaats moeten vinden. De bestuurder vertelt dat zij begin februari 2023 een teamoverleg heeft georganiseerd. Hierbij geeft de bestuurder aan niet de punten uit de aanwijzing van de inspectie te hebben besproken. Zij en het team hebben met elkaar naar de toekomst gekeken, zo vertelt de bestuurder. Zorgverleners herinneren zich dat de bestuurder in september/oktober 2022 aangaf dat ze teamoverleggen wilde organiseren. De zorgverleners vertellen niet bij een teamoverleg aanwezig te zijn geweest. Geen van de vier zijn in februari 2023 op een teamoverleg geweest. Enkele dagen na het hertoetsbezoek geeft de bestuurder aan dat zij zich vergist heeft. Het teamoverleg zou in het kader van "een ander project" hebben plaatsgevonden.

De bestuurder vertelt dat teamleden contact met elkaar hebben via een groepsapp, die zij in september/oktober 2022 aanmaakte. Zorgverleners vertellen dat zij via de appgroep contact met elkaar hebben, maar niet over de zorgverlening voor EerstZorg (zie algemene bevindingen).

Daarnaast vertelt de bestuurder dat zij nieuwe werkafspraken heeft opgesteld. Als voorbeeld noemt de bestuurder dat zorgverleners een bericht moeten sturen als zij met hun dienst beginnen. En dat zorgverleners zich op tijd ziek moeten melden. De afspraak dat zorgverleners aan het begin van een dienst een bericht moeten sturen, leest de inspectie niet terug in het document met de werkafspraken.

- De wijkverpleging zorgt voor een actueel zorgdossier en legt daarin relevante voortgangsrapportages vast.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen dat en hoe u borgt dat zorgverleners in een actueel zorgdossier zullen werken en daarin relevante voortgangsrapportages zullen schrijven, wanneer die namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

De bestuurder vertelt dat zij afspraken heeft met de wijkverpleegkundige over het op- en bijstellen van het zorgplan. De wijkverpleegkundige bevestigt dat zij hierover voorheen afspraken met de bestuurder had. Zij vertelt echter dat zij momenteel geen taken meer uitvoert voor EerstZorg en dat zij eventueel alleen nog voor EerstZorg wil werken op basis van nieuwe en goede afspraken. Zij en de bestuurder hebben volgens haar niet gesproken over nieuwe afspraken om de samenwerking voort te zetten.

De bestuurder vertelt dat zij ervan uitgaat dat zorgverleners signaleren wanneer een zorgplan niet meer actueel is. Zorgverleners moeten in dat geval

de wijkverpleegkundige of de bestuurder benaderen. Als de bestuurder op de hoogte wordt gesteld van een wijziging, zal zij ervoor zorgen dat het zorgplan wordt bijgesteld, zo vertelt de bestuurder.

Datum
27 maart 2023

Kenmerk
2023-2861748
V2047014

De bestuurder vertelt dat EerstZorg al de afspraak had dat zorgverleners na elke dienst, over elke bezochte cliënt, rapporteren. Het liefst volgens een bepaalde rapportagemethodiek (SOAP). De bestuurder vertelt dat de ene zorgverlener dit wel doet en de andere niet. De bestuurder geeft aan hier meer eenheid in te willen creëren en hierop te gaan sturen. Ook vertelt de bestuurder dat zorgverleners na elke dienst een overdracht moeten schrijven via het medewerkersportaal in het ECD. De inspectie leest deze afspraken niet terug in het document met werkafspraken van EerstZorg.

De bestuurder vertelt dat zij de rapportages zelf wekelijks wil gaan controleren. Zij vertelt aan de wijkverpleegkundige te willen vragen om dit samen met haar te doen. Dit omdat de wijkverpleegkundige over de nodige zorginhoudelijke kennis beschikt. Zij heeft dit op het moment van dit bezoek nog niet met de wijkverpleegkundige besproken.

Veiligheid (artikel 2, 3 en 8 van de Wkkgz).

- De zorgaanbieder bevordert aantoonbaar de kennis en het gebruik van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.
 - *De inspectie toetst of u kennis heeft van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. En of u kunt aantonen dat en op welke wijze u de kennis en het gebruik van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling bevordert bij zorgverleners, wanneer deze namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

De bestuurder laat de inspectie een meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling van EerstZorg zien. De bestuurder vertelt dat deze meldcode nog niet bekend is gemaakt bij de zorgverleners. Dat wil de bestuurder doen als zij weer zorg aan cliënten mag gaan verlenen. Daarnaast vertelt de bestuurder dat nieuwe zorgverleners de meldcode opgestuurd krijgen als zij voor EerstZorg komen werken. Zij vertelt de meldcode daarnaast ook tijdens het teamoverleg te willen gaan bespreken. De inspectie ziet op een planning van teamoverleggen dat een bespreking van de meldcode in mei 2023 gepland staat.

- De zorgaanbieder bevordert aantoonbaar de veilige zorgrelatie tussen zorgverleners en cliënten.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen dat en op welke wijze u de veilige zorgrelatie tussen cliënten en zorgverleners gaat bevorderen, wanneer die namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

De zorgaanbieder heeft een gedragscode opgesteld. De bestuurder laat deze gedragscode lezen aan de inspectie. De inspectie ziet dat de zorgaanbieder de Leidraad veilige zorgrelatie van internet heeft gehaald en opgeslagen. Zij heeft de leidraad niet gebruikt om beleid op te stellen om grensoverschrijding te voorkomen en ermee om te gaan als het toch voorkomt. De inspectie leest dat de leidraad niet is verwerkt in de gedragscode. De gedragscode bevat bijvoorbeeld geen stappenplan hoe te handelen wanneer grensoverschrijdend gedrag wordt gesignaleerd. De gedragscode is nog niet bekend gemaakt bij de zorgverleners. Dat wil de bestuurder doen als zij weer zorg aan cliënten mag gaan verlenen, zo licht zij toe. Zij vertelt dat nieuwe zorgverleners de

gedragscode opgestuurd krijgen als zij voor EerstZorg komen werken. De bestuurder vertelt de gedragscode daarnaast ook tijdens het teamoverleg te willen gaan bespreken. De inspectie ziet de gedragscode niet terug op de planning van te bespreken onderwerpen op teamoverleggen tot en met juli 2023.

Datum
27 maart 2023

Kenmerk
2023-2861748
V2047014

Kwaliteit en personeel (artikel 2, 3, 7, 9 van de Wkkgz)

- De zorgaanbieder borgt aantoonbaar dat zorgverleners kunnen handelen volgens professionele standaarden.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen dat en hoe u borgt dat zorgverleners zullen handelen volgens professionele standaarden, wanneer die namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

De bestuurder vertelt dat zij een aantal beleidsdocumenten heeft opgesteld. De bestuurder vertelt dat zij hierbij ondersteund is door een extern adviesbureau. De bestuurder laat de inspectie een medicatiebeleid zien, een meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, een hygiëne en infectiepreventiebeleid en een coronaprotocol. De inspectie ziet dat deze beleidsdocumenten in lijn zijn met de geldende richtlijnen.

De bestuurder toont de inspectie een planning van verschillende onderwerpen voor het teamoverleg. De inspectie leest hierin dat voor de maand maart 2023 het SOAP-rapporteren op de agenda staat. De meldcode Huiselijk geweld staat in mei 2023 op de agenda. Het onderwerp medicatieveiligheid in juli 2023. De bestuurder vertelt dat zij de nieuwe beleidsdocumenten wil toesturen aan het team als EerstZorg weer nieuwe cliënten mag aannemen. De bestuurder vertelt dat zorgverleners via een account van EerstZorg toegang hebben tot de protocollen van Vilans.

De inspectie ziet het medicatiebeleid in en leest dat het medicatiebeleid niet helemaal op de eigen organisatie is toegeschreven. Zo leest de inspectie over de rol van 'teamleider', die een verantwoordelijkheid heeft binnen het medicatieproces. In gesprek met de bestuurder hoort de inspectie dat er binnen EerstZorg geen functie van teamleider bestaat.

- De zorgaanbieder verzamelt kwaliteitsinformatie en kan aantonen hoe zij dit gebruikt ter verbetering van de zorgverlening.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen welke kwaliteitsinformatie u gaat gebruiken om de zorgverlening te verbeteren wanneer EerstZorg cliënten in zorg heeft, en hoe u dit gaat doen.*

De bestuurder vertelt dat meldingen van incidenten in de cliëntenzorg (MIC-meldingen) een belangrijk onderdeel zijn van de kwaliteitsverbetering binnen EerstZorg. De bestuurder vertelt dat EerstZorg nu niet beschikt over een MIC-beleid. De bestuurder vertelt dat ze MIC-meldingen in het team wil gaan bespreken.

Als de bestuurder een MIC-melding ontvangt, stuurt zij deze door naar de wijkverpleegkundige, zo vertelt de bestuurder. Zij vertelt dat het de taak is van de wijkverpleegkundige om de MIC-meldingen te analyseren. Ook laat de bestuurder zien dat het melden van MIC als onderwerp op de agenda staat van het teamoverleg. De inspectie ziet dat dit onderwerp gepland staat voor januari 2023. De bestuurder licht toe dat dit teamoverleg niet door is gegaan. Verder vertelt de bestuurder dat zij een klanttevredenheidsvragenlijst wil gaan afnemen bij cliënten. Dit wil zij doen op het moment dat een cliënt uit zorg gaat of minimaal één keer per jaar. Zij laat de vragenlijst zien die zij wil afnemen bij cliënten.

Tijdens het vorige bezoek maakte EerstZorg gebruik van een klachtenregeling van een branchevereniging voor zzp'ers die bedoeld was voor solisten. De bestuurder geeft aan dat zij contact heeft gehad met de branchevereniging. Zij gebruikt nu de klachtenregeling voor kleine zorgaanbieders. De inspectie ziet dat op de website van EerstZorg twee verschillende klachtenregelingen staan. Eén klachtenregeling is van de genoemde branchevereniging. De andere regeling is niet van de branchevereniging. Deze laatste regeling komt niet overeen met hoe de klachtafhandeling binnen EerstZorg geregeld is. Hierin staat bijvoorbeeld dat de bestuurder van EerstZorg een klachtencommissie in het leven heeft geroepen. Ook staat er dat de bestuurder de leden van de commissie benoemt.

Datum
27 maart 2023
Kenmerk
2023-2861748
V2047014

- De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en hun zorgvragen.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen hoe u ervoor zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zullen zijn, afgestemd op de zorgvragen van toekomstige cliënten van EerstZorg.*

Sinds de aanwijzing van 14 november 2022 heeft EerstZorg niet meer de benodigde zorg geleverd aan cliënten. Om die reden zijn cliënten overgestapt naar andere zorgaanbieders. De bestuurder is volgens cliënten en zorgverleners niet bereikbaar geweest. Zij heeft cliënten niet geïnformeerd over het stopzetten van de zorg. Ook vertellen cliënten dat zij niet met de bestuurder hebben gesproken over het voortzetten van de zorgverlening. De bestuurder heeft ook niet geholpen met het overdragen van de zorg naar andere zorgaanbieders. Zorgverleners vertellen dat zij zich onder andere door deze situatie niet meer zien als onderdeel van het team van EerstZorg. Sommigen geven aan niet meer voor EerstZorg te willen werken of daar in ieder geval over te twijfelen. De bestuurder benoemt echter voorafgaand aan en tijdens het inspectiebezoek dat de zorgverleners die de inspectie spreekt, deel uitmaken van het team van EerstZorg.

De bestuurder spreekt verder de ambitie uit om met EerstZorg meer verpleegtechnische zorg te gaan leveren en minder persoonlijke verzorging, zoals ADL-zorg (algemene dagelijkse levensverrichtingen). Zij wil dit gaan doen omdat dit zorginhoudelijk en financieel interessanter is. De bestuurder is zelf geen zorgverlener. Zij geeft aan zelf geen zorg te hebben verleend aan cliënten. Zij is dit ook niet van plan in de toekomst.

- De zorgaanbieder besteedt aantoonbaar aandacht aan deskundigheidsbevordering bij zorgverleners en faciliteert dit waar nodig.
 - *De inspectie toetst of u kunt aantonen dat en hoe u de deskundigheid zult bevorderen van zorgverleners wanneer die namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

De bestuurder vertelt de scholingen voor zorgverleners af te willen gaan stemmen op de zorgvraag van toekomstige cliënten. Zij heeft op dit moment nog geen scholingsplan waarin scholingen zijn opgenomen die zorgverleners die voor EerstZorg werken moeten volgen.

De bestuurder geeft aan dat het de taak van de wijkverpleegkundige is om in te schatten of EerstZorg in staat is om de zorg te leveren aan een nieuwe cliënt. De bestuurder zegt dat zij hiervoor een overzicht nodig heeft van de bevoegd- en bekwaamheden van de zorgverleners. De bestuurder vertelt dat zij op dit moment geen overzicht heeft van de bevoegd- en bekwaamheden van de zorgverleners in haar team.

In een document met de titel 'scholingsplan' heeft de bestuurder nu opgenomen dat zzp'ers die voor EerstZorg werken, zelf verantwoordelijk zijn voor het bijhouden van bevoegd- en bekwaamheden. In de modelovereenkomst die EerstZorg gebruikt voor zzp'ers leest de inspectie ook

dat zorgverleners verantwoordelijk zijn voor hun eigen bevoegd- en bekwaamheden.

De inspectie ziet verder dat er in het scholingsplan van EerstZorg geen vakinhoudelijke scholingen zijn opgenomen. Wel ziet de inspectie in dit document de planning voor het bespreken van een aantal inhoudelijke onderwerpen in de teamoverleggen terug (zie voorgaande normen).

Datum

27 maart 2023

Kenmerk

2023-2861748
V2047014

COVID-19 (artikel 2 en 3 van de Wkkgz)

- De zorgaanbieder stelt volgens de geldende richtlijnen een beleid op voor de wijze waarop de zorgaanbieder handelt bij besmetting van zorgverleners en/of cliënten met COVID-19, en bevordert aantoonbaar de kennis en het gebruik ervan bij zorgverleners.
 - *De inspectie toetst of u een beleid heeft voor de wijze waarop de zorgaanbieder handelt bij besmetting van zorgverleners en/of cliënten met COVID-19 dat voldoet aan de geldende richtlijnen. Ook toetst de inspectie dat en hoe u de kennis en het gebruik ervan zult bevorderen bij zorgverleners, wanneer die namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

De bestuurder laat zien dat EerstZorg een coronaprotocol heeft. De inspectie ziet dat dit protocol in lijn is met de geldende richtlijnen. De bestuurder vertelt dat zij persoonlijke beschermingsmiddelen (pbm) tot haar beschikking heeft. Zorgverleners kunnen pbm ophalen bij de bestuurder thuis. De bestuurder vertelt dat dit de afspraak is. In de werkafspraken, het coronaprotocol of het hygiëne en infectiepreventiebeleid ziet de inspectie deze afspraak echter niet terug.

De bestuurder kan niet aantonen hoe zij het gebruik van het coronaprotocol bij zorgverleners bevordert. Zij vertelt het protocol aan zorgverleners toe te zullen sturen en het op een teamoverleg te gaan bespreken. De inspectie ziet de bespreking van het coronaprotocol niet gepland staan op het overzicht van te bespreken onderwerpen voor de komende teamoverleggen.

- De zorgaanbieder stelt een hygiëne- en infectiepreventiebeleid volgens de geldende richtlijnen op. Daarnaast bevordert de zorgaanbieder aantoonbaar de kennis en het gebruik ervan bij zorgverleners.
 - *De inspectie toetst of u een hygiëne- en infectiepreventiebeleid heeft dat is opgesteld volgens de geldende richtlijnen. Ook toetst de inspectie of u kunt aantonen dat en hoe u de kennis en het gebruik ervan zult bevorderen bij zorgverleners, wanneer die namens EerstZorg zorg (gaan) verlenen.*

De bestuurder laat zien dat zij beschikt over een hygiëne- en infectiepreventiebeleid. De inspectie ziet dat dit protocol in lijn is met de geldende richtlijnen.

De bestuurder kan niet aantonen hoe zij het gebruik van dit beleid bij zorgverleners bevordert. Zij vertelt het beleid aan zorgverleners toe te zullen sturen en het te bespreken op het teamoverleg. De inspectie ziet de bespreking van het hygiëne- en infectiepreventiebeleid niet gepland staan op het overzicht van te bespreken onderwerpen voor de komende teamoverleggen.

Conclusie

De inspectie concludeert dat EerstZorg niet voldoet aan de normen uit de aanwijzing. De inspectie oordeelt dat EerstZorg onvoldoende heeft kunnen aantonen dat de organisatie voldoet aan de normen uit de aanwijzing. EerstZorg heeft weliswaar een aantal nieuwe beleidsdocumenten en protocollen laten zien die grotendeels voldoen aan de richtlijnen. Hiermee zijn onderdelen van de normen uit de aanwijzing verbeterd, maar hiermee voldoet EerstZorg niet aan alle normen uit de aanwijzing. Zo baseert de bestuurder

een groot deel van de overige te realiseren verbeteringen op de samenwerking die zij zegt te hebben met een team van zorgverleners, waaronder een wijkverpleegkundige. Tijdens het inspectiebezoek blijkt dat de zorgverleners in dit team zich niet als teamlid van EerstZorg beschouwen. In tegenstelling tot wat de bestuurder vertelt, hoort de inspectie dat geen van de zorgverleners betrokken is bij kwaliteitsverbetering van EerstZorg naar aanleiding van de aanwijzing van de inspectie. Ook in tegenstelling tot wat de bestuurder vertelt, hoort de inspectie dat geen van de zorgverleners betrokken is bij het inrichten van de organisatie om in de toekomst opnieuw zorg aan cliënten te kunnen gaan verlenen. Geen van de verbetermaatregelen die de bestuurder heeft genomen, zijn bij de gesproken zorgverleners bekend. Daarom acht de inspectie de risico's die zij ten tijde van de aanwijzing vaststelde, nog aanwezig.

Datum
27 maart 2023

Kenmerk
2023-2861748
V2047014

De inspectie acht het feit dat de bestuurder aangeeft zich in de toekomst te willen richten op meer complexe verpleegtechnische zorg bovendien als risico verhogend. Daarbij heeft de inspectie nog beperkter vertrouwen in de verbeterkracht en professionaliteit van de bestuurder dan zij ten tijde van het opleggen van de aanwijzing had. Zo is EerstZorg sinds het geven van de aanwijzing haar zorgplicht naar cliënten niet nagekomen. EerstZorg heeft niet gezorgd voor continuïteit of zorgvuldige overdracht van de zorgverlening. Hoewel de inspectie respecteert dat de bestuurder de persoonlijke achterliggende redenen niet wil toelichten, was een reflectieve houding van de bestuurder hierbij op zijn plaats geweest. De bestuurder weigert echter in te gaan op de manier waarop zij deze situatie vervolgens heeft afgehandeld, en hoe zij wil voorkomen dat een dergelijke situatie zich herhaalt.

De inspectie constateert dat EerstZorg niet voldoet aan onderdeel 1 van de aanwijzing binnen de daarin gestelde termijn. EerstZorg levert op dit moment geen zorg aan cliënten. Het niet voldoen aan onderdeel 1 van de aanwijzing brengt daarom op dit moment geen directe risico's voor de cliëntveiligheid. Er is voor de inspectie op dit moment dan ook geen aanleiding om met een opvolgende maatregel af te dwingen dat EerstZorg alsnog binnen een bepaalde termijn voldoet aan onderdeel 1 van de aanwijzing. De inspectie geeft daarom geen vervolg aan onderdeel 1 van de aanwijzing, zonder dat daaraan is voldaan. Onderdeel 2 van de aanwijzing blijft echter nog van kracht. Dat betekent concreet dat EerstZorg op dit moment geen nieuwe cliënten mag aannemen. EerstZorg moet voor de inspectie eerst aantoonbaar voldoen aan de genoemde normen in onderdeel 1 van de aanwijzing, voordat EerstZorg weer nieuwe cliënten mag aannemen.

De bestuurder moet de inspectie daarom informeren als zij van mening is dat EerstZorg voldoet aan de normen. Op het moment dat EerstZorg aan de inspectie kan aantonen dat zij aan de normen voldoet – zoals opgenomen in de aanwijzing en nader toegelicht in de brief van 30 januari 2023, kan deel 2 van de aanwijzing opgeheven worden.

Openbaarmaking

De inspectie maakt deze rapportbrief openbaar via haar website www.ijq.nl. Bij openbaarmaking neemt de inspectie de wettelijke normen in acht, zoals gesteld in de Gezondheidswet, de Jeugdwet en de AVG. Dit betekent bijvoorbeeld dat de inspectie in haar rapporten geen tot een persoon herleidbare gegevens opneemt en geen bijzondere persoonsgegevens zoals medische gegevens van uw patiënten of cliënten.

Ik ga ervan uit u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.
Indien u een toelichting op deze brief wenst dan kunt u contact met mij
opnemen op telefoonnummer.

Hoogachtend,

N.N.
Senior inspecteur

Datum
27 maart 2023

Kenmerk
2023-2861748
V2047014