



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

HVZ Thuiszorg B.V.
Den Haag

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

Inlichtingen bij
N.N.
meldpunt@igj.nl

Ons kenmerk
2023-2900291/V2049244

Bijlagen(n)

-

Datum 26 juli 2023
Betreft Definitief rapportbrief van de toets aanwijzing op
23 juni 2023

Geachte bestuurder,

Op 25 mei 2023 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) namens de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de minister voor Langdurige zorg en Sport, aan HVZ Thuiszorg, op grond van artikel 27, eerste lid, van de wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een aanwijzing gegeven. HVZ Thuiszorg moest binnen vier weken na dagtekening aan de aanwijzing voldoen.

De naleving van deze aanwijzing toetste de inspectie op 23 juni 2023. In deze rapportbrief beschrijft de inspectie de bevindingen van het inspectieonderzoek van 23 juni 2023 en de conclusie.

Werkwijze

Het bezoek bestond uit de volgende onderdelen:

- een gesprek met de bestuurder en een lid van de raad van commissarissen (RvC);
- een gesprek met een verzorgende-IG (VIG);
- een telefonisch gesprek met de kwaliteitsverpleegkundige;
- inzage in veertien geselecteerde elektronische cliëntdossiers (ECD's);
- inzage in vier personeelsdossiers;
- doornemen van de ontvangen documenten van HVZ Thuiszorg. Voor een overzicht van de doorgenomen documenten zie bijlage op pagina 7.

Bevindingen inspectieonderzoek

De inspectie constateert het volgende:

Cliënten

De inspectie ontvangt voorafgaand aan het inspectiebezoek een overzicht van de cliënten.

De inspectie ziet dat HVZ Thuiszorg aan 47 cliënten zorg verleent. Het gaat om zes cliënten met een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De andere 41 cliënten hebben een indicatie op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) voor verzorging en/of verpleging.

Zorgverleners

De inspectie ontvangt voorafgaand aan het inspectiebezoek een overzicht van de zorgverleners. De inspectie ziet dat cliënten zorg ontvangen van een team van vijftien zorgverleners.

Eén VIG is in dienst van HVZ Thuiszorg. Alle overige zorgverleners zijn zelfstandigen zonder personeel (zzp).

Het team bestaat uit twee wijkverpleegkundigen deskundigheidsniveau 6, één verpleegkundige deskundigheidsniveau 4, acht VIG'ers en vier helpenden deskundigheidsniveau 2+.

De bestuurder vertelt dat één wijkverpleegkundige de indicaties en zorgplannen opstelt en de evaluaties uitvoert. De andere wijkverpleegkundige ondersteunt in de functie van kwaliteitsverpleegkundige HVZ Thuiszorg met de kwaliteitsverbetering. Drie VIG'ers zijn klaar met hun opleiding en in afwachting op de uitreiking van hun diploma.

Alle vier helpenden deskundigheidsniveau 2+ volgen een beroepsopleiding naar een hoger deskundigheidsniveau. Drie ervan tot VIG en één tot verpleegkundige deskundigheidsniveau 6.

De inspectie ziet een afschrift van de Kamer van Koophandel met de datum 6 juni 2023. Hierin leest de inspectie dat de plaatsvervangend directeur op 1 juni 2023 tot het bestuur van HVZ Thuiszorg is toegetreden. HVZ Thuiszorg beschikt nu over twee bestuurders. De bestuurder vertelt dat de andere bestuurder nog steeds afwezig is en niet zijn functie kan uitvoeren. De bestuurder vertelt dat zij alle verantwoordelijkheden heeft om HVZ Thuiszorg aan te sturen. Deze bestuurder heeft een diploma doktersassistent deskundigheidsniveau 4. Zij is klaar met haar opleiding tot VIG en wacht op de uitreiking van haar diploma.

De bestuurder vertelt dat op korte termijn een interim manager start bij HVZ Thuiszorg. Deze interim manager is gemiddeld vier uur per week beschikbaar voor de duur van zes maanden. De bestuurder en het lid van de RvC vertellen dat deze interim manager na zes maanden toe zal treden tot de RvC van HVZ Thuiszorg. De inspectie ziet een mail van 22 juni 2023 met afspraken over de samenwerking. De bestuurder vertelt dat de interim manager haar gaat ondersteunen met de werkzaamheden.

Bevindingen ten aanzien van toetsing aanwijzing

Hieronder geeft de inspectie per norm uit de aanwijzing de bevindingen weer.

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

- **HVZ Thuiszorg organiseert dat haar zorgverleners aantoonbaar bevoegd en/of bekwaam zijn als zij voorbehouden en/of risicovolle handelingen uitvoeren, of de zorg voor de medicatie van een cliënt overnemen.**

De bestuurder vertelt dat er tijdens het inspectiebezoek de volgende voorbehouden en/of risicovolle handelingen plaatsvinden. Het gaat om subcutaan injecteren, ambulante compressietherapie zwachtelen, katheteriseren, blaasspoelen, wondzorg en medicatiezorg. De inspectie ziet dit terug in de zorgplannen van de cliëntdossiers die zij inziet.

Datum

26 juli 2023

Ons kenmerk

2023-2900291/V2049244

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat hij een overzicht opstelde van alle zorgverleners van HVZ Thuiszorg. Dit overzicht bevatte de deskundigheidsniveaus van de zorgverleners inclusief de bevoegd- en bekwaamheden voor de voorbehouden en risicovolle handelingen. De inspectie ziet dit overzicht.

Datum

26 juli 2023

Ons kenmerk

2023-2900291/V2049244

De bestuurder vertelt dat zij op basis van dit overzicht besloot om alle helpenden deskundigheidsniveau 2+ en VIG'ers te scholen in de meest voorkomende voorbehouden en risicovolle handelingen inclusief medicatiezorg. De bestuurder geeft aan dat HVZ Thuiszorg de scholing voor de zorgverleners verplicht stelde. Dit ondanks het feit dat enkele zorgverleners uit het overzicht wel bevoegd en bekwaam bleken te zijn voor bepaalde voorbehouden en risicovolle handelingen. De bestuurder vertelt dat zij het belangrijk vond om het in één keer goed te regelen. De bestuurder vertelt dat zij met één VIG, die wel bevoegd en bekwaam bleek te zijn, afspraken maakte om niet aan de scholing deel te nemen vanwege privé redenen. De inspectie spreekt deze zorgverlener. Zij bevestigt dat zij met de bestuurder hierover afspraken maakte. Zij vertelt dat zij de scholing op een later tijdstip zal volgen.

De bestuurder vertelt dat zij vervolgens contact zocht met een opleidingsinstituut voor de scholing. De inspectie ziet een overeenkomst van 6 juni 2023 tussen HVZ Thuiszorg en dit opleidingsinstituut.

De bestuurder, zorgverlener en kwaliteitsverpleegkundige vertellen dat het scholingsinstituut op 12 en 15 juni 2023 op het kantoor van HVZ Thuiszorg de scholing organiseerde. Zij geven aan dat de scholing bestond uit het leren van zowel de theoretische kennis als het oefenen van de handelingen zelf. De inspectie hoort van deze gesprekpartners dat het gaat om de handelingen katheteriseren inclusief blaasspoelen, zuurstof toedienen, medicatiezorg, trachea verzorgen, injecteren (subcutaan en intramusculair), maagsonde, sondevoeding, stoma, ambulante compressietherapie zwachtelen en wondzorg. De inspectie ziet deze handelingen terug op de certificaten die zij inziet in de personeelsdossiers.

De bestuurder vertelt dat zij in de zorgplannen van de cliëntdossiers een koppeling verzorgde naar de protocollen van de risicovolle en/of voorbehouden handelingen. De inspectie ziet dat deze koppeling direct leidt naar de Vilans protocollen.

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

- **HVZ Thuiszorg beschikt over een medicatiebeleid dat voldoet aan de richtlijn Veilige principes in de medicatieketen. Het beleid moet aansluiten op de praktijk bij HVZ Thuiszorg.**

De inspectie ontving voorafgaand aan het inspectiebezoek het document 'Medicatiebeleid' met versiedatum 19 juni 2023.

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat hij het medicatiebeleid herschreef na het laatste inspectiebezoek. De inspectie leest in dit medicatiebeleid dat HVZ Thuiszorg haar beleid baseert op de Veilige principes in de medicatieketen (Veilige principes). De inspectie herkent de Veilige principes in het beleid.

De inspectie leest, in tegenstelling tot het vorige inspectiebezoek, hoe zorgverleners de dubbele controle moeten uitvoeren als de cliënt dat niet zelf kan doen. Zorgverleners vertellen dat drie cliënten risicovolle medicatie gebruiken waarbij een dubbele controle nodig is. Zij vertellen ook dat deze drie cliënten de dubbele controle zelf uitvoeren. Er zijn tijdens dit inspectiebezoek geen cliënten waarbij zorgverleners de dubbele controle moeten uitvoeren. Daarnaast leest de inspectie in het medicatiebeleid, in tegenstelling tot het vorige inspectiebezoek, de verantwoordelijkheden van betrokkenen waaronder de arts, apotheker, wijkverpleegkundige en zorgverlener.

Tevens leest de inspectie in het medicatiebeleid dat de zorgverleners op de toedienlijst een persoonlijke paraaf moeten zetten als zij een rol hebben in de medicatiezorg.

Datum

26 juli 2023

Ons kenmerk

2023-2900291/V2049244

- **HVZ Thuiszorg organiseert dat de zorgverleners bekend zijn met, en werken volgens dit medicatiebeleid van HVZ Thuiszorg.**

De kwaliteitsverpleegkundige, bestuurder en een zorgverlener vertellen dat de kwaliteitsverpleegkundige het medicatiebeleid besprak in het werkoverleg met de zorgverleners. De inspectie leest dit terug in de notulen van het werkoverleg van 29 mei 2023. Zo leest de inspectie dat de kwaliteitsverpleegkundige het correct aftekenen met de zorgverleners besprak. De inspectie leest dat de zorgverleners geen krulletje moeten zetten maar een persoonlijke paraaf op de toedienlijsten. De inspectie ziet tijdens het inspectiebezoek enkele ingevulde toedienlijsten. De inspectie ziet hierop dat zorgverleners de toegediende medicatie aftekenen met hun persoonlijke paraaf.

Een zorgverlener vertelt over de werkwijze van het uitvoeren van een dubbele controle als een cliënt dit niet zelf kan doen. De inspectie leest deze werkwijze terug in het medicatiebeleid van HVZ Thuiszorg.

- **HVZ Thuiszorg legt de afspraken over het medicatiebeheer in het cliëntdossier vast.**

De inspectie ziet in de cliëntdossiers, in tegenstelling tot het vorige inspectiebezoek, dat HVZ Thuiszorg nu wel de afspraken over medicatiebeheer in het cliëntdossier vastlegt. Bij veertien cliënten heeft HVZ Thuiszorg een rol in het toedienen en/of aanreiken van de medicatie. De inspectie ziet in alle veertien cliëntdossiers dat de medicatiezorg in het zorgplan staat. Zo leest de inspectie dat een cliënt suikerziekte heeft. Deze cliënt kan niet zelf de insuline injecteren. De inspectie leest de afspraak dat de zorgverleners van HVZ Thuiszorg drie keer per dag de bloedsuiker controleren. Vervolgens moeten ze drie keer per dag de insuline toedienen. In het zorgplan staat informatie over de soort en aantal eenheden insuline. De inspectie ziet in het cliëntdossier de metingen van de bloedsuikerwaarden staan. Ook leest de inspectie in de rapportage dat zorgverleners de insuline toedienen. De inspectie ziet op de toedienlijsten dat zorgverleners hiervoor een persoonlijke paraaf zetten. Daarnaast leest de inspectie over de afspraak dat deze client zelf de dubbele controle kan uitvoeren. De inspectie ziet in het cliëntdossier een ingevulde lijst Beoordeling Eigen beheer Medicatie (BEM). Hierin leest de inspectie dat de cliënt weet welke en de hoeveelheid medicatie hij nodig heeft.

In een ander cliëntdossier leest de inspectie dat een cliënt met suikerziekte een bijspuitschema heeft. De inspectie leest de afspraak bij welke bloedsuikerwaarden de zorgverleners extra insuline moeten injecteren en welke insulinesoort dit is. Ook leest de inspectie bij welke bloedsuikerwaarde de zorgverleners de huisarts moeten inschakelen. De zorgverlener die de inspectie spreekt vertelt over het bijspuitschema bij deze cliënt. De inspectie ziet dat haar uitleg overeenkomt met de afspraken in het cliëntdossier.

Datum

26 juli 2023

Ons kenmerk

2023-2900291/V2049244

De inspectie leest in een cliëntdossier dat een cliënt een oogontsteking heeft. Deze cliënt kan zijn oog niet goed openen. Het lukt de cliënt niet om zelf zijn ogen te druppelen, ook niet met een hulpmiddel. De inspectie leest in het zorgplan de afspraak dat zorgverleners twee keer per dag de ogen schoonmaken. De inspectie leest hiervoor de instructie. Zo moeten de zorgverleners dit doen met steriele glazen en gekookt water. Vervolgens moeten de zorgverleners het rechter oog druppelen. De inspectie leest in de rapportage van het cliëntdossier dat zorgverleners dit uitvoeren. De inspectie leest ook in het zorgplan de afspraak dat zorgverleners de huisarts moeten inschakelen als de cliënt klachten bij het oog ervaart als roodheid en warmte.

- **HVZ Thuiszorg legt voor iedere voorbehouden handeling het actuele uitvoeringsverzoek navolgbaar vast.**

De bestuurder vertelt dat zij contact legde met de huisartsen voor het verkrijgen van nieuwe uitvoeringsverzoeken. De bestuurder vertelt dat er vier cliënten zijn waarbij zorgverleners een voorbehouden handeling moeten uitvoeren. Bij drie cliënten injecteren zorgverleners van HVZ Thuiszorg insuline. Bij één cliënt verwisselen de zorgverleners om de drie maanden de katheter.

De inspectie ziet vier uitvoeringsverzoeken. De inspectie ziet dat deze uitvoeringsverzoeken voldoen aan de wettelijke vereisten. Zo ziet de inspectie dat, in tegenstelling tot het vorige inspectiebezoek, nu wel het aantal eenheden insuline op het uitvoeringsverzoek staan. Ook ziet de inspectie het bijspuitschema op een uitvoeringsverzoek staan.

De inspectie ziet eveneens dat de informatie uit de uitvoeringsverzoeken overeenkomt met de informatie in het zorgplan van deze cliënten.

De inspectie ziet dat de uitvoeringsverzoeken opgeslagen zijn in het ECD.

Conclusie

De inspectie constateert dat HVZ Thuiszorg op 23 juni 2023 aan de normen in de aanwijzing voldoet. De inspectie ziet dat alle zorgverleners die voor HVZ Thuiszorg werken aantoonbaar bevoegd en bekwaam zijn als zij risicovolle en/of voorbehouden handelingen uitvoeren of de medicatiezorg van cliënten overnemen. Daarnaast ziet de inspectie dat HVZ Thuiszorg over een medicatiebeleid beschikt dat voldoet aan de richtlijn Veilige principes in de medicatieketen. Ook ziet de inspectie dat de praktijk van HVZ Thuiszorg aansluit bij het beleid. Daarbij ziet de inspectie dat HVZ Thuiszorg organiseert dat haar zorgverleners bekend zijn met en volgens het medicatiebeleid werken. Bovendien ziet de inspectie dat zorgverleners en de wijkverpleegkundigen afspraken over het medicatie in de cliëntdossiers vastleggen. Tot slot ziet de inspectie dat HVZ Thuiszorg beschikt over actuele uitvoeringsverzoeken als zorgverleners voorbehouden handelingen bij cliënten moeten uitvoeren.

Met dit definitieve rapport is het toezichttraject bij HVZ Thuiszorg nog niet afgerond. Na in het inspectiebezoek van 8 februari 2023 kreeg HVZ Thuiszorg zes maanden, na het versturen van het definitieve inspectierapport op 16 mei 2023, de tijd om te voldoen aan alle normen van het toetsingskader 'Toezicht op Nieuwe Zorgaanbieders'. De inspectie bezoekt HVZ Thuiszorg opnieuw in november 2023.

Hoogachtend,

N.N.
Senior inspecteur

Datum

26 juli 2023

Ons kenmerk

2023-2900291/V2049244

Bijlage: Geraadpleegde documenten

- Overzicht cliënten, d.d. 23 juni 2023;
- Overzicht medewerkers, d.d. 23 juni 2023;
- Medicatiebeleid, d.d. 19 juni 2023;
- Notulen werkbijeenkomsten, d.d. 9 mei 2023, 22 mei 2023, 3 juni 2023 en 16 juni 2023;
- Notulen werkoverleg 29 mei 2023;
- Overeenkomst met organisatie voor scholingen, d.d. 6 juni 2023;
- Overzicht scholingen vanaf maart 2023;
- Mail samenwerkingsovereenkomst interim manager, d.d. 22 juni 2023;
- Uitvoeringsverzoeken;
- Toedienlijsten;
- Uittreksel Kamer van Koophandel, d.d. 6 juni 2023.

Datum

26 juli 2023

Ons kenmerk

2023-2900291/V2049244