



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan SiRes Zorg B.V.
in Zevenaar op 24 februari 2022

Utrecht, maart 2022

V2034109

Inhoud

| | |
|---|--|
| 1 | Inleiding 3 |
| 1.1 | Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3 |
| 1.2 | Aanleiding bezoek 3 |
| 1.3 | Onderzoeksmethode 3 |
| 1.4 | Beschrijving organisatie 3 |
| 2 | Conclusie en vervolgacties 5 |
| 2.1 | Conclusie bezoek 5 |
| 2.2 | Wat zijn de vervolgacties 5 |
| 2.2.1 | De vervolgactie die de inspectie van SiRes Zorg verwacht 5 |
| 2.2.2 | Vervolgacties van de inspectie 5 |
| 3 | Resultaten 6 |
| 3.1 | Thema 1 – De cliënt centraal 6 |
| 3.2 | Thema 2 –Deskundige zorgverlener 7 |
| 3.3 | Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 9 |
| 3.4 | Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie 11 |
| Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 13 | |

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 24 februari 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan SiRes Zorg B.V. (SiRes Zorg) te Zevenaar. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij SiRes Zorg (als beginnende of kleine organisatie in de zorg thuis) de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke verbeteringen zij van SiRes Zorg verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie ziet erop toe dat de zorgaanbieder de zorg organiseert, zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders.

De inspectie houdt ook toezicht op kwaliteit en veiligheid bij nieuwe zorgaanbieders in de zorgmarkt. Het werkveld van nieuwe zorgaanbieders is groot. Om een beeld te krijgen van de zorgaanbieders in dit veld, stuurt de inspectie vragenlijsten naar nieuwe en nog onbekende zorgaanbieders. Hiermee maken we een inschatting van mogelijke risico's. Als de inspectie zich geen goed beeld kan vormen van de risico's, bezoekt de inspectie een zorgaanbieder.

1.2 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan SiRes Zorg is dat de inspectie SiRes Zorg niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt SiRes Zorg om een beeld te krijgen over de geboden zorg en of deze voldoet aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg.

1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie het toetsingskader 'Toezicht op Nieuwe Zorgaanbieders'.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. De cliënt centraal
2. Deskundige zorgverlener
3. Sturen op kwaliteit en veiligheid
4. Hygiëne en infectiepreventie

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met bestuurder;
- gesprekken met zorgverleners en de indicierend wijkverpleegkundige;
- inzage in zorgdossiers;
- inzage in (beleids)documenten;
- een afsluitend gesprek met de bestuurder.

1.4 Beschrijving organisatie

SiRes Zorg is een thuiszorgorganisatie en biedt persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. SiRes Zorg heeft de regio's Zevenaar, Lobith, Duiven en Velp als werkgebied. Het management bestaat uit een bestuurder en de organisatie heeft een raad van commissarissen bestaande uit één lid. De organisatie had in 2021 een toelating in het kader van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi). De organisatie

heeft een brief van het CIBG ontvangen waarin stond dat SiRes Zorg niet vergunningsplichtig is omdat zij niet met meer dan tien zorgverleners zorg verlenen. SiRes Zorg is niet geregistreerd als locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd)/Wet verplichte ggz (Wvvgz). SiRes Zorg is gestart met de daadwerkelijke zorg aan cliënten op 1 juli 2020.

Ten tijde van het bezoek levert de zorgaanbieder zorg aan twaalf cliënten. Hiervan heeft één cliënt een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit betreft een zorgprofiel voor cliënten met een lichamelijke beperking, LG4. De elf overige cliënten krijgen zorg vanuit de zorgverzekeringswet. Dit betreft met name persoonlijke verzorging en voor een klein deel verpleging. Bij één cliënt voert SiRes Zorg voorbehouden handelingen uit.

De Wlz-zorg wordt gefinancierd met een persoonsgebonden budget (pgb). SiRes Zorg heeft geen contract met een zorgkantoor of zorgverzekeraar voor Zorg in Natura en heeft geen contract met de gemeente(n) voor de Wmo of Jeugdzorg.

Tien zorgverleners verlenen de zorg, waarvan er vier in loondienst zijn. Dit zijn de bestuurder zelf (1fte), de indicierend wijkverpleegkundige (0,67 fte), een leerling verzorgende IG niveau 3 (0,67 fte), en een helpende plus (0,56 fte). De bestuurder en de wijkverpleegkundige werken incidenteel mee in de zorg. Daarnaast maakt SiRes gebruik van een groep van vijf vaste zzp'ers. Dit zijn een verpleegkundige niveau 5 en vier verzorgenden IG niveau 3. Een verzorgende IG werkt als oproepkracht.

Ontwikkelingen organisatie

SiRes Zorg is gevestigd in een bedrijfsverzamelgebouw en gaat binnenkort intern verhuizen naar een grotere ruimte. SiRes Zorg wil in de toekomst contracten sluiten met zorgkantoren en zorgverzekeraars.

SiRes Zorg wil in de toekomst in zee gaan met een extern opleidingsbureau om scholingen aan te bieden aan haar zorgverleners.

COVID-19

SiRes Zorg heeft geen COVID-19 besmettingen gehad van personeel en ook niet van cliënten. Ook op het moment van het inspectiebezoek zijn er geen besmettingen.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 Conclusie bezoek

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij SiRes Zorg beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 3. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

De inspectie constateert dat SiRes Zorg (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Negen van de elf getoetste normen voldoen (grotendeels) en twee voldoen grotendeels niet. De inspectie heeft er op dit moment voldoende vertrouwen in dat SiRes Zorg de kwaliteit en veiligheid van zorg op orde kan brengen en houden. De organisatie stelt zich transparant en lerend op en heeft in beeld wat er moet gebeuren om de kwaliteit van de zorgverlening verder te verbeteren. Zo bleek tijdens het bezoek dat SiRes Zorg een aantal geconstateerde tekortkomingen al in beeld had, en was de organisatie bezig met het opstellen van beleidsstukken, zoals een MIC-beleid. Daarbij is het wel van belang dat SiRes Zorg meer gaat werken volgens een verbetercyclus om de kwaliteit van zorg voortdurend te verbeteren en te borgen. Ook is er verbetering nodig op het gebied van medicatieveiligheid.

2.2 Wat zijn de vervolgacties

In deze paragraaf staat wat de inspectie van SiRes Zorg verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

2.2.1 *De vervolgactie die de inspectie van SiRes Zorg verwacht*

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

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg niet voldoen aan de normen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

2.2.2 *Vervolgacties van de inspectie*

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder de voorwaarden voor goede en veilige zorg verder op orde brengt en dat SiRes Zorg blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

Dit betekent dat de inspectie SiRes voorlopig niet opnieuw bezoekt. Maar als de inspectie bijvoorbeeld signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

3 Resultaten

Dit hoofdstuk geeft per thema de beoordeling van de normen. Het oordeel geeft aan in welke mate SiRes Zorg voldoet aan de betreffende norm.

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 positieve punten.
- Groen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm deels 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**.

3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg grotendeels** aan de norm.

In het elektronisch cliëntendossier (ECD) leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van cliënten. De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige de zorgbehoefte beschrijft en dat zij doelen en afspraken in het zorgplan opneemt. Dit doet zij ook als cliënten Wlz-zorg ontvangen. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat een cliënt als doel heeft dat hij geen last heeft van oedeemvorming in de onderbenen. De inspectie leest in het zorgplan dat de afspraak is vastgelegd om de cliënt te helpen met het aantrekken van steunkousen. Daarbij staat ook dat zorgverleners de benen moeten inspecteren op huiddefecten en insmeren met crème. Ook moeten zij rapporteren op bijzonderheden.

Zorgverleners vertellen dat zij wijzigingen in de zorgbehoefte signaleren en de wijkverpleegkundige hierover informeren. De wijkverpleegkundige geeft aan dat de zorgverleners alert zijn, en de wijkverpleegkundige betrekken als de zorgbehoefte verandert. Zo hoort de inspectie een voorbeeld van een cliënt waarbij de zorgvraag lijkt toe te nemen. Gesprekspartners vertellen dat kort na het inspectiebezoek een gesprek gepland staat tussen SiRes Zorg en de cliënt en zijn vertegenwoordiger, om de zorg te bespreken.

Wel ziet de inspectie een voorbeeld waarbij de afspraak in het zorgplan niet helemaal aansluit op de werkwijze in de praktijk. Zo leest de inspectie dat zorgverleners bij een cliënt moeten toezien op inname van medicatie. De inspectie hoort dat zorgverleners de medicatie in de praktijk aanreiken, en dat zij later op de dag bellen om te vragen of de cliënt de medicatie heeft ingenomen.

Norm 1.2

De zorgverleners stellen de cliënt in staat om regie te voeren over de zorg die hij ontvangt.

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg** aan deze norm.

De inspectie hoort van de wijkverpleegkundige dat cliënten inspraak hebben in de te leveren zorg en de uitvoering daarvan. Tijdens een eerste huisbezoek bespreekt zij de behoefte en wensen met de cliënt. Zij vertelt dat zij de afspraken soms ook met de mantelzorger bespreekt. De bestuurder en wijkverpleegkundige vertellen dat zij hiervoor altijd toestemming vragen aan de cliënt zelf. De inspectie ziet de toestemmingsformulieren hiervoor in de cliëntdossiers.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de cliënt ook keuzes aanbiedt over de manier waarop de wijkverpleging de cliënt kan ondersteunen. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat zij met een cliënt de verschillende hulpmiddelen bespreekt die de cliënt kan gebruiken bij de zorgverlening. Zij laat hierin de uiteindelijke keuze aan de cliënt.

Zorgverleners vertellen dat zij bij de uitvoering van de zorg rekening houden met de eigen regie van cliënten. Zo vertellen zij over een cliënt die zelf de onderkant van het lichaam wast. Ook vertellen zorgverleners dat ze de zorgmomenten zoveel mogelijk aanpassen aan de wensen van de cliënt. Zo hoort de inspectie dat een cliënt naar de dagbesteding gaat en daarom vroeg geholpen wordt. Een andere cliënt die in een rolstoel zit wordt volgens zorgverleners op eigen verzoek vroeg naar bed gebracht omdat zij liever niet te lang in haar stoel zit.

De inspectie ziet in de dossiers dat de cliënt of diens cliëntvertegenwoordiger instemt met het zorgplan door dit te ondertekenen. Ook hebben cliënten en eventueel vertegenwoordigers de mogelijkheid om mee te lezen in het ECD.

3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg grotendeels** aan de norm.

Een zorgverlener geeft aan dat zij voldoende tijd heeft om de dagelijkse zorg te verlenen. De inspectie hoort van gesprekspartners dat SiRes Zorg voornamelijk laagcomplexiteit zorg levert aan cliënten. Het gaat met name om algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL-zorg), persoonlijke verzorging, en medicatiezorg. Bij één cliënt voeren zorgverleners verpleegtechnische en voorbehouden handelingen uit. De inspectie hoort dat de zorgverleners die deze zorg leveren daarvoor de passende deskundigheid hebben.

De inspectie ziet in personeelsdossiers van verschillende zorgverleners (zowel zzp'ers als in loondienst) een overzicht van de bevoegd- en bekwaamheden van die zorgverlener. Ook ziet de inspectie de scholingscertificaten van de betreffende zorghandelingen. In de personeelsdossiers zijn ook de Verklaringen omtrent het gedrag (VOG's) opgenomen. De inspectie ziet dat deze op naam staan van SiRes Zorg.

Een zorgverlener en de bestuurder vertellen dat zzp'ers zelf hun (bij)scholing moeten organiseren en betalen. Voor zorgverleners in loondienst regelt SiRes Zorg

dit. De bestuurder vertelt dat de wijkverpleegkundige in loondienst bekwaamheden kan aftoetsen.

De bestuurder vertelt dat SiRes Zorg geen scholingsplan heeft. Zij geeft aan dat zij voor zichzelf wel een duidelijk beeld heeft van wat er het komende jaar nodig is aan scholing op verpleegtechnische handelingen. Zij heeft echter geen beeld van wat er nodig is aan klinische lessen of doelgroep specifieke scholingen, zoals omgaan met onbegrepen gedrag of onvrijwillige zorg. Ook heeft zij geen scholing gepland op het gebied van infectiepreventie. De wijkverpleegkundige geeft aan dat zij bezig is met het opstellen van een 'communicatieplan', waarin zij onder andere klinische lessen wil opnemen.

Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg grotendeels** aan de norm.

Zorgverleners vertellen dat zij veel in het berichtenportaal van het ECD met elkaar afstemmen. Hiermee attenderen zij elkaar over relevante aandachtspunten voor de zorgverlening. Zorgverleners geven hierbij aan dat zij de afspraak hebben om deze aandachtspunten ook altijd in de rapportages op te nemen. Het gebruik van het medewerkersportaal is aanvullend op de rapportages. De inspectie ziet in cliëntdossiers dat zorgverleners regelmatig rapporteren over de geleverde zorg en over de actuele toestand van de cliënt.

De wijkverpleegkundige maakt onderdeel uit van het team. De inspectie hoort van zowel zorgverleners als de wijkverpleegkundige zelf dat zij laagdrempelig bereikbaar is voor het team. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij ook elke dag de rapportages leest in het ECD. Zo stelt zij zich op de hoogte van de situatie bij cliënten.

Tegelijkertijd hoort de inspectie van verschillende gesprekspartners dat het team zorgverleners zich nog niet echt een team voelt. Zorgverleners vertellen dat zij nog niet alle collega's in het echt ontmoet hebben. De afgelopen maanden zijn er zorgverleners vertrokken en zijn er nieuwe zorgverleners begonnen, zo hoort de inspectie van de bestuurder. Zorgverleners vertellen dat zij sommige collega's alleen nog kennen van de communicatie in het ECD. Ook vertelt de bestuurder dat er in oktober 2021 voor het laatst een teamoverleg is geweest. Zij vertelt dat een aantal geplande teamoverleggen niet is doorgegaan. Dit vanwege de coronamaatregelen en omdat zij met relatief veel zzp'ers werkt, die niet altijd kunnen aansluiten bij de teamoverleggen. De bestuurder geeft aan eind maart een eerstvolgend teamoverleg te hebben gepland. Vervolgens wil zij op reguliere basis teamoverleggen en cliëntbesprekingen gaan organiseren.

Norm 2.3

De zorgverleners signaleren tijdig wanneer andere disciplines/expertise van binnen of buiten de organisatie nodig zijn en schakelen deze in.

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg** aan deze norm.

De inspectie ziet dat in de zorgdossiers van cliënten de diverse externe zorgverleners vermeld staan die betrokken zijn bij de cliënten. De inspectie ziet zorgplannen waarin als afspraak is vastgelegd dat zorgverleners afstemmen met andere disciplines zoals de diëtist of GGZ-instellingen.

Zorgverleners vertellen dat het afhangt van de afspraken die zijn gemaakt of SiRes Zorg of de cliënt zelf het contact onderhoudt met de externe zorgverleners. De bestuurder vertelt dat SiRes Zorg alleen contact opneemt met bijvoorbeeld de huisarts als zij hiervoor toestemming hebben van de cliënt. De inspectie leest in rapportages in cliëntdossiers dat zorgverleners indien noodzakelijk afstemmen met de huisarts, apotheek of andere betrokken zorgverleners. Ook leest de inspectie dat er een overleg heeft plaatsgevonden tussen de cliënt, een GGZ-instelling en de wijkverpleegkundige van SiRes Zorg, en dat zij afspraken hebben gemaakt over de zorg aan de cliënt.

De bestuurder vertelt dat SiRes Zorg is aangesloten bij een communicatieplatform waarmee verschillende zorgaanbieders die bij een cliënt betrokken zijn, met elkaar kunnen communiceren.

Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg** aan deze norm.

De inspectie ziet dat een wijkverpleegkundige niveau 5 de indicaties en herindicaties stelt voor cliënten die zorg krijgen op basis van de Zvw. Zij geeft aan dat zij in principe elk half jaar de zorgplannen evalueert en een herindicatie stelt.

De inspectie ziet ook dat de wijkverpleegkundige de zorgplannen zorgvuldig opstelt. Zij doet dit door een verpleegkundige diagnose te stellen en vervolgens een zorgplan op te stellen volgens een daarvoor bestemde systematiek. Daarbij legt zij met de cliënt en eventueel de mantelzorger, doelen en afspraken vast over de te leveren zorg.

3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de bestuurder dat SiRes Zorg geen kwaliteitsgegevens vastlegt. Ook gebruikt SiRes Zorg geen kwaliteitsgegevens om de kwaliteit van de zorg systematisch te verbeteren. Zo vertelt de bestuurder dat er geen audits of controles plaatsvinden op bijvoorbeeld de dossiervoering of medicatieveiligheid.

Ook vertellen de bestuurder en de kwaliteitsverpleegkundige dat zij nog geen beleid hebben voor meldingen van incidenten in de cliëntenzorg (MIC-beleid); zij zijn bezig met het opstellen daarvan. De inspectie hoort dat zorgverleners geen MIC-meldingen doen. De inspectie hoort wel voorbeelden van situaties waarbij zorgverleners mogelijk een MIC-melding hadden moeten doen. Verschillende gesprekspartners vertellen wel dat zorgverleners open zijn over incidenten. Zorgverleners vertellen dat zij elkaar over incidenten informeren, en dat zij bij de wijkverpleegkundige of bestuurder aan de bel trekken. De inspectie hoort dat zij naar aanleiding hiervan actie ondernemen. Zo meldde een zorgverlener in het dossier dat de cliënt een tablet (medicatie) over had. De bestuurder vertelt dat zij direct heeft onderzocht of dit een medicatiefout betrof.

De bestuurder vertelt dat het tot dan toe steeds niet lukte om SiRes Zorg aan te sluiten bij een instantie voor de behandeling van klachten en een geschillencommissie. De bestuurder laat na het inspectiebezoek weten dat dit inmiddels gelukt is. Zij stuurt de inspectie de bevestiging van de aansluiting bij een instantie voor de behandeling van klachten en de geschilleninstantie.

De bestuurder geeft aan een raad van commissarissen te hebben bestaande uit één lid. De bestuurder vertelt dat zij één keer per drie maanden een overleg heeft met deze commissaris. De inspectie ziet in notulen van een vergadering tussen de bestuurder en de commissaris dat zij zaken bespreken ten aanzien van de financiële situatie, de rol van de intern toezichthouder en de bestuurder, en de mogelijke risico's en bedreigingen voor de organisatie in de toekomst.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg grotendeels** aan de norm.

De bestuurder vertelt dat het de missie van SiRes Zorg is om zo laagdrempelig mogelijk zorg te verlenen die betrokken en professioneel is. De inspectie ziet de visie op zorg van SiRes Zorg terug op de website. De zorgverleners vertellen dat dat zij door de kleinschaligheid van de organisatie veel aandacht aan de cliënten kunnen besteden. De inspectie hoort ook van de bestuurder dat zij selectief is bij het aannemen van nieuwe zorgverleners. Zij is op zoek naar personeel dat haar visie op zorg deelt. Ook hoort de inspectie dat zij in de afgelopen maanden afscheid heeft genomen van zorgverleners die niet volgens haar visie zorg verleenden.

De bestuurder vertelt dat SiRes zorg werkt met protocollen en richtlijnen van Vilans. Zij vertelt dat bij verpleegtechnische handelingen zoals katheter of blaasspoelen het betreffende Vilans-procotoel geprint bij de cliënt aanwezig is. Ook laat de wijkverpleegkundige zien dat zij de landelijke protocollen toeschrijft op de eigen organisatie. De inspectie ziet hiervan twee voorbeelden: het hygiëne en infectiepreventiebeleid en medicatiebeleid van SiRes Zorg.

SiRes Zorg borgt het handelen volgens protocollen door gebruik te maken van de deskundigheid van de wijkverpleegkundige. Zo vertellen zorgverleners dat de wijkverpleegkundige altijd de eerste keer meegaat als een zorgverlener een verpleegtechnische handeling moet uitvoeren. Ook vertellen zorgverleners dat ze haar laagdrempelig kunnen benaderen. Zo hoort de inspectie dat een cliënt een ander soort zwachtels gebruikte. De wijkverpleegkundige heeft de zorgverleners hierover met instructiefilmpjes geïnformeerd in het medewerkersportaal. Een zorgverlener vertelt dat zij de wijkverpleegkundige heeft meegevraagd tijdens een zorgmoment, om een keer mee te kijken bij het gebruik van deze zwachtels.

De bestuurder geeft aan op de hoogte te zijn van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zij beschrijft welke stappen zij zet als zij het vermoeden heeft dat er sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling. Zij geeft hierbij een voorbeeld over een situatie met een cliënt van SiRes Zorg, waarbij sprake was van mogelijk huiselijk geweld. Ook de zorgverleners geven aan van de Meldcode op de hoogte te zijn. De bestuurder geeft echter aan dat SiRes Zorg geen Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling heeft die is toegeschreven op de eigen organisatie.

De bestuurder geeft aan de Leidraad veilige zorgrelatie niet te kennen. Zij heeft deze niet vertaald naar een gedragscode voor haar zorgverleners.

Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet dat SiRes Zorg beschikt over een medicatiebeleid. De inspectie ziet dat dit beleid gebaseerd is op de Veilige principes in de medicatieketen. Zorgverleners vertellen dat zij het medicatiebeleid (nog) niet hebben gelezen. De inspectie hoort dat wanneer SiRes Zorg risicovolle medicatie aanreikt of toedient aan een cliënt, de cliënt zelf de dubbele controle uitvoert. Wanneer de cliënt hiertoe niet meer in staat is, doet een andere zorgverlener dit. Dit doen zij door een foto te sturen naar de collega via een beveiligde applicatie. De afspraken hierover staan ook vermeld in het medicatiebeleid.

De toedienlijsten bevinden zich op het moment van het inspectiebezoek bij de cliënten thuis. Oude lijsten worden niet ingescand en in het dossier opgeslagen, zo hoort de inspectie. Wel hoort de inspectie dat zorgverleners de toedienlijst gebruiken voor het aftekenen van medicatie. Als de apotheek niet tijdig een toedienlijst aanlevert, bellen zorgverleners de apotheek. Zorgverleners vertellen dat zij dan altijd dezelfde dag nog een actuele toedienlijst ontvangen. De inspectie hoort dat de toedienlijst niet altijd volledig is. Zo hoort de inspectie van de wijkverpleegkundige dat de antistollingsmedicatie die buiten de Baxterrol wordt geleverd door de apotheek, niet op de toedienlijst vermeld staat. De apotheek wil deze er niet op zetten volgens de wijkverpleegkundige. Zorgverleners tekenen dit nu alleen af op de lijst van de trombosedienst.

Ook hoort de inspectie van zorgverleners en de wijkverpleegkundige dat zorgverleners zelfzorgmiddelen (zoals vitaminetabletten) aanreiken of toedienen aan de cliënt, terwijl deze niet op de toedienlijst staan. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij dit heeft gesignaleerd en dit besproken heeft met de zorgverleners. In een dossier leest de inspectie dat zorgverleners hierover contact gaan opnemen met de huisarts.

Norm 3.4

Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische zorgvraag zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

Deze norm is **niet getoetst**.

De inspectie hoort dat SiRes Zorg op het moment van het inspectiebezoek geen zorg levert aan cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag die vallen onder de Wzd.

De bestuurder vertelt de inspectie dat SiRes Zorg geen onvrijwillige zorg toepast. De bestuurder geeft als voorbeeld dat ze geen bedekken omhoog doen en bij cliënten de deur niet op slot doet. Ook hoort de inspectie van de zorgverleners dat zij geen onvrijwillige zorg toepassen.

3.4 Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie

Norm 4.1

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen zoals beschreven in de richtlijnen

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg** aan deze norm.

SiRes Zorg heeft een hygiëne en infectiepreventiebeleid dat is toegeschreven op de eigen organisatie. Zorgverleners kennen de richtlijnen voor handhygiëne. Ook in het hygiëne en infectiepreventiebeleid zijn de indicaties voor handhygiëne opgenomen. De inspectie ziet dat zorgverleners geen sieraden dragen en korte nagels hebben. De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat ze op de hoogte zijn van de richtlijn dat tijdens de zorg onderarmen onbedekt moeten zijn. De bestuurder geeft aan bedrijfskleding te hebben besteld.

De bestuurder laat zien dat zij desinfectans met minimaal 70% alcohol voor handhygiëne op voorraad heeft. De bestuurder vertelt dat zij met cliënten afsprekt dat er altijd een keukenrol bij de cliënt aanwezig is voor het drogen van de handen.

Norm 4.2

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken zoals beschreven in de richtlijn.

Volgens de inspectie **voldoet SiRes Zorg grotendeels** aan deze norm.

De bestuurder laat zien dat SiRes Zorg persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) op voorraad heeft. De voorraad bevat de PBM die nodig zijn voor de verzorging van een cliënt wanneer die besmet is met het coronavirus. De voorraad bestaat uit nitril handschoenen, desinfectans van minimaal 70% alcohol, schorten en spatbrillen. De PBM hebben een CE-keurmerk dat aantoont dat deze voldoen aan de Europese kwaliteitsstandaard. Ook ziet de inspectie chirurgische neusmondmaskers en FFP2. Op de verpakking van de chirurgische neusmondmaskers ziet de inspectie niet terug dat dit type II/IIR neusmondmaskers zijn.

De zorgverleners vertellen dat zij de beschikbare beschermingsmiddelen indien nodig kunnen gebruiken. In de dagelijkse zorgverlening dragen de zorgverleners de chirurgische neusmondmaskers en handschoenen.

De zorgverleners geven aan dat er geen draaiboek waarin staat hoe zij moeten handelen als een cliënt besmet is met corona. De inspectie ziet dat SiRes Zorg wel een coronaprotocol heeft, maar dat richt zich op het voorkomen van besmettingen onder zorgverleners. Hierin staat niet hoe zorgverleners moeten handelen bij een (vermoedelijke) besmetting van een cliënt.

Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Bevestiging klachtencommissie
- Coronaregels SiRes zorg 11-02-2022
- Foto beschermingsmiddelen
- Hygiëne en infectiepreventiebeleid 11-02-2022
- Medicatieveiligheidsbeleid SiRes Zorg 11-02-2022
- Medewerkergegevens
- Notulen Raad van toezicht
- Overzicht cliënten

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl