



Inspectie voor de Gezondheidszorg
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het inspectiebezoek
aan Stichting Brentano Amstelveen,
locatie Nieuw Vredeveld in Amstelveen
op 12 juli 2017

Utrecht, augustus 2017

V2001162

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Aanleiding bezoek 3
1.2	Beschrijving Nieuw Vredeveld 3
2	Conclusie 6
3	Wat zijn de vervolgacties 8
4	Resultaten 9
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 9
4.1.1	Resultaten 9
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 11
4.2.1	Resultaten 11
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 14
4.3.1	Resultaten 14
Bijlage 1	Methode 17
Bijlage 2	Beoordeelde documenten 19

1 Inleiding

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) heeft op 12 juli 2017 een onaangekondigd bezoek gebracht aan zorgorganisatie Brentano (hierna: Brentano), verpleeghuis Nieuw Vredeveld (hierna: Nieuw Vredeveld) in Amstelveen.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Het toetsingskader is slechts een selectie hieruit. Mochten de inspecteurs het tijdens het bezoek nodig vinden ook andere thema's te onderzoeken dan doen zij dit. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport. De inspectie schrijft haar rapporten in de tegenwoordige tijd. Dit doet zij om de leesbaarheid te verhogen.

De begrippen die gebruikt worden in dit rapport zijn vastgelegd in een [verklarende woordenlijst](#).

Bij de observaties, rondleiding, het inzien van documenten en de gesprekken letten de inspecteurs op de volgende thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezocht Nieuw Vredeveld naar aanleiding van een gesprek met de raad van bestuur over het plan van aanpak dat gemaakt was voor de overgang van Nieuw Vredeveld van verzorgings- naar verpleeghuis. Ook was er media-aandacht over mogelijk onvoldoende kwaliteit van zorg op deze locatie.

Met het bezoek aan Nieuw Vredeveld toetst de inspectie of Brentano voldoet aan de normen voor goede en veilige persoonsgerichte zorg. Daarnaast toetst de inspectie of de door Brentano signaleerde tekorten in de kwaliteit van zorg voldoende zijn weggenomen.

1.2 Beschrijving Nieuw Vredeveld

Organisatie

Brentano is een middelgrote zorgorganisatie met vier locaties in Amstelveen. Brentano biedt in en vanuit deze locaties zorg aan ouderen met een somatische of psychogeriatrische zorgvraag. De zorg varieert van intensieve verpleeghuiszorg met behandeling, tot services op maat in de aanleunwoning van een cliënt. Daarnaast biedt Brentano zorg aan huis in de regio Amstelveen. Nieuw Vredeveld was een zelfstandige locatie tot deze op januari 2011 fuseerde met Brentano en hier onderdeel van werd.

Locatie

Nieuw Vredeveld ligt in het centrum van Amstelveen. De locatie beschikt over een ruime binnentuin en diverse faciliteiten zoals een pedicure, een kapper en een restaurant. Nieuw Vredeveld bestaat uit een (gesloten) verpleegafdeling en beschikt over diverse aanleunwoningen. De cliënten in de aanleunwoningen krijgen zorg op afspraak en kunnen 24 uur per dag een beroep doen op zorg.

De cliënten op de verpleegafdeling wonen verdeeld over drie etages. Zij hebben ieder een eigen kamer met sanitaire voorzieningen. De cliënten kunnen zich binnen de afdeling over de drie etages vrij bewegen en maken gebruik van zes verschillende huiskamers. De eerste en tweede etage hebben ieder een huiskamer, de overige huiskamers zijn op de begane grond. Een huiskamer op de begane grond

zal omgebouwd worden tot 'werkplaats', waar jong dementerende cliënten in de toekomst kunnen sporten of werken.

Cliënten

Binnen de (gesloten) verpleegafdeling van Nieuw Vredeveld wonen in totaal 75 cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag (hierna: pg-cliënten) en/of een somatische zorgvraag. Tussen deze cliënten verblijven ook cliënten die geen Bopz-status hebben. Voor hen is het mogelijk om (eventueel met ondersteuning) de verpleegafdeling zelfstandig te verlaten. De zorgzwaarten (ZZP's) van de 75 cliënten variëren van ZZP 1 t/m ZZP 7, waarvan 1 cliënt met een ZZP1 en 49 cliënten met een ZZP 5. Van de 75 cliënten hebben 45 cliënten een indicatie met behandeling.

Medewerkers en behandelaars

Nieuw Vredeveld kende tot 2016 één groot team dat verantwoordelijk was voor alle cliënten. De nieuwe locatiemanager maakte in 2016 de keuze om met drie kleinere teams te werken, die ieder (met name) bij één groep van ongeveer 25 cliënten betrokken zijn.

Nieuw Vredeveld trok per team een coördinerend verpleegkundige en een verpleegkundige aan. De coördinerend verpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg. 'Roomservicemedewerkers' zijn aanwezig bij de cliënten in de huiskamers en ondersteunen cliënten bij voeding, drinken en activiteiten. Deze zijn of worden opgeleid tot helpende niveau 2. Per groep van 25 cliënten zijn gemiddeld vier verzorgenden-IG en een roomservicemedewerker aanwezig.

Een Sociaal Cultureel werker en twee activiteitenbegeleiders (hierna: AB'ers) vullen de teams van zorgverleners aan. Zij zorgen samen voor de invulling van individuele en groepsactiviteiten voor alle cliënten. Verder ondersteunen diverse vrijwilligers cliënten bij individuele of groepsgerichte activiteiten.

Daarnaast is er een multidisciplinair behandelteam bestaande uit drie verpleegkundig specialisten (waarvan twee in opleiding), een psycholoog, een specialist ouderengeneeskunde¹ (hierna: SO) en een behandelend huisarts. De behandelend huisarts is de hoofdbehandelaar en werkt samen met de SO en psycholoog in de behandeling van cliënten met een behandelindicatie. Voor de cliënten zonder behandelindicatie wordt een beroep gedaan op (diverse) reguliere huisartsen. Nieuw Vredeveld werkt verder nauw samen met een eerstelijns fysiotherapiepraktijk.

Ontwikkelingen

Nieuw Vredeveld kende afgelopen jaren veel wisselingen in het locatiemanagement. In 2016 stelde Brentano een nieuwe locatiemanager aan die naast Nieuw Vredeveld, nog een andere locatie aanstuurt. De locatiemanager kreeg de opdracht om binnen Nieuw Vredeveld de ontwikkeling van verzorgings- naar verpleeghuis door te voeren. Dit betekent dat Nieuw Vredeveld sindsdien investeerde in zaken zoals deskundigheidsbevordering en het aantrekken van voldoende deskundige zorgverleners en specialisten. In 2016 voerde Brentano een nieuw digitaal cliëntdossier in. Nieuw Vredeveld startte hiermee in november 2016.

De locatiemanager maakte een plan van aanpak voor de gewenste en benodigde ontwikkelingen. In juni 2016 stelde ze dit plan bij op basis van de tussentijds gerealiseerde stand van zaken.

Verder stuurt de locatiemanager op taakverduidelijking voor nieuwe functies zoals de coördinerend verpleegkundige en verpleegkundig specialisten. Hiervoor volgt nog een functie/taakomschrijving met meer duidelijkheid over de afbakening van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

¹ De SO en psycholoog zijn afkomstig van een andere zorgaanbieder en worden ingezet volgens een samenwerkingsovereenkomst.

Brentano start dit najaar met zelforganiserende teams. De ontwikkeling en implementatie van deze keuze staat nog in de kinderschoenen.

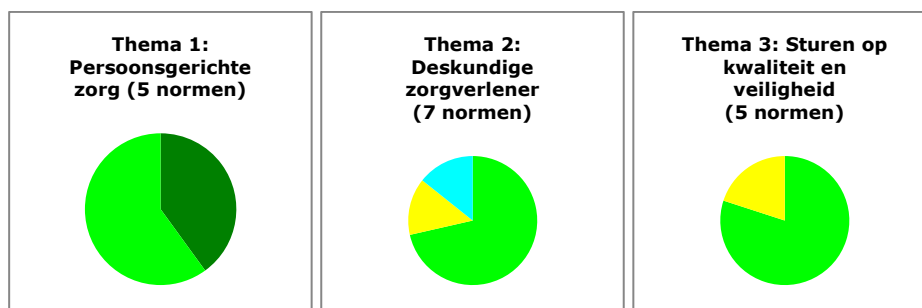
2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting. Hierin vindt u een overzicht. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt.

Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over Nieuw Vredeveld. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen de scores op de normen zijn gegeven.

2.1 Overzicht van de resultaten

Onderstaande diagrammen laten u per thema zien hoe de inspectie uw locatie beoordeelt.



2.2 Wat gaat goed

In Nieuw Vredeveld kunnen cliënten rekenen op persoonsgerichte zorg. Nieuw Vredeveld heeft de media-aandacht benut om de reeds in gang gezette ontwikkelingen in een stroomversnelling te brengen. Gesprekspartners maken een betrokken indruk en vinden Nieuw Vredeveld een fijne plek om te werken. De nieuwe locatiemanager heeft gezorgd voor meer structuur en deskundigheid in de teams. Een belangrijke bijdrage hieraan leveren de verpleegkundig specialisten. Nieuw Vredeveld organiseert veel druk bezochte groepsactiviteiten en heeft daarnaast aandacht voor individuele wensen van cliënten. In de huiskamers heerst een ontspannen sfeer, niet in de laatste plaats omdat hier altijd iemand aanwezig is.

2.3 Wat kan beter

Nieuw Vredeveld betreft cliënten en het netwerk zoveel als mogelijk bij de zorgverlening. Dit lukt de ene zorgverlener beter dan de andere. Hiervoor is aandacht en ondersteuning vanuit management en behandelaren. De omschakeling naar meer persoonsgerichte zorg vraagt een omslag in kennis en gedrag van zorgverleners en activiteitenbegeleiders. Deze verandering is goed ingezet, maar hierin zijn nog stappen te maken. Ditzelfde geldt voor het cliëntdossier. Hoewel het goed is ingevuld, is het voor medewerkers behoorlijk ingewikkeld van opzet. Daarbij is er geen automatische koppeling tussen het behandeldossier en zorgdossier. Voor cliënten kan dit tot gevolg hebben dat zorgverleners en behandelaren niet alle informatie tijdig met elkaar delen.

2.4 Wat moet beter

Ten aanzien van methodisch werken moet Nieuw Vredeveld de grootste verbeterlagen maken. Dit is zeker noodzakelijk op het gebied van het meldingenproces. Niet alle incidenten worden gemeld, analyses van basisoorzaken ontbreken, verbeteracties worden niet of niet aantoonbaar ingezet en evaluaties niet uitgevoerd. Behandelaren zijn onvoldoende betrokken bij het meldingenproces en onduidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.

2.5

Conclusie bezoek

De nieuwe locatiemanager biedt structuur en duidelijkheid aan zorgverleners. Dit heeft aantoonbaar invloed op het deskundigheidsniveau van zorgverleners en de samenwerking tussen zorg en behandeling. Zorgverleners zijn goed betrokken bij alle ontwikkelingen en zetten hier hun schouders onder. Dit geeft de inspectie vertrouwen in het management en de verbeterkracht van deze locatie.

Tegelijkertijd is er het besef bij alle gesprekspartners dat er nog verbeteringen nodig zijn. Alle betrokkenen dienen met elkaar de borging van afspraken, duidelijke taken en verantwoordelijkheden vast te leggen en deze te volgen.

De inspectie heeft vertrouwen in de ingezette ontwikkeling maar zal deze gezien de ontwikkelopgave die er nog is, blijven volgen.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk leest u wat we van u als zorgaanbieder verwachten. Daarna leest u wat de inspectie zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 **De vervolgactie die de inspectie van u als zorgaanbieder verwacht**

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

De inspectie verwacht dat u verbetermaatregelen treft zodat u binnen zes maanden na vaststelling van dit rapport, dus uiterlijk 1 maart 2018 voldoet aan alle normen.

De inspectie verwacht dat verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties worden getroffen.

3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie verwacht van u binnen zes maanden na vaststelling van dit rapport, dus uiterlijk 1 maart 2018, een resultaatverslag voor de normen die niet geheel voldoen. In dit resultaatverslag beschrijft u per norm die niet volledig voldoet:

- De aanpak waarmee u binnen de bezochte locatie de zaken die niet aan de normen voldeden gaat verbeteren.
- De wijze waarop u heeft gemeten dat inmiddels wel voldaan is aan deze normen binnen de bezochte locatie.
- Aan welke van de normen nog niet is voldaan binnen Nieuw Vredeveld en waarom niet.

Op basis van het resultaatverslag bepaalt de inspectie haar vervolgtoezicht. Een onaangekondigd of aangekondigd bezoek aan deze locatie of een andere locatie van Brentano behoort tot de mogelijkheden.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk staat per thema hoe de inspectie de geleverde zorg per norm beoordeelt. De IGZ scoorde tijdens het bezoek of Nieuw Vredeveld wel, deels of niet voldeed aan de normen om zo te komen tot een beoordeling per thema. Per thema zijn het oordeel, de normen en de bevindingen weergegeven. Achtereenvolgens komen alle beoordeelde thema's aan bod.

De normen worden in een vierpuntsschaal aangegeven in kleuren.

De kleuren hebben de volgende betekenis:

Donker groen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**

Licht groen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm**

De instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.

Geel: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels niet aan de norm**

De instelling heeft een start gemaakt maar is nog niet op het gewenste niveau; verbetering is noodzakelijk.

Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm**

De instelling heeft nog helemaal niets gedaan of geregeld; verbetering is noodzakelijk.

Blauw: De norm is **niet getoetst**

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen en verlangens van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt, kent hij zijn geschiedenis, weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Is er sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen een cliënt en de zorgverlener? Luistert de zorgverlener goed naar de cliënt en zijn naasten? En belangrijker, staan de wensen en verlangens van de cliënt centraal? Geeft de zorgverlener hier gehoor aan? De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de zorgverleners.

4.1.1 Resultaten

Norm 1.1²

Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.

Nieuw Vredeveld **voldoet** aan deze norm.

Uit de dossierinzage en gesprekken met cliëntvertegenwoordigers blijkt dat eerst-verantwoordelijk verzorgenden (hierna: EVV'ers) met de cliënt of cliëntvertegenwoordiger afspraken maken over de zorg- en behandeldoelen. Naast de reguliere afspraken over zorg en behandeling maken de AB'ers voor en met iedere cliënt (of cliëntvertegenwoordiger) afspraken over de (gewenste) activiteiten.

Een EVV'er en AB'er bezoeken iedere kandidaatcliënt in de thussituatie. Tijdens deze bezoeken brengen zij de wensen en behoeften van de kandidaatcliënt in kaart en maken eerste (voorlopige) zorgafspraken met de cliënt en/of de familie.

Nieuw Vredeveld nodigt de cliënt of cliëntvertegenwoordiger uit bij de evaluatie van een zorgplan in het multidisciplinaire overleg (hierna: MDO). Na de bespreking stelt de EVV'er het zorgplan bij en laat de cliënt of cliëntvertegenwoordiger voor akkoord tekenen. In een dossier zag de inspectie een MDO-verslag, waaruit blijkt dat de cliëntvertegenwoordiger aanwezig was en betrokken is bij de bespreking van de (bijgestelde) doelen en zorgafspraken.

² Dit artikel geldt niet voor cliënten die zorg ontvangen op grond van artikel 3.3.3 Wlz (persoonsgebonden budget /PGB). Het recht op een zorgplanbespreking en een zorgplan zoals omschreven in de Wlz geldt niet voor deze groep cliënten.

Norm 1.2¹

Zorgverleners kennen de cliënt en zijn wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

De zorgverleners van Nieuw Vredeveld beschrijven de wensen, behoeften en beperkingen van de cliënt in het digitale cliëntdossier. Uit de gesprekken met medewerkers, een familielid en de observaties blijkt dat de meeste zorgverleners de cliënten goed kennen. Zorgverleners weten welke cliënt ze met de voornaam, of juist met 'u' of met de achternaam (moeten?) aanspreken. Ze weten dat een cliënt angstig kan worden en stellen deze cliënt zichtbaar gerust. Een AB'er vertelt over de specifieke bejegening van twee jong dementerende cliënten. Zij wensen niet betutteld te worden en willen zoveel als mogelijk deelnemen aan activiteiten in de wijk. Zorgverleners zijn hiervan op de hoogte en organiseren dit. Zorgverleners weten welke muziekvoorkeuren cliënten hebben en houden hier rekening mee.

Iedere cliënt beschikt over een levensboek. Hierin staan bijvoorbeeld foto's en verhalen, kaartjes en krantenberichten over het leven van de cliënt. Zorgverleners en familieleden gebruiken deze levensboeken om hier met de cliënt in te kijken.

Een aandachtspunt is de bekendheid van zorgverleners met alle cliënten. Doordat cliënten zich vrij over de drie etages kunnen bewegen, zijn volgens de locatiemanager niet alle zorgverleners van de drie teams even bekend met iedere cliënt.

Norm 1.3

Cliënten voeren binnen hun mogelijkheden zelf regie over leven en welbevinden.

Nieuw Vredeveld **voldoet** aan deze norm.

De zorgverleners van Nieuw Vredeveld stemmen met de cliënt of cliëntvertegenwoordiger af wat een cliënt belangrijk vindt en hoe zorgverleners hier in de praktijk rekening mee kunnen houden. Een zorgverlener stimuleert een cliënt in een huiskamer om zelfstandig een glas drinken naar de mond te brengen. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt de inspectie dat haar vader na een herseninfarct conform de afspraken met de familie niet is ingestuurd naar het ziekenhuis en dat het prettig is dat de afspraken nagekomen zijn. Om nog meer passende activiteiten aan te kunnen bieden komt binnenkort 'de werkplaats' beschikbaar. Verschillende cliënten hebben een vrijwilliger die, naar de wens en behoefte van de cliënten, individuele activiteiten met de cliënten onderneemt. Voor iedere cliënt zijn afspraken gemaakt over deelname aan activiteiten. Deze afspraken zijn door zorgverleners samen met de cliënt of cliëntvertegenwoordiger gemaakt.

Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

De zorgverleners zijn zichtbaar betrokken bij de cliënten en benaderen hen over het algemeen met vertrouwen en begrip. Een zorgverlener neemt de tijd voor een cliënt die onrustig kan worden, houdt haar hand vast en stimuleert de cliënt ondertussen om een slokje drinken te nemen. In een andere huiskamer maakt een zorgverlener grapjes met een cliënt die daar zichtbaar van geniet. De meeste zorgverleners nemen ruim de tijd, maken eerst even contact voor ze een vraag stellen en stimuleren de cliënt om bijvoorbeeld deel te nemen aan een activiteit. In de huiskamer is steeds een zorgverlener of roomservicemedewerker aanwezig. De aanwezige bewoners stralen rust uit.

Het plan van aanpak van Nieuw Vredeveld bevat het voornemen om gespecialiseerde verzorgenden psychiatrie (hierna: gvp'er) in de huiskamers te laten observeren. Deze gvp'ers kunnen collegae verder coachen in de bejegening van de cliënten.

Tijdens de observaties ziet de inspectie dat de bejegening van cliënten door zorgverleners nog wisselend plaatsvindt. Zo sprak een zorgverlener een cliënt op ruime afstand aan. Het lukte de cliënt pas om te reageren nadat de zorgverlener weg was. Een andere zorgverlener geeft instructies aan een vrijwilliger, over de cliënt in de rolstoel heen, zonder dat zij de cliënt aandacht geven of betrekken.

Norm 1.5

Cliënten worden ondersteund om hun informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners kennen de familie, mantelzorgers of vrijwilliger(s) van de cliënten. De ondersteuning is al een bespreekpunt tijdens het huisbezoek. Voor iedere cliënt beschrijven zorgverleners de afspraken over het gewenste contact met familie, vrijwilligers of deelname aan activiteiten in de wijk.

De zorgverleners van Nieuw Vredeveld zijn door de informatie in het cliëntdossier goed voorbereid om contacten met cliëntvertegenwoordigers te onderhouden en waar mogelijk te versterken. Een cliëntvertegenwoordiger gaf aan zeer tevreden te zijn over de contacten met de zorgverleners zowel persoonlijk als via de e-mail.

Zorgverleners vinden het bespreken van de (on)mogelijkheden van de zorg en ondersteuning soms nog lastig. Nieuw Vredeveld gaat zorgverleners door training en coaching verder versterken in het voeren van de dialoog met cliëntvertegenwoordigers, over de grenzen en mogelijkheden van zorg binnen het verpleeghuis.

4.2 Thema Deskundige zorgverlener

De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige medewerkers in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel.

De samenstelling van het personeel past bij de cliënten voor wie wordt gezorgd. De zorgverleners zijn hiervoor voldoende deskundig. Zij weten ook wanneer hun deskundigheid niet voldoende is. Daarnaast zijn zorgverleners in staat om samen te werken. De zorgaanbieder zorgt voor een omgeving waarin zorgverleners methodisch kunnen werken. De zorgverlener is in staat methodisch te werken. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg continue onder de aandacht is van alle medewerkers. Methodisch werken houdt in dat er wordt gewerkt volgens de Plan-Do-Check-Act(PDCA)-cyclus:

- Plan: kijken naar de werkzaamheden en plannen hoe deze kunnen worden verbeterd.
- Do: de verbeteringen uitvoeren.
- Check: beoordelen of het resultaat van de veranderingen het gewenste resultaat oplevert.
- Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

Het methodisch werken is ook van toepassing op het thema Sturen op kwaliteit en veiligheid.

4.2.1 Resultaten

Norm 2.1

Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg, ondersteuning en risico's op basis van de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

De zorgverleners en behandelaars van Nieuw Vredeveld hebben de risico's voor iedere cliënt in beeld. Voorafgaand aan het halfjaarlijkse MDO maken EVV'ers nieuwe risicoanalyses. Uit de dossierinzage blijkt dat de doelen en afspraken over zorg, aansluiten op de risicoanalyses.

De behandelend huisarts, SO, psycholoog en verpleegkundig specialisten werken nauw samen met alle zorgverleners. Met de cliënt of cliëntvertegenwoordiger maken zij afspraken over de benodigde zorg, op basis van signalen, zorgen of observaties. Bij het maken van afwegingen over vrijheidsbeperking, zoekt men naar lichtere vormen van vrijheidsbeperking of probeert deze te voorkomen door sociale- of gedragsinterventies in te zetten.

Zorgverleners rapporteren incidenten in het cliëntdossier. Bij een cliënt die meerdere dagen achter elkaar valt, blijkt uit een ingevulde incidentmelding bijvoorbeeld dat zorgverleners dit risico accepteren en geen alternatieven bespreken. Uit gesprekken met een AB'er en verpleegkundig specialist, blijkt dat zij wel mogelijkheden zien om het risico op vallen te voorkomen of verminderen. Uit de gesprekken blijkt dat niet in alle gevallen duidelijk is bij wie de verantwoordelijkheid hoort om professionele afwegingen te maken na een incident.

Norm 2.2

Zorgverleners werken methodisch, passend bij hun functieniveau. Dit hele proces wordt inzichtelijk vastgelegd in het cliëntdossier.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels niet** aan de norm.

Nieuw Vredeveld voerde in 2016 een nieuw cliëntdossier in. Uit de gesprekken en dossierinzage blijkt dat deze voor de zorgverleners nog erg ingewikkeld is. Een zorgverlener weet bijvoorbeeld niet waar zij de levensgeschiedenis en het persoonsbeeld van een cliënt kan vinden.

Uit alle gesprekken, de dossierinzage en observaties blijkt dat met name de medewerkers met niveau 2 en 3 moeite hebben om het methodisch werken vorm te geven. Het management en de verpleegkundig specialisten ondersteunen en coachen de zorgverleners. De locatiemanager geeft aan dat Nieuw Vredeveld nog moet werken aan een betere integratie van zorg- en welzijnsactiviteiten.

Een aandachtspunt is de samenhang tussen het behandeldossier (Ysis) van de behandelaren en zorgdossier dat de zorgverleners gebruiken. De behandelaren plakken informatie in het zorgdossier tussen de rapportages.

Het zorgdossier en aandacht voor methodisch werken is een belangrijk onderdeel van het plan van aanpak. Binnenkort krijgen de zorgverleners een zogenaamd Spoorboekje. Dit is een dagprogramma dat hen meer structuur geeft in de zorg en ondersteuning die zij gedurende een dienst kunnen geven.

Norm 2.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch te reflecteren op goede, veilige en persoonsgerichte zorg voor de cliënt. Van daaruit kunnen zij verbeteringen toepassen.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Nieuw Vredeveld biedt zorgverleners diverse overlegvormen en individuele ondersteuning of coaching voor het reflecteren en verbeteren van de zorg. De verpleegkundig specialisten zijn laagdrempelig beschikbaar voor advies en ondersteuning. Een (senior-) AB'er coacht collegae in de bejegening van cliënten en na agressie-incidenten. Zorgverleners die opgeleid zijn als Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatricie gaan zorgverleners ondersteunen in de bejegening en

persoonsversterkende activiteiten. Zorgverleners laten de inspectie weten dat in overleg bijna alles mogelijk is.

Norm 2.4

Zorgverleners houden, passend bij hun functieniveau, relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden aan de groep cliënten waaraan ze zorg verlenen.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Nieuw Vredeveld zorgt voor een breed aanbod aan scholingsactiviteiten. Alle betrokkenen ervaren voldoende tijd en ruimte om deel te nemen aan individuele scholing en deskundigheidsbevordering.

Helpenden niveau 2 komen in een scholingstraject om hen extra deskundigheid en expertise aan te reiken. Zorgverleners nemen per functieniveau deel aan een brede scholingscarrousel, waarin zij scholing krijgen over relevante thema's zoals dementie, Bopz en belevingsgerichte zorg. Het scholingsplan sluit aan op de wenselijke ontwikkeling van kennis en expertise die nodig is in een verpleeghuissetting. Dit scholingsplan bevat bijvoorbeeld trainingen over dementie en onbegrepen gedrag en bevat het voornemen om in ieder team een gvp'er in de huiskamer collega's te laten observeren.

Nieuw Vredeveld gebruikt een toetscarrousel waarin zorgverleners de ruimte krijgen om bevoegd en bekwaam te worden en te blijven voor risicovolle en voorbehouden handelingen.

Voor de kennis over jong dementerenden gaan een aantal betrokkenen van Nieuw Vredeveld deelnemen aan een netwerkoverleg over jong dementerenden.

Nieuw Vredeveld zette al deze activiteiten de afgelopen periode in. Nieuw Vredeveld zit midden in de ontwikkeling om zorgverleners te scholen in goede en veilige persoonsgerichte zorg. De locatiemanager geeft deze ontwikkeling komende periode vervolg.

Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Nieuw Vredeveld brengt de behoefte aan zorg en ondersteuning van cliënten in kaart en past waar nodig de bezetting daarop aan. Daarnaast werkte Nieuw Vredeveld afgelopen periode aan het invullen van vacatures en bood alle zorgverleners de nodige scholing aan, waaronder methodisch werken.

De locatiemanager, cliëntenraad, behandelaars en zorgverleners geven aan dat Nieuw Vredeveld afgelopen jaar een positieve ontwikkeling doormaakt. Nieuwe medewerkers met een hoger deskundigheidsniveau, AB'ers en verpleegkundig specialisten brengen meer kwaliteit en deskundigheid binnen de locatie. Zorgverleners waarderen de opleidingskansen. Aan de hand van het plan van aanpak werken de aanwezige zorgverleners en behandelaars nauw samen aan de professionalisering van zorg en ondersteuning op de verpleegafdeling.

Een aandachtspunt is de bezetting bij ziekte. Nieuw Vredeveld zorgde onlangs voor het opvullen van de meeste vacatures. Indien er nu zieken zijn, vallen er volgens de locatiemanager nog wel eens gaten in de bezetting. Een praktijkbegeleider vanuit Brentano coacht de zorgverleners in het werken met het cliëntdossier, maar merkt op dat medewerkers hier niet altijd voldoende tijd voor vrijmaken.

Norm 2.6

Zorgverleners handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.

De norm is **niet getoetst**.

Norm 2.7

Zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie. In deze samenwerking worden duidelijke afspraken gemaakt wie waarvoor verantwoordelijk is.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Voor de inzet van voldoende behandelexpertise, heeft Nieuw Vredeveld een samenwerkingsovereenkomst met een andere zorgaanbieder. Nieuw Vredeveld maakt zo gebruik van de expertise van een psycholoog en een SO. Een huisarts is eindverantwoordelijk voor de cliënten met een ZZP-indicatie met behandeling. Deze huisarts loopt wekelijks visite met de verpleegkundig specialisten. Zij consulteren de SO en psycholoog waar nodig. De verpleegkundig specialisten verrichten de medische intake van nieuwe cliënten en doen de risicosignalering. Volgens de zorgverleners zijn zij laagdrempelig beschikbaar en de overige behandelaren zijn aanwezig bij het MDO. De verpleegkundig specialisten verzorgen klinische lessen en trainingen en helpen met het maken van benaderingsadviezen.

Nieuw Vredeveld beschikt over een ruime multidisciplinaire overlegstructuur van MDO's, omgangsoverleggen en gedragsvisites.

Volgens de manager moet met de komst van nieuwe disciplines nog meer aandacht komen voor het vastleggen van duidelijke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden per functie.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg en deze goed houden begint bij een goed management. Managers sturen op de kwaliteit van zorg en coördineren en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer die zorgverleners niet altijd kunnen voorkomen.

4.3.1 Resultaten

Norm 3.1¹

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

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Brentano heeft een visie op persoonsgerichte zorg en vertaalt dit in een werkboek voor medewerkers 'Hier & Nu'. Uit alle gesprekken, observaties en dossierinzage blijkt dat betrokkenen er hard aan werken om deze visie te vertalen in het werken aan continue betere, goede en veilige persoonsgerichte zorg (zie bevindingen onder thema 1 en 2).

Norm 3.2

De zorgaanbieder gebruikt (bijna)incidenten, (bijna)fouten en klachten voor de verbetering van de zorg.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels niet** aan de norm.

Door gesprekspartners tijdens het bezoek en uit documenten blijkt dat de verbetercyclus voor het melden van incidenten niet rond is. In de notulen van een Brentano-brede MIC-commissie (februari 2017) is te lezen dat een analyse van meldingen binnen Nieuw Vredeveld nog ontbreekt. Nieuw Vredeveld beschikt wel over

kwartaalrapportages van MIC-meldingen. Deze bevatten voornamelijk kwantitatieve analyses. Deze rapportages bevatten opmerkingen over de vermoedelijke onjuistheid van het aantal gemelde incidenten en verbeteracties die medewerkers moeten stimuleren voldoende te melden. Het is niet duidelijk hoe de opvolging van deze constatering geregeld is.

In de eerste kwartaalrapportage van 2017 blijkt dat er geen agressie-incidenten zijn gemeld. Volgens de betrokkenen kan dit niet kloppen, omdat een cliënt met regelmaat agressief gedrag vertoont. Uit de dossierinzage blijkt dat zorgverleners wel incidenten rapporteren in het zorgdossier maar niet alle incidenten melden.

Naast het feit dat zorgverleners niet alle incidenten melden, blijkt dat ook de opvolging van verbeteracties bij incidenten onvoldoende plaatsvindt. Uit de gesprekken met zorgverleners en een verpleegkundig specialist, blijkt dat niet altijd duidelijk is of risico's – naar aanleiding van een incident – voldoende worden afgewogen en waar mogelijk tot passende acties leiden. De verpleegkundig specialisten en artsen zijn in de meeste gevallen niet bij de MIC/MIM-meldingen betrokken. Ook is de verantwoordelijkheidstoedeling bij de behandeling van meldingen niet duidelijk voor gesprekspartners.

Norm 3.3

De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Nieuw Vredeveld werkt volgens een plan van aanpak aan de verbetering van goede en persoonsgerichte zorg. De locatiemanager bewaakt de voortgang van dit plan en stelde onlangs dit plan bij. De cliëntenraad geeft ook aan dat zij goed geïnformeerd en betrokken wordt. De cliëntenraad ziet dat de huidige locatiemanager voor een positieve ontwikkeling zorgdraagt, deze bewaakt en vasthoudt. Alle zorgverleners en behandelaars zijn bekend met dit plan en betrokken bij de ontwikkelingen in dit plan. Zorgverleners en behandelaars ervaren de ruimte om kennis en expertise te delen en initiatieven te nemen om de kwaliteit van zorg continu met elkaar te verbeteren. Nieuw Vredeveld liet afgelopen jaar een audit uitvoeren op medicatieveiligheid door een externe partij. De uitkomsten van deze audit gebruikte Nieuw Vredeveld voor het realiseren van verbeteringen. Zo heeft Nieuw Vredeveld nu bijvoorbeeld medicatiekarren, die alleen (digitaal) te openen zijn voor daartoe geautoriseerde zorgverleners.

Nieuw Vredeveld maakt nog onvoldoende gebruik van informatie uit incidentmeldingen, om de kwaliteit van zorg systematisch te verbeteren (zie 3.2).

Norm 3.4

De zorgaanbieder schept binnen de locatie en het team van zorgverleners voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

De nieuwe locatiemanager zorgde eerst voor randvoorwaarden om de omslag naar een verpleeghuis te kunnen maken. Zo zorgde zij, naast wijzigingen in de samenstelling van het multidisciplinaire team van Nieuw Vredeveld, voor kleinere teams om beter te kunnen aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten. Zorgverleners en behandelaars ervaren voldoende ruimte om met elkaar te reflecteren op de gewenste zorg en waar nodig verbeteracties in te zetten. Daarnaast verricht Nieuw Vredeveld audits en houdt familieavonden. De informatie die deze opleveren, gebruikt Nieuw Vredeveld om te leren en verbeteren. De negatieve publiciteit in de media is benut om de ontwikkelingen in een stroomversnelling te brengen. Uit de gesprekken met een AB'er en verpleegkundig specialist blijkt dat zij zorgverleners coachen en aanspreken op hun handelen. Zorgverleners staan volgens hen open voor feedback en coaching.

De nieuw samengestelde teams binnen Nieuw Vredeveld werken actief aan de ommezwaai in het denken en handelen naar de eisen van een professioneel verpleeghuis (zie thema 1 en 2). Zorgverleners hebben volgens de locatiemanager in deze fase behoefte aan een gestructureerd dagprogramma, zodat zij zorg en welzijn kunnen integreren in dit programma.

Een aandachtspunt waar Nieuw Vredeveld aan werkt is een goede beschrijving van verantwoordelijkheden per functie. Uit de diverse gesprekken, dossierinzage en meldinginformatie blijkt ook dat de meldingsbereidheid van zorgverleners nog beter kan.

Norm 3.5¹

Zorgverleners handelen naar de gemaakte afspraken om tot een evenwichtig samenspel te komen tussen zorgverlener, cliënt en informeel netwerk om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen leveren.

Nieuw Vredeveld **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Nieuw Vredeveld houdt familieavonden. Onlangs was de familieavond van cliënten van de tweede etage. De andere familieavonden volgen binnenkort. In de notulen van de familieavond is te lezen hoe betrokkenen van Nieuw Vredeveld reageren op zorgen die familieleden hebben. Daarnaast geven zij informatie aan familieleden, bijvoorbeeld over dementie en onbegrepen gedrag. Tijdens de familieavond verzoekt de locatiemanager de familieleden om vooral samen te werken in het (beter) leren kennen van cliënten en in praktische zin.

Een cliëntvertegenwoordiger geeft tijdens het inspectiebezoek aan dat zij tevreden is over de geboden zorg en ondersteuning. Zij merkt dat zorgverleners soms keuzes moeten maken in de zorg die zij per cliënt kunnen bieden, maar dat dit in goed overleg met de contactpersoon van de familie gebeurt.

Zorgverleners lukt het nog niet altijd om een passend evenwicht te krijgen in het bespreken en realiseren van de samenwerking met cliëntvertegenwoordigers. Volgens de locatiemanager moeten zorgverleners meer vertrouwen krijgen in het voeren van kritische gesprekken met cliëntvertegenwoordigers (zie ook 1.5).

Bijlage 1 Methode

De inspecteur toetst of de zorg wordt gegeven zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelt de inspectie of de door Nieuw Vredeveld geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen en welke methode zij daarvoor gebruikt heeft.

Tijdens het bezoek heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- Twee cliëntvertegenwoordigers;
- Observatie van acht cliënten, zie uitleg over de methode hieronder;
- Gesprekken met diverse uitvoerende medewerkers van de afdeling;
- Gesprekken met behandelaars, de behandelend huisarts, de psycholoog en drie verpleegkundig specialisten;
- Gesprekken met het management(team), de locatiemanager en een beleidsmedewerker;
- Vijf cliëntdossiers;
- Documenten, genoemd in bijlage 2;
- Een rondgang door de locatie.

Inspecteurs beoordelen op de werkvloer of de zorgaanbieder goede zorg verleent. Om een beeld te krijgen van deze locatie starten de inspecteurs met een kort gesprek met de eindverantwoordelijke van die dag of de leidinggevende. Daarnaast vindt een rondleiding door de locatie plaats waardoor de inspecteurs zich een beeld kunnen vormen van de leefsituatie van de cliënten en de werksituatie van de zorgverleners. Daarna zijn de inspecteurs voor een groot deel van de tijd op de afdelingen of in de woningen aanwezig. In verschillende huiskamers observeren de inspecteurs cliënten en zorgverleners. Tijdens de observatie kijken de inspecteurs hoe zorgverleners de cliënten aanspreken en hoe het contact tussen de cliënten en zorgverleners is. Verder kijken de inspecteurs waarom vrijheidsbepalende maatregelen worden ingezet. Wat valt op en waar hebben de inspecteurs vragen over?

De inspecteurs voeren door de dag heen gesprekken met zorgverleners, behandelaren, cliëntvertegenwoordigers en cliëntenraadleden. Ook worden cliëntdossiers en documenten ingezien

Overlegvormen kunnen bijgewoond worden zoals bijvoorbeeld een multidisciplinair overleg of een overdrachtsmoment.

Uitleg observatiemethode SOFI

De inspectie maakt gebruik van een gestandaardiseerde methode om cliënten te observeren als extra informatiebron. Deze methode heet SOFI, Short Observational Framework for Inspection. Dit hulpmiddel is ontwikkeld door de Universiteit van Bradford en CQC (de Engelse Inspectie voor de Gezondheidszorg).

Krijgt de cliënt overdag activiteiten aangeboden die hij of zij zinvol of leuk vindt? Spreekt de zorgverlener de cliënt aan op een manier die de cliënt plezierig vindt? Hoe de cliënt de zorg ervaart, maakt onderdeel uit van de kwaliteit. Cliënten kunnen vaak moeilijk zelf aangeven wat hun wensen zijn. Hoe kan een inspecteur dan beoordelen of de zorg aansluit bij de wensen van deze cliënt?

Met SOFI zitten twee inspecteurs ieder in een huiskamer. Zij observeren hoe zorgverleners reageren op een cliënt, en andersom. Stimuleren de zorgverleners activiteiten voor cliënten? Wordt met de cliënten gepraat, een liedje gezongen, een spelletje gedaan, gewandeld? Hoe is de stemming van cliënten, hoe betrokken zijn zij bij hun omgeving?

Na de observatie volgt een gesprek met de zorgverleners waarin situaties die de inspecteurs hebben gezien aan de orde komen. Zo krijgen de inspecteurs een beter beeld hoe de individuele cliënten de zorg ervaren.

Wilt u meer weten over SOFI dan kunt u dit lezen op de website van de Universiteit van Bradford.

Bijlage 2 Beoordeelde documenten

- Plan van Aanpak Nieuw Vredeveld;
- Hier & Nu, Dementie en 'Leef je eigen Leven', onze visie en werkwijze, werkboek Medewerkers, Brentano;
- Verslag familieavond bewoners 2e etage, dd. 10-07-2017;
- Dagactiviteitenplan en benaderingswijze in e-care;
- Notulen vergadering MIC-commissie, dd. 2-2-2017;
- Toetscarroussel in Nieuw Vredeveld;
- 'Klaar voor intensieve zorg'; Nieuw Vredeveld ontwikkelt zich naar Zorg met behandeling, Scholingsoverzicht 2017;
- Jaarplanning scholingen 2017;
- Jaarplanning scholing 2016;
- Overzicht van ziekteverzuim en personeelsverloop;
- Overzicht van ZZP's van cliënten;
- Concept Dagindeling Huiskamer 7;
- Communicatiestrategie 2015-2017;
- 1^e kwartaalrapportage 2017, Meldingen Incidenten Cliënten, versie 12-7-2017;
- 4^e kwartaalrapportage 2016, Meldingen Incidenten Cliënten, versie 6-2-2017;
- Activiteitschema huiskamer 1, 2, 3, 1^e en 2^e etage;
- Overzicht van fte's van zorgverleners en behandelaars;
- Nieuwsbrief Nieuw Vredeveld juli 2017;
- Bezettingsoverzicht per dag.