



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport van het inspectiebezoek aan
Stichting Sensire
wijkverpleging

klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2 en 3
in Eibergen op 13 september 2022
en
klantlijnteam Oost Gelre
in Lichtenvoorde op 15 september 2022

Utrecht, januari 2023

V2045819

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Beschrijving Sensire, klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 in Eibergen en klantlijnteam Oost Gelre in Lichtenvoorde 5
1.4.1	Sensire 5
1.4.2	WijGro Berkelland, klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2 en 3 5
1.4.3	WijGro Oost Gelre, klantlijnteam Oost Gelre 6
1.5	Actuele ontwikkelingen in het kader van de Wzd en de Wvvgz 6
2	Conclusie 7
2.1	Wat gaat goed 7
2.2	Wat kan beter 7
2.3	Wat moet beter 7
2.4	Conclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 9
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Sensire verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
4	Resultaten Klantlijnteam Eibergen-Rekken 10
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 10
4.2	Thema 2 – integrale zorg 12
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 14
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 18
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 19
5	Resultaten Klantlijnteam Oost Gelre 22
5.1	Thema 1 – cliënt centraal 22
5.2	Thema 2 – integrale zorg 24
5.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 25
5.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 28
5.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 29
Bijlage 1	Beoordeelde documenten 33

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 13 en 15 september 2022 aangekondigde bezoeken gebracht aan de wijkverpleging van Stichting Sensire (Sensire). De inspectie bracht op 13 september 2022 een bezoek aan klantlijnteam 1,2 en 3 Eibergen-Rekken in Eibergen. Aansluitend bracht de inspectie een bezoek aan klantlijnteam Oost Gelre in Lichtenvoorde op 15 september 2022.

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

In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van Sensire worden verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De verwachtingen en behoeften van patiënten en cliënten zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt. De inspectie gaat in het toezicht uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgaanbieders om de best mogelijke zorg te verlenen.

1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader "Toezicht op Wijkverpleging"¹.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. Cliënt centraal
2. Integrale zorg
3. Veilige zorg thuis
4. Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. Sturen op kwaliteit.

De inspectiebezoeken waren van tevoren aangekondigd en bestond uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met de raad van bestuur en raad van toezicht;
- Gesprek met de centrale cliëntenraad en ondernemingsraad;
- Gesprek met een wijkverpleegkundige van klantlijnteam 3 Eibergen-Rekken;
- Gesprek met een afvaardiging van zorgverleners van klantlijnteam 1,2 en 3 Eibergen-Rekken;
- Gesprek met vier wijkverpleegkundigen en de adviseur zorgproces en kwaliteit/zorgethica van Klantlijnteam Oost Gelre;
- Gesprek en een afvaardiging van zorgverleners van klantlijnteam Oost Gelre;
- Gesprekken met elf cliënten (en hun mantelzorgers) en inzage zorgdossiers;
- Meelopen met zorgverleners in verschillende zorgroutes bij diverse zorgmomenten;
- Terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie.

1.3 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek is dat de inspectie nog niet eerder de wijkverpleging van Sensire bezocht. De inspectie bezoekt de wijkverpleging van

¹ Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

Sensire om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.4 Beschrijving Sensire, klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 in Eibergen en klantlijnteam Oost Gelre in Lichtenvoorde

1.4.1 Sensire

Sensire biedt verpleeghuiszorg, verzorging, thuiszorg, huishoudelijke hulp en dagactiviteiten. Sensire heeft in 2018 Trimenzo overgenomen na een faillissement. In 2020 is Sensire gefuseerd met Sutfene met als doel de strategische positie te versterken en meer slagkracht te genereren.

Het management bestaat uit een tweehoofdige raad van bestuur. Iedere bestuurder heeft eigen aandachtgebieden zoals kwaliteit & innovatie en behandeling en revalidatie. Sensire heeft een raad van toezicht (RvT) bestaande uit zes leden met verschillende portefeuilles zoals kwaliteit en innovatie. Bij specifieke ontwikkelingen worden ad hoc commissies opgericht zodat de RvT de ontwikkelingen kritisch kan monitoren. De zorg aan cliënten is georganiseerd in verschillende teams of wel "klantlijnen" zoals Sensire ze noemt. Er zijn twee klantlijndirecteuren wonen met zorg (voor de woonzorg locaties). Beiden zijn verantwoordelijk voor alle woonzorglocaties met een verdeling van aandachtsgebieden. Daarnaast is er een klantlijndirecteur behandeling en revalidatie. Voor de thuiszorg zijn er ook twee klantlijndirecteuren. Sensire heeft, op het niveau van de klantlijnen, adviseurs kwaliteit die zich bezighouden met ontwikkelen van beleid en de uitvoering van kwaliteit en veiligheid.

Sensire heeft 19 woonzorgcentra voor (intramurale) verzorging en verpleging in de provincie Gelderland. Daarnaast biedt Sensire wijkverpleging inclusief gespecialiseerde zorg en jeugdgezondheidszorg voor 0-4-jarigen en maatschappelijk werk (Yunio) in het totale werkgebied. Sensire heeft een medisch servicecentrum "NAAST". Dit centrum richt zich op onder andere zorg op afstand en werkt regionaal en landelijk.

De wijkverpleging is in regio's verdeeld. Sensire heeft voor de wijkverpleging twaalf wijkteams die zij "WijGro's" noemen. In totaal bieden de twaalf WijGro's zorg aan 4377 cliënten. 3617 cliënten ontvangen zorg vanuit de zorgverzekeringswet (Zvw). 736 cliënten ontvangen zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Iedere WijGro heeft een domeinhouder die verantwoordelijk is voor kwaliteit en veiligheid. Deze domeinhouders werken overstijgend met elkaar samen om te leren en verbeteren.

1.4.2 WijGro Berkelland, klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2 en 3

Bij WijGro Berkelland werken 148 zorgverleners waarvan twintig wijkverpleegkundigen zijn. WijGro Berkelland bestaat uit de klantlijnteams Eibergen-Rekken, Neede, Borculo en Ruurlo. Er zijn dagelijks twaalf zorgroutes in de dagdienst in Eibergen/Rekken. Er zijn zes zorgroutes in de avonddienst. De klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2 en 3 zijn onderdeel van WijGro Berkelland. In klantlijnteam Eibergen-Rekken 1 werken acht zorgverleners. In klantlijnteam 2 werken negen zorgverleners. In klantlijnteam 3 werken tien zorgverleners. Klantlijnteam Eibergen-Rekken 3 biedt wijkverpleging aan 60 cliënten en deze cliënten maken ook gebruik van de alarmering en de dagbesteding van Sensire. In de klantlijnteams werken zes studenten in opleiding tot verpleegkundige en verzorgende IG. De wijkverpleegkundigen

sturen de klantijnteams inhoudelijk aan. Een teamregisseur voert met de zorgverleners loopbaangesprekken en stuurt hen functioneel aan.

1.4.3

WijGro Oost Gelre, klantijnteam Oost Gelre

Bij WijGro Oost Gelre werken 85 zorgverleners waarvan twaalf wijkverpleegkundigen zijn. WijGro Oost Gelre bestaat uit de klantijnteams Oost Gelre, Lichtenvoorde en Groenlo. Er zijn dagelijks 23 zorgroutes in de dagdienst. Er zijn acht zorgroutes in de avonddienst. De zorgroutes zijn verdeeld naar het deskundigheidsniveau van de zorgverlener. Zo is er bijvoorbeeld een verpleegkundige route waar onder andere voorbehouden verpleegtechnische handelingen in voorkomen. De wijkverpleegkundigen sturen de klantijnteams inhoudelijk aan. Een teamregisseur voert met de zorgverleners loopbaangesprekken en stuurt hen functioneel aan.

Voor beide WijGro's is de huisarts eindverantwoordelijk voor de medische zorg. Verder zet Sensire in afstemming met de huisarts andere disciplines in, zoals fysiotherapeut, casemanager dementie en ergotherapeut.

1.5

Actuele ontwikkelingen in het kader van de Wzd en de Wvvgz

Sensire heeft de locaties die beschikten over Bopz-aanmerkingen die tot 1 januari 2020 van toepassing waren, in het openbaar locatieregister ingeschreven als Wet zorg en dwang (Wzd)-accommodaties en locaties. Sensire zegt binnen persoonsgerichte zorg ook aandacht te hebben voor onvrijwillige zorg en/of onvrijwillig verblijf onder de Wzd en de Wvvgz. Sensire geeft aan geen problemen te ervaren bij het invullen van de rollen die nodig zijn om het stappenplan te kunnen toepassen.

In het kader van de Wzd heeft Sensire een "opendeurenbeleid" ingevoerd op een aantal locaties en de bedoeling is dit in te voeren op alle intramurale locaties. Sensire neemt deel aan de landelijke beweging "Radicale Vernieuwing". Binnen de Radicale Vernieuwing neemt Sensire deel aan het thema "vrijheid en veiligheid voor het levensgeluk van cliënten", waarbij er voor de wijkverpleging een opdracht ligt om de Wzd voor de thuissituatie goed in te gaan richten. Samen met andere organisaties heeft Sensire voor de wijkverpleging een voorstel geschreven richting het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor aanpassing van het stappenplan Wzd binnen de thuissituatie. Daarnaast zoeken de organisaties samen naar juiste manier van bijvoorbeeld scholing, e-learningen en processen.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door Sensire geleverde wijkverpleging beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstukken 4 en 5. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 Wat gaat goed

Cliënten zijn tevreden over de wijze waarop zorgverleners met hen omgaan. Cliënten van Sensire ontvangen zorg van een vast team. Cliënten van Sensire kunnen erop rekenen dat zorgverleners hun zorgbehoeften in beeld hebben en houden. De wijkverpleegkundigen zorgen dat cliënten actuele zorgplannen hebben en dat deze aangepast worden wanneer dat nodig is. Zorgverleners hebben oog voor de kwaliteit van leven van cliënten en houden rekening met hun wensen. Hierbij stimuleren zij de eigen regie van cliënten zoveel als mogelijk. Cliënten kunnen erop vertrouwen dat zorgverleners risico's in hun woonomgeving signaleren en hier opvolging aan geven.

Zorgverleners van Sensire werken professioneel samen. Dit geldt zowel voor de onderlinge samenwerking, als de samenwerking met externe zorgverleners en informele zorgverleners. Zorgverleners werken ook methodisch goed samen in de cliëntdossiers. Sensire zorgt ervoor dat haar zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn voor de voorbehouden-en risicovolle handelingen die zij uitvoeren.

Het bestuur van Sensire gebruikt informatie om de kwaliteit en veiligheid van de zorg voortdurend te verbeteren. Sensire vindt het belangrijk om zorgverleners in hun professionele kracht te zetten. Zij faciliteren de teams en stimuleren de zorgverleners in de ontwikkeling van hun professionaliteit. Reflectie en leren van elkaar maakt hier onderdeel van uit. De wijkverpleegkundigen van Sensire spelen een stimulerende rol als het gaat om leren en verbeteren. Sensire spant zich in om zorgverleners aan zich te binden. Zorgverleners vertellen trots te zijn om bij Sensire te werken.

2.2 Wat kan beter

Zorgverleners kunnen duidelijkere afspraken maken over wat ze wel en niet rapporteren. De vindbaarheid van beschikbare informatie op het interne informatiesysteem kan efficiënter. Daarnaast vraagt het uitvoeren van protocollen over (hand)hygiëne aandacht.

2.3 Wat moet beter

De kennis van zorgverleners over de wet zorg en dwang is nog beperkt. Daardoor herkennen zorgverleners niet altijd onvrijwillige zorg. Op dit gebied moet Sensire het kennisniveau van zorgverleners verhogen.

2.4 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat de geboden zorg op bij de klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 en Oost-Gelre (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Bij klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 voldoen zeventien van de achttien getoetste normen (grotendeels). Eén norm voldoet grotendeels niet. Bij klantlijnteam Oost-Gelre voldoen achttien van de getoetste normen (grotendeels). De inspectie ziet een lerende organisatie die zich transparant en toetsbaar opstelt. In alle lagen van de organisatie ziet en hoort de inspectie de

visie van Sensire terug. De organisatie is gemotiveerd om goede zorg te leveren. Sensire wil de zorgverleners eigenaar laten zijn van hun eigen professionele proces. De inspectie sprak gemotiveerde zorgverleners die graag bij Sensire willen werken. De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Sensire stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie concludeert dat er geen vervolgtoezicht nodig is.

3 Wat zijn de vervolgacties

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

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Sensire verwacht

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

De inspectie vertrouwt erop dat Sensire verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg nog niet volledig aan de normen voldeed. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in de hoofdstukken 4 en 5 hiervoor voldoende handvatten biedt. De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder controleert of de zorg die overige Wijkgro's bieden, ook aan alle getoetste normen voldoet. De inspectie verwacht dat Sensire zo nodig ook daar passende maatregelen treft.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

Op basis van de bevindingen en bovenstaande conclusie ziet de inspectie op dit moment geen aanleiding om de wijkverpleging van Sensire opnieuw te bezoeken. De inspectie sluit het bezoek af. Als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

4 Resultaten Klantlijnteam Eibergen-Rekken

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet** getoetst.

4.1 Thema 1 – cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De inspectie hoort van cliënten en mantelzorgers dat de zorg van de wijkverpleging aansluit bij de actuele behoeften van de cliënten. Tijdens gesprekken met de zorgverleners, cliënten en mantelzorgers hoort de inspectie dat zorgverleners de cliënten goed kennen. Zo hoort de inspectie dat een zorgverlener de cliënt vraagt naar een feestje waar de cliënt recentelijk was. De cliënt vertelt dat zorgverleners altijd voldoende tijd hebben voor de zorg en voor een praatje. Ook hoort de inspectie dat een zorgverlener aan mantelzorgers vragen hoe de nacht van een cliënt is verlopen. Mantelzorgers vertellen dat de cliënt veel wakker was en een moeizame nacht had. De zorgverlener stemt in samenspraak met de mantelzorgers de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL)-zorg in de morgen hierop af. Zorgverleners vertellen ook dat zij de zorg aanpassen als de behoefte van de cliënt verandert. Een cliënt vertelt dat de wijkverpleging vaker zorg kwam leveren, toen zij na een val minder mobiel was.

Zorgverleners en wijkverpleegkundigen vertellen dat zij risico's signaleren en bespreken. Zij vertellen dat zij zo nodig de zorg hierop aanpassen. Een mantelzorger vertelt dat de situatie van een cliënt dusdanig is veranderd, dat zorg in de thuissituatie niet langer passend is. De zorgverleners signaleren en bespreken volgens de mantelzorger de risico's die hiermee samenhangen en schakelen een casemanager dementie in. In samenspraak met de mantelzorgers onderneemt de casemanager dementie nu actie om zorg in een intramurale setting te realiseren. De inspectie leest dit terug in het dossier van de cliënt.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

Cliënten en mantelzorgers vertellen dat zij tevreden zijn met de zorg die zij krijgen van de wijkverpleging. Cliënten vertellen ook dat de zorgverleners hen met respect benaderen en aandacht hebben voor wat voor hen belangrijk is. Zo vertelt een cliënt dat ze het fijn vindt om grapjes te maken en de dingen met humor tegemoet te treden. De inspectie ziet hoe de zorgverlener de cliënt hiervoor de ruimte biedt en op ingaat.

De zorgverleners vertellen dat zij de cliënten stimuleren om zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn. Zorgverleners vertellen dat zij het belangrijk vinden hierbij uit te gaan van wat de cliënt belangrijk vindt en graag (nog) wil kunnen. De inspectie hoort dat bij de anamnese gebruikt wordt gemaakt van een methodiek die cliënten ruimte geeft voor de eigen beleving van hun gezondheid. Zo hoort de inspectie dat cliënten kunnen aangeven wat zij zelf van hun gezondheid vinden en hoe zij voor hun gezondheid willen (laten) zorgen. De inspectie leest dit ook terug in cliëntdossiers. De inspectie ziet tijdens een observatie dat een cliënt, ondanks haar fysieke beperking, graag zelf haar schoenen aantrekt. De zorgverlener geeft haar hiervoor ruimte en volgt de cliënt hierin.

Cliënten vertellen dat zorgverleners rekening houden met hun wensen ten aanzien van het tijdstip van zorgverlening. Zo vertelt een cliënt dat de zorgverlener op haar verzoek wat later komt, omdat zij eerst een afspraak heeft in het ziekenhuis. De inspectie hoort tijdens een zorgmoment dat de zorgverlener de aangepaste tijden met de cliënt afstemt en herhaalt.

De inspectie hoort van cliënten dat zij veelal zorg krijgen van een vast team van zorgverleners. Ook vertellen cliënten dat zij soms zorg ontvangen van een voor hen nog onbekende zorgverlener of invalkracht. De cliënten die de inspectie spreekt, vinden het geen probleem dat zij zorg krijgen van verschillende zorgverleners. Zij zeggen dat zowel de vaste zorgverleners als de invalkracht goed weten wat ze moeten doen.

Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De inspectie hoort in de verschillende gesprekken dat klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 de cliënten betreft bij het opstellen van hun zorgplan. Daarnaast ziet de inspectie dat cliënten de zorgplannen ondertekenen. De wijkverpleegkundige vertelt dat gesprekken hierover plaatsvinden bij de cliënten thuis. Cliënten en vertegenwoordigers vertellen dat er bij het maken van afspraken over de zorg ruimte is voor de wensen van de cliënt.

Na het opstellen van het zorgplan kunnen cliënten of hun vertegenwoordigers toegang krijgen tot het elektronisch cliëntdossier (ecd) via een cliëntportaal. De cliënten en de mantelzorgers die de inspectie spreekt, maken hier geen gebruik van. Een cliënt vertelt dat ze vertrouwt op de zorgverleners en daarom geen

behoefte heeft om het cliëntdossier in te zien. Een andere cliënt vertelt dat de zorgverlener altijd vertelt wat ze na een zorgmoment in het cliëntdossier rapporteert. De inspectie hoort van vertegenwoordigers dat zorgverleners cliënten helpen de informatie via het cliëntportaal in te zien als het niet lukt. Zorgverleners vertellen dat de klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2 en 3 deelnemen aan een pilot. Hierin nemen de zorgverleners een Chromebook (laptop) mee tijdens de zorgroute. Zorgverleners zijn tevreden over het gebruik van het Chromebook. Een zorgverlener vertelt dat het Chromebook het makkelijk maakt om cliënten en hun verwanten mee te laten kijken in het cliëntdossier.

4.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De inspectie hoort van zorgverleners dat zij de mantelzorgers van de cliënten kennen. De inspectie ziet dat ook terug tijdens de zorgmomenten. Zorgverleners vertellen dat de wijkverpleging met hen afstemt over de zorg. Zo hoort de inspectie dat mantelzorgers van een cliënt veel afspraken met externe zorgverleners voor de cliënt regelen. Ook de zorgverlener regelde aan aantal van deze afspraken voor de cliënt. De zorgverlener zocht hierop afstemming met de mantelzorgers, om duidelijkheid in de taakverdeling te houden.

Ook vertellen mantelzorgers dat de zorgverleners aandacht hebben voor hun belastbaarheid. Zo vertelt een mantelzorger dat de zorg hem en andere betrokken mantelzorgers te veel wordt. Hij vertelt dat zorgverleners daar aandacht voor hebben. Een zorgverlener vertelt dat zij daarom een casemanager dementie hebben betrokken, om in deze situatie te ondersteunen. De casemanager dementie bezoekt de mantelzorger soms ook op momenten dat de cliënt naar dagbesteding is. Zo biedt zij gelegenheid aan de mantelzorger om te vertellen hoe het met hem gaat, vertelt de zorgverlener.

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Klantlijnteam Eibergen-Rekken1,2 en 3 grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat de wijkverpleging als team samenwerkt. Zorgverleners vertellen dat de communicatielijnen binnen het team kort zijn. Zorgverleners vertellen dat zij cliënten elke zes weken bespreken in het klantlijnteamoverleg. Tweemaal per jaar treffen de verschillende klantteams elkaar in het groot teamoverleg, vertellen de zorgverleners. Tijdens het bezoek spreekt de inspectie met een cliënt. De cliënt vertelt dat alle zorgverleners die hem komen helpen goed op de hoogte zijn van de zorgtaken die zij bij hem moeten verrichten.

Tijdens de inzage van de cliëntdossiers ziet de inspectie dat de dossiers actuele zorgplannen met doelen en acties en specifieke aandachtspunten bevatten. De inspectie hoort van de zorgverleners dat zij bijzonderheden in de zorg delen in de rapportage in het zorgdossier. Zorgverleners rapporteren over de geboden zorg op het moment dat zij klaar zijn met zorg verlenen bij de cliënt, zodat de informatie actueel is.

Tegelijkertijd hoort de inspectie in de verschillende gesprekken dat de afspraak binnen de klantteams Eibergen-Rekken 1,2 en 3 is dat zorgverleners alleen bij bijzonderheden rapporteren. Zorgverleners vertellen dat zij wel altijd rapporteren, wanneer bijvoorbeeld is afgesproken een bepaald onderdeel van de zorg te observeren. De inspectie ziet in de rapportages die zij inziet grote verschillen. Soms leest de inspectie navolgbare rapportages, soms een korte opmerking en soms staat niets beschreven. Wanneer er niets is opgeschreven, is niet duidelijk of dit betekent dat de zorgverlener vergeten is om te rapporteren, of dat er geen bijzonderheden waren.

Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij weten welke andere zorgverleners er bij cliënten betrokken zijn. De inspectie hoort dat ook terug in het contact tussen een zorgverlener en een cliënt. De zorgverlener vertelt dat zij de wondzorg bij de cliënt afstemt met een externe wond-/dermatologieverpleegkundige. De zorgverleners vertelt dat zij met behulp van foto's van de wond de verpleegkundige informeert over het verloop van het herstel.

De inspectie hoort in alle gesprekken dat de klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 samenwerken met verschillende externe zorgverleners. Zo hoort de inspectie van de wijkverpleegkundige dat zij overlegt met praktijkondersteuners van de huisartsen (POH). Met enkelen van hen is structureel overleg, met anderen moet het contact nog meer vorm en structuur krijgen. Zorgverleners vertellen verder dat de klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 via de huisarts een beroep kunnen doen op "Team rood". In dit paramedische team werken verschillende zorgorganisaties samen. Zorgverleners vertellen dat onder andere een specialist ouderengeneeskunde (SO) en een geriater deel uit maken van dit team.

De inspectie ziet het "Hygiëne en infectieprotocol thuiszorg" (augustus 2022) in. Hierin is in een stappenplan beschreven dat zorgverleners moeten volgen, wanneer een cliënt mogelijk besmet is met het coronavirus. De inspectie leest dat de wijkverpleegkundige en "corona inhoudsverantwoordelijke" van de betreffende WijGro afstemmen over hun handelen ten aanzien van COVID-19 met de huisarts en de GGD. De inspectie hoort tijdens de gesprekken dat Sensire, versterkt door de COVID-19-pandemie, veel aandacht besteedt aan hygiëne en infectiepreventie. Zorgverleners vertellen dat zij een scholing over handhygiëne moeten volgen.

4.3 Thema 3 – veilige zorg thuis

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet Klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort van de wijkverpleegkundige dat zij bij de intake van een nieuwe cliënt, de cliënt altijd thuis bezoekt. Ze vertelt dat zij zich zo een beeld vormt van de thuissituatie en eventuele risico's daarin signaleert. De inspectie ziet dit terug in de cliëntdossiers. Zo werd gezien dat een cliënt medicatie regelmatig vergat in te nemen. In afstemming met de cliënt komt de wijkverpleging nu dagelijks langs om de cliënt de medicatie aan te reiken. Zorgverleners vertellen dat zij aandacht hebben voor een veilige woonomgeving. Zo vertellen zij aandacht te hebben voor bijvoorbeeld losse kledjes en vrije looproutes in relatie tot valgevaar.

Ook hoort de inspectie van zorgverleners dat zij geconstateerde risico's met cliënten bespreken. Een zorgverlener vertelt dat de wens van de cliënt leidend is in de besluitvorming. Zo vertelt de zorgverlener dat een cliënt geen douchekrukje wil gebruiken bij het douchen. Zorgverleners hebben de risico's met de cliënt samen besproken en afgewogen. Zorgverleners volgen nu de wens van de cliënt. De inspectie ziet deze afspraak ook terug in het dossier van de cliënt.

De inspectie hoort van een wijkverpleegkundige dat de klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2, en 3 in principe geen onvrijwillige zorg toepassen. Het management vertelt dat er organisatie breed aandacht is voor casuïstiek die raakt aan onvrijwillige zorg of verplichte zorg. De inspectie hoort dat zorgverleners van de klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2, en 3 met elkaar spreken over wat (on)vrijwillige zorg is. Als voorbeelden noemen zij medicatie opbergen in een kluis en de inzet van een bedhek. Zorgverleners vertellen dat het niet altijd helder is wat dan valt onder vrijwillige zorg of onvrijwillige zorg.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

In de verschillende gesprekken hoort de inspectie dat zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn voor de uitvoering van voorkomende risicovolle en voorbehouden handelingen. De zorgverleners vertellen dat hier in het plannen van de zorgroutes rekening mee gehouden wordt. De inspectie ziet tijdens de route bijvoorbeeld dat een cliënt zuurstof gebruikt. Op deze route staan daarom zorgverleners ingepland die bevoegd en bekwaam zijn in het toedienen van zuurstof. Omdat de cliënt aangeeft zich niet fit te voelen, meet de verpleegkundige de vitale functies waaronder de saturatie. De verpleegkundige vertelt de cliënt dat ze op een later moment op die dag nog een keer bij de cliënt terugkomt om te zien hoe het gaat.

Een wijkverpleegkundige vertelt dat klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2, en 3 werkt met een teamregisseur. Zij vertelt dat de wijkverpleegkundige jaarlijks bevoegd- en bekwaamheidsgesprekken voert met de zorgverleners. De teamregisseur voert jaarlijks klantgeluksgesprekken. Dit doet zij niet alleen voor de zorgverleners in klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2, en 3, maar voor alle zorgverleners in regio Berkelland. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij in deze gesprekken eventuele ontwikkelpunten bespreken. Zorgverleners vertellen dat zij scholingen over risicovolle en voorbehouden handelingen kunnen vinden op het digitale leerplein van Sensire. Een wijkverpleegkundige vertelt dat zij "achter de schermen" e-learnings voor de verschillende disciplines aan kan zetten. Zo kan volgens haar iedere zorgverlener tijdig bij hun functie passende scholing over het onderwerp volgen. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij samen met de aanwezige praktijkbegeleiders zorg dragen voor het toetsen van risicovolle en voorbehouden handelingen.

Zorgverleners vertellen dat zij snel kunnen afstemmen met een collega of de wijkverpleegkundige wanneer zij in de zorg specifieke onderwerpen tegenkomen, waarover zij meer willen weten. De wijkverpleegkundige vult aan dat zij ook zelf signaleert wanneer deskundigheidsbevordering over een bepaald onderwerp nodig is en hierop actie onderneemt. Zo vertelt zij dat er onlangs een cliënt was met een verhoogde kans op longbloeding. De wijkverpleegkundigen en zorgverleners hebben daarover in een digitaal overleg kennis uitgewisseld met de oncologieverpleegkundige.

In verschillende gesprekken hoort de inspectie dat de klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2, en 3 (medische) hulpmiddelen inzetten om de zelfstandigheid van de cliënten te bevorderen. Zo maken cliënten gebruik van bijvoorbeeld personalarmering of een automatische medicijndispenser. De inspectie hoort van een cliënt dat zij blij is dat zij een personalarmering heeft waarmee zij in en om het huis hulp kan inschakelen. Zij vertelt dat zij hier wel eens gebruik van heeft gemaakt en toen snel hulp kreeg.

Norm 3.3

De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De inspectie ontvangt het document "Medicatiebeleid Zorg Thuis, juli 2022". De inspectie ziet dat Sensire in dit document haar beleid en werkprocessen voor medicatietoediening in de thuiszorg heeft beschreven.

In de verschillende gesprekken hoort de inspectie dat de klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2, en 3 werken met een elektronische toedienregistratie-app. Zorgverleners vertellen dat in deze app per cliënt wordt weergegeven of zij hun medicatie in eigen beheer hebben, of dat de wijkverpleging deze (gedeeltelijk) overneemt. Ook vertellen zorgverleners dat in de app per cliënt wordt weergegeven op welk wijze de cliënt de medicatie inneemt. De inspectie ziet dat terug wanneer een zorgverlener inzage in de app geeft. Zo leest de inspectie dat een cliënt de medicatie in eigen beheer heeft. Ook leest de inspectie dat de wijkverpleging wel het toedienen van de oogdruppels van de cliënt overneemt. De inspectie hoort dat ook terug van de cliënt.

Een zorgverlener vertelt dat de elektronische toedienregistratie-app elke drie maanden controlevragen stelt aan haar als gebruiker. Ze vertelt dat ze hierdoor cyclisch controleert of een cliënt de medicatie nog (deels) in eigen beheer kan hebben. Wanneer hierin veranderingen zijn, dan bespreekt de zorgverleners deze met de wijkverpleegkundige, zo vertelt zij.

Zorgverleners vertellen dat zij afspraken maken over de wijze waarop zij een dubbele controle bij risicovolle medicatie uitvoeren. Zo vertellen zij dat zij hiervoor soms een mantelzorger betrekken. Als dat niet mogelijk is, dan kunnen zorgverleners via de app aan de centrale verzoeken om een tweede controle. In dat geval kan een collega, via een foto of video verbinding meekijken. Een zorgverlener vertelt over een andere cliënt, wiens partner de medicatie beheert en toedient. Op verzoek van de partner neemt de wijkverpleging wel de toediening van insuline van hem over. De zorgverlener vertelt dat ze de dubbele controle hierbij met de partner van de cliënt uitvoert en aftekent in de app.

Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldoet Klantlijnteam Eibergen-Rekken1,2 en 3 grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij de "Leidraad veilige zorgrelatie" kennen. Zij kunnen niet goed benoemen waar deze Leidraad betrekking op heeft. Wel weten zorgverleners dat zij de Leidraad kunnen raadplegen via het digitale kennisplein van Sensire. De inspectie hoort in de verschillende gesprekken dat zorgverleners hier alle richtlijnen en protocollen kunnen vinden die Sensire gebruikt.

De inspectie hoort ook van zorgverleners dat zij de "Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling" kennen. Zorgverleners kunnen de kern van de meldcode benoemen. Zorgverleners vertellen in zo'n situatie dan altijd de wijkverpleegkundige te betrekken. Een zorgverlener vertelt over een situatie die zij signaleerde bij een cliënt thuis. De zorgverlener vertelt dat de wijkverpleegkundige haar heeft ondersteund in het doorlopen van de verschillende stappen van de meldcode. De inspectie hoort in de verschillende gesprekken dat zorgverleners geen scholingen ontvingen over de "Leidraad veilige zorgrelatie" en de "Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling".

Norm 3.5

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

Volgens de inspectie **voldoet Klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 grotendeels niet** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige geeft aan dat de klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 nu geen onvrijwillige zorg toepassen. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij niet altijd verzet herkennen bij cliënten. Ook vertellen zorgverleners nog niet goed op de hoogte zijn van de alternatieven om onvrijwillige zorg te voorkomen.

Sensire heeft beleid opgesteld voor toepassing van de Wzd in het document "Wet Zorg en Dwang informatie en procesbeschrijving". De inspectie ontvangt dit beleidsdocument. De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat niet alle zorgverleners weten of ze een scholing over de Wzd hebben gevolgd. Deze

scholing was verplicht voor de wijkverpleegkundigen, maar niet voor de overige zorgverleners.

Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De inspectie hoort van zorgverleners dat Sensire beleid heeft voor hygiëne en infectiepreventie in de thuiszorg. Zorgverleners vertellen dat zij deze beleidsdocumenten en actuele protocollen kunnen vinden in de digitale kennisomgeving "Kennisplein". De inspectie hoort in de gesprekken dat Sensire in principe gebruik maakt van landelijk geldende protocollen. Daar waar Sensire dat nodig vindt, schrijft Sensire op de eigen organisatie toegespitste protocollen. De inspectie ontvangt hiervan enkele voorbeelden zoals een protocol voor verdenking van een MRSA-besmetting, of voor verdenking van een COVID-19-besmetting.

Sensire heeft een "scholingsprofiel" opgesteld voor verschillende functies. De inspectie ziet hierin dat zorgverleners van alle deskundigheidsniveaus de scholing handhygiëne moeten volgen. De inspectie ziet dit ook terug in het opleidingsjaarplan Berkelland, dat zij ontving.

De inspectie ziet dat zorgverleners de noodzakelijke voorzieningen voor handhygiëne bij zich hebben tijdens de zorgroutes. Zo ziet de inspectie handalcohol en handschoenen die aan de normen voldoen. Tijdens de zorgroute ziet de inspectie dat zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen. Zo ziet de inspectie dat een zorgverlener steeds voor en na cliëntcontact de handen wast. Ook ziet die inspectie dat zij bij de verzorging van de huid van een cliënt, volgens protocol handschoenen aandoet.

De inspectie ziet dat de handen van de zorgverleners vrij zijn van sieraden, horloges, nepnagels en nagellak. Ook dragen zorgverleners kleding waarbij de onderarmen onbedekt zijn.

Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De inspectie ziet tijdens het meelopen met de zorgroutes dat zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals mondkapjes en handschoenen moeten gebruiken. De inspectie ziet dat Sensire hiervoor protocollen heeft. De zorgverleners vertellen waar zij deze kunnen raadplegen.

Zorgverleners vertellen dat Sensire een COVID-19-beleid heeft. De inspectie ziet dit beleid in. De inspectie ziet dat staat beschreven hoe zorgverleners de persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals mondkapjes en handschoenen, moeten gebruiken.

Zorgverleners vertellen dat zij een pakket met persoonlijke beschermingsmiddelen van kantoor kunnen meenemen, wanneer zij een cliënt

bezoek met verdenking op een COVID-19-besmetting. Ook vertellen zorgverleners dat persoonlijke beschermingsmiddelen voldoende op voorraad zijn. Zorgverleners vertellen verder dat zij bij de wijkverpleegkundige terecht kunnen als zij vragen hebben over COVID-19 gerelateerde zaken.

4.4 Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1²

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij cliënten altijd thuis bezoekt wanneer zij een (her-)indicatie opstelt. Soms heeft de wijkverpleegkundige vooraf al informatie ontvangen van een huisarts, ziekenhuis of collega zorginstelling. De wijkverpleegkundige vertelt dat wanneer een cliënt wordt aangemeld vanuit de Transmurale Zorgburg (een regionaal samenwerkingsverband van eerste- en tweedelijnszorg) zij soms ook een cliënt in het ziekenhuis bezoekt voor een eerste intake.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de informatie uit de intake vertaalt naar een indicatie. Op basis daarvan stelt zij samen met de cliënt een zorgplan op. De wijkverpleegkundige vertelt dat het conceptzorgplan klaar is voordat de zorgverlening aanvangt. Waar nodig stelt de wijkverpleegkundige dit eerste zorgplan gedurende de eerste week van de zorgverlening bij. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij ruimte ervaart om regie te nemen over de te leveren zorg. Zo vertelt zij over een cliënt die tijdelijk revalidatiezorg thuis nodig had na een heupoperatie. In afstemming met de betrokkenen heeft de wijkverpleegkundige ingezet op intensievere zorg in de eerste periode na de operatie. Zij vertelt dat dit het revalidatietraject heeft verkort en noemt dat ook de kosten voor de zorg hiermee zijn beperkt.

Zorgverleners en wijkverpleegkundigen vertellen dat zij de zorgplannen halfjaarlijks evalueren met de cliënt en eerder indien zij hiervoor aanleiding zien. Zowel de wijkverpleegkundige als cliënten vertellen dat de wijkverpleegkundige regelmatig contact heeft met de cliënten en hen thuis bezoekt. Wanneer de zorgvragen of situatie daar aanleiding toe geven, heeft de wijkverpleegkundige intensiever contact met de cliënt. De wijkverpleegkundige vertelt dat de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger de zorgplannen na een evaluatie niet opnieuw ondertekenen.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

De inspectie hoort tijdens verschillende gesprekken dat de wijkverpleegkundige een belangrijke rol speelt in de bevordering van de kwaliteit en deskundigheid van de klantlijnteams Eibergen-Rekken 1,2 en 3. De wijkverpleegkundige vertelt

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

dat zij een stimulerende rol heeft in het ontwikkelen en bewaken van de kennis en vaardigheden binnen het klantlijnteam.

Zorgverleners vertellen dat zij met hun vragen gemakkelijk bij de wijkverpleegkundigen terecht kunnen. Zij vertellen ook dat zij korte communicatielijnen ervaren. De wijkverpleegkundige vertelt dat de wijkverpleegkundigen aansluiten bij de klantlijnteamoverleggen. Ze vertelt dat zij hiermee aangesloten blijven op ontwikkelingen rond cliënten en het team. Ook gebruiken zij de overleggen om eventuele vragen en ontwikkelpunten te signaleren. De inspectie ziet dit terug in de notulen van een klantlijnteamoverleg. Zo leest de inspectie dat de wijkverpleegkundige inventariseert welke wensen de zorgverleners hebben met betrekking tot de zorgroutes. Ook ziet de inspectie hoe wijkverpleegkundigen onderwerpen uit de klantlijnteamoverleggen terug laten komen in hun wijkverpleegkundig overleg met alle wijkverpleegkundigen uit de drie klantlijnteams.

4.5 Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Norm 5.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

Sensire heeft een visie op persoonsgerichte zorg: “Leven zoals u wilt”. De bestuurders en het management vertellen dat Sensire een richtlijn “verpleegkundige meesterschap” heeft ontwikkeld in samenwerking met zorgverleners van de wijkverpleging. Deze richtlijn beschrijft onder andere dat de organisatie ondersteunend moet zijn aan de wijkverpleegkundigen om het eigen beroep met kennis en vaardigheden zelf te ontwikkelen. Zo wil Sensire stimuleren dat wijkverpleegkundigen zelf zoeken naar passende antwoorden op zorgvragen, zowel inhoudelijk als financieel. De inspectie leest dit in het visiedocument terug. Een wijkverpleegkundige vertelt dat zij steeds wordt meegenomen in deze ontwikkeling en inbreng kan geven. Ze vertelt dat de huidige manier van werken maakt dat zij zich meer aangesproken wordt op haar kwaliteiten en daardoor actiever kijkt naar oplossingen.

Het management vertelt dat Sensire verschillende methodes gebruikt om kwaliteitsinformatie te verzamelen. Zo verzamelt Sensire informatie met een cliënttevredenheidsonderzoek. Voor de wijkverpleging organiseert Sensire klankbordgroepen waar zij input ophaalt over verschillende thema’s. Ook vertelt het management dat verschillende WijGro’s interne audits uitvoeren bij elkaar. De inspectie ziet dat Sensire ideeën en handreikingen voor interne visitatie heeft vastgelegd in een document. De inspectie ziet een verslag in van een visitatie van WijGro Berkelland bij WijGro Winterswijk. In dit verslag ziet de inspectie verschillende onderwerpen terug uit de genoemde handreikingen voor visitatie. Zo leest de inspectie dat de visitatoren met de zorgverleners hebben gesproken over het thema klantgeluk en het afnemen van vragenlijsten over cliëntervaringen. De inspectie leest ook dat vanuit de verschillende bevindingen acties zijn geformuleerd. Zo leest de inspectie dat de afdeling kwaliteit zal worden betrokken om te zoeken naar een meer passende methode om cliëntervaringen te verzamelen. Nog niet altijd zijn de acties concreet en is een verantwoordelijke aan gekoppeld.

De inspectie hoort van het management dat Sensire verzamelde informatie over kwaliteit en veiligheid binnen klantlijnen samenbrengt in kwartaalrapportages. De kwartaalrapportages van alle klantlijnen vormen samen met de kwartaalrapportages van de andere concernonderdelen input voor de zogeheten "Rode draad kwaliteit en veiligheid". De inspectie ontvangt deze en leest de stand van zaken terug over verschillende kwaliteitsonderdelen.

Sensire heeft een RvT, een centrale cliëntenraad (CCR), een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) en een Ondernemingsraad (OR). De RvT vertelt dat de bestuurders hen goed informeren over het gevoerde beleid van Sensire. De RvT heeft structureel overleg met de bestuurders en het management. De RvT vertelt dat zij structureel, gezamenlijk overleg heeft met de OR en CCR. Ook de OR en CCR vertellen dat Sensire hen goed geïnformeerd over ontwikkelingen. Zij vertellen dat zij invloed hebben op de besluitvorming bij Sensire bijvoorbeeld in de aanstelling van een nieuw lid van de RvT. De lijnen zijn kort en de OR en CCR ervaren dat zij gemakkelijk contact kunnen leggen met de bestuurders. De inspectie hoort in gesprekken dat de "Rode draad kwaliteit en veiligheid" onderwerp van gesprek is in het overleg van de bestuurders en door het management wordt toegelicht in de werkgroep kwaliteit van de CCR en de VAR.

Het management vertelt dat Sensire bij aanvang van de COVID-19-pandemie startte met crisismanagement. Zij vertellen ook dat zij zich nu de vraag stellen of er nu nog sprake is van het managen van een crisis of het omgaan met een infectieziekte. De inspectie leest in de rode draad dat Sensire met betrekking tot dit vraagstuk regionale samenwerking opzoekt.

Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

Het management vertelt dat nog steeds lukt om voldoende zorgverleners te werven in de wijkverpleging. Wel vertelt het management dat het aantal reacties op vacatures afneemt. De inspectie hoort in de gesprekken dat Sensire zich inspant om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Zo vertellen zorgverleners dat de tussendiensten bij de wijkverpleging uitgebreid zijn naar diensten van acht uur. Zorgverleners vertellen dat deze langere diensten hen meer ruimte geven voor regelzaken, overdacht en kennisuitwisseling. Wijkverpleegkundigen vertellen dat Sensire ook veel aandacht besteedt aan professionalisering en versterking van hun rol binnen de klantlijnteam (zie ook 5.1) om daarmee recht te doen aan hun competenties.

De inspectie hoort in de gesprekken dat Sensire vanuit de kwaliteitsinformatie zicht heeft in het verloop, ziekteverzuim en de werkdruk. De inspectie ziet dit ook terug in de kwaliteitsinformatie die zij ontvangt. De inspectie leest dat Sensire verschillende acties onderneemt om zorgverleners te laten werken zoals zij willen. Zo leest de inspectie dat Sensire onder andere nieuw beleid ontwikkelt over arbeidsomstandigheden.

De zorgverleners vertellen dat zij zich betrokken voelen bij elkaar en gemakkelijk voor elkaar waarnemen of bijspringen bij bijvoorbeeld ziekmeldingen. Ook voert Sensire jaarlijks een onderzoek naar medewerkergeluk. Onderdelen van de vragenlijst zijn werk-privébalans, waardering, emotionele belasting en samenwerking.

Zorgverleners vertellen dat Sensire zorgt voor voldoende faciliteiten ter ondersteuning van de informatie-uitwisseling van zorgverleners. Zorgverleners vertellen dat zij allemaal een telefoon of Chromebook hebben van Sensire waarop zij gemakkelijk kunnen rapporteren. De telefoon gebruiken zorgverleners voor onderlinge communicatie tijdens de (bereikbaarheids-)dienst. De inspectie ziet tijdens de zorgroute dat een zorgverlener direct rapporteert middels het Chromebook.

Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3** aan deze norm.

Het management vertelt dat Sensire randvoorwaarden schept voor de zorgverleners om bij te kunnen dragen aan kwaliteitsontwikkeling van de zorg. Zo krijgt de zorgverlener als professional de kans om zijn competenties in te zetten en verder te ontwikkelen in bijvoorbeeld een vervolgopleiding tot verpleegkundige. Sensire stelt aan de zorgverleners elk jaar verplichte scholingen zoals de scholing over de Wzd. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij daarbuiten zelf de vrijheid en verantwoordelijkheid hebben om andere scholingen te volgen.

De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij met elkaar intervisie hebben. Voor de andere zorgverleners is dit (nog) niet geregeld. Wel kunnen zij op andere momenten bijvoorbeeld tijdens de overdracht en overleggen cliëntencasuïstiek met collega's bespreken. Zorgverleners en wijkverpleegkundigen vertellen dat er op deze momenten ook tijd is om te reflecteren op hun eigen handelen. De inspectie leest dit in de notulen van een overleg terug. Zorgverleners zeggen dat zij een cultuur ervaren waarin zij elkaar gemakkelijk aan durven spreken.

In verschillende gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners incidenten melden. De inspectie ziet dat hiervoor in het ecd een formulier beschikbaar is. De zorgverleners vertellen als voorbeeld dat zij melden als een collega een toegediend medicijn niet aftekende op de toedienlijst. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij alle meldingen ontvangt en bekijkt. Zorgverleners en wijkverpleegkundigen vertellen dat zij de meldingen in de klantlijnteamoverleggen bespreken. De inspectie ziet een kwartaaloverzicht van meldingen in. Daarin leest de inspectie naast een totaaloverzicht, ook analyses per onderwerp en hieruit voortvloeiende acties. De inspectie hoort van het management dat zij de uitkomsten van de meldingen ontvangen.

5 Resultaten Klantlijnteam Oost Gelre

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet** getoetst.

5.1 Thema 1 – cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De inspectie leest in de cliëntdossiers beschrijvingen van de zorgbehoefte van cliënten en mogelijke risico's. Ook ziet de inspectie verschillende vragenlijsten waarmee de wijkverpleegkundige bij de cliënt informatie verzamelt. Met deze informatie brengt de wijkverpleegkundige, in afstemming met de cliënt, de zorgbehoefte in kaart. De inspectie leest bijvoorbeeld in een cliëntdossier dat een cliënt suikerziekte heeft en daarnaast slechte vaten. De inspectie leest dat het van belang is om wondjes op de huid te voorkomen en/of tijdig te signaleren. De cliënt vertelt aan de inspecteurs dat hij eigen regie belangrijk vindt en veel zelf regelt. In het cliëntdossier staat waar de zorgverlener de cliënt ondersteunt en aanvult. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat de cliënt de eigen bloedsuikerveertes monitort. De inspectie ziet dat zorgverlener de cliënt helpt met het aan-en uitdoen van steunkousen en de conditie van de huid checkt op wondjes daar waar de cliënt het moeilijker kan zien. De cliënt vertelt dat er om die reden een hoog-laagbed is aangeschaft zodat de zorgverleners nog beter de huid kunnen controleren. De cliënt vertelt dat de wijkverpleging de tijd voor hem neemt.

De inspectie hoort en ziet dat de zorgverlener de cliënt goed kent. De zorgverlener maakt tijd voor een praatje over de zaken die de cliënt op dat moment bezighouden. De cliënt vertelt dat hij zijn vaste zorgverleners (eerst verantwoordelijk verzorgers (EVV)) in vertrouwen durft te nemen en hen vertelt over wat belangrijk voor hem is in de zorg. De inspectie ziet dat de zorgverlener ondertussen de zorg verleent zoals afgesproken in het zorgplan.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij een nieuwe zorgvraag bij de cliënt thuis op bezoek gaat voor een intakegesprek. De nieuwe zorgvragen komen

bijvoorbeeld via de huisarts. De huisarts geeft vaak van tevoren aan wat de zorgvraag van de cliënt is. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij altijd eerst in gesprek gaat met de cliënt. Soms is eerst investeren in de vertrouwensrelatie belangrijk vertelt de wijkverpleegkundige. Uitgangspunt is de cliënt en zijn/haar zorgbehoefte. Op basis van die informatie indiceert de wijkverpleegkundige. Daarna schrijft de wijkverpleegkundige de zorgafspraken in een zorgplan. De inspectie leest dit terug in de cliëntdossiers.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

Alle cliënten die de inspectie spreekt tijdens de zorgroutes vertellen dat ze zorg krijgen van vaste zorgverleners. Gesprekspartners vertellen dat elke cliënt een EVV'er heeft. Dit leest de inspectie terug in het cliëntdossier en hoort dit van cliënten tijdens de zorgroute. De cliënten geven allemaal aan zeer tevreden te zijn over de zorg die zij krijgen. Ze vertellen dat de zorgverleners aardig zijn en rekening houden met wat zij belangrijk vinden in de zorg die ze krijgen. De inspectie ziet tijdens zorgmomenten dat zorgverleners cliënten respectvol en met geduld benaderen. Vaak spreken ze met elkaar in het hetzelfde, vertrouwde dialect.

Zorgverleners hebben aandacht voor het stimuleren van de eigen regie van cliënten. In het cliëntdossier leest de inspectie de "prioriteringsanamnese". Daarin stelt de wijkverpleegkundige de vraag wat voor de cliënt het belangrijkste is in de zorgvraag. Een cliënt geeft bijvoorbeeld aan dat hij het liefste thuis wil blijven wonen. In het cliëntdossier staat dat de ergotherapeut hulpmiddelen regelde en denkt mee waar nodig. De fysiotherapeut geeft looptraining. Ook belangrijk is dat de echtgenote het blijft volhouden. De inspectie ziet in het zorgplan dat de wijkverpleegkundige hierop een zorgdoel en acties heeft geformuleerd. Zo gaat de cliënt twee dagen naar de dagbesteding om de echtgenote te ontlasten. De inspectie leest over een andere cliënt die somberder en stiller werd door toename van pijnklachten. De wijkverpleegkundige schakelde de huisarts in. De huisarts regelde andere pijnmedicatie, leest de inspectie in het cliëntdossier.

Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre grotendeels** aan deze norm.

Klantlijnteam Oost Gelre werkt met een elektronisch cliëntdossier (ecd). Cliënten krijgen allemaal een inlogcode om op elk moment het eigen cliëntdossier te kunnen lezen. Geen van de cliënten die de inspectie spreekt maken daar gebruik van. Ze vertellen vertrouwen te hebben in de zorgverleners. Cliënten vertellen dat de wijkverpleegkundige de zorgvraag en afspraken met hen afstemt. Cliënten vertellen welke afspraken ze hebben met de zorgverleners over de zorg die zij krijgen. Een cliënt vertelt het belangrijk te vinden alles zoveel mogelijk zelf te doen en zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. In het cliëntdossier leest de inspectie dit terug in de anamnese. Ook leest de inspectie in het zorgplan dat de cliënt hulpmiddelen gebruikt om de zelfredzaamheid te vergroten. Een fysiotherapeut oefent met de cliënt zodat de cliënt zelf met zijn

scootmobiel naar buiten kan gaan. Een andere cliënt vertelt het dat hij niet gereanimeerd wil worden. Deze afspraak leest de inspectie terug in het cliëntdossier.

Een cliënt vertelt dat hij altijd onzeker is over hoe laat de bus komt om naar de dagbesteding te gaan. De wijkverpleging heeft daarom met hem afgesproken dat zij hem altijd op een vroeg tijdstip helpen. De cliënt vertelt dat de wijkverpleging zich houdt aan deze afspraak. De cliënt vertelt dat hij op tijd klaar is met de ochtendrituelen voordat de bus komt. Dat geeft hem rust.

Een cliënt vertelt dat hij een euthanasiewens heeft. Alle betrokken zorgverleners zijn daarover geïnformeerd vertelt de cliënt, zoals huisarts en EVV'er. De cliënt en huisarts hebben daar samen afspraken over gemaakt, vertelt de cliënt. De wijkverpleging vertelt op de hoogte te zijn van de euthanasiewens. De euthanasiewens leest de inspectie niet terug in het cliëntdossier.

5.2 Thema 2 – integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De inspectie leest in de cliëntdossiers wie de informele zorgverleners van de cliënt zijn. De wijkverpleegkundigen waarmee de inspectie spreekt, vertellen dat zij bij het intakegesprek inventariseren wat informele zorgverleners kunnen en willen bijdragen in de zorg voor de cliënt. Zorgverleners vertellen dat zij letten op de belastbaarheid van de informele zorgverleners. Hun zorgafspraken passen ze daarop aan. Om het bijvoorbeeld voor een echtgenote vol te kunnen houden, zijn de EVV'er en de wijkverpleegkundige met het echtpaar in gesprek om de wensen en mogelijkheden van de dagbesteding te verkennen. Een echtgenote van een andere cliënt vertelt dat zorgverleners belangstelling hebben voor haar belastbaarheid. Ze vertelt zich voldoende ondersteund te voelen.

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De zorgverleners vertellen op verschillende manieren zorg met elkaar af te stemmen. De wijkverpleging van klantlijnteam Oost Gelre werken deels met achtuursdiensten. Dat betekent dat er zowel 's ochtends als 's middags een overdracht is om bijzonderheden uit te wisselen over bijvoorbeeld cliënten, de planning van de zorgroutes. Door de achtuursdiensten is er tijd om taken buiten de directe zorgverlening uit te werken, zoals contact opnemen met een huisarts of apotheker.

Elke cliënt heeft een EVV'er. Bij ingewikkelde cliëntencasuïstiek kan ook de wijkverpleegkundige de "casemanager" zijn. Elke zorgverlener en EVV'er is gekoppeld aan een wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundigen verlenen frequent zorg bij eigen cliënten, om op die manier zorg te kunnen monitoren, evalueren en bijstellen waar nodig. Daardoor kennen de wijkverpleegkundigen de thuissituatie van de cliënt goed.

Als er zich een complexe zorgvraag voordoet, dan kijkt de EVV-er samen met de wijkverpleegkundige wat de meest passende methode is om de casus met elkaar te bespreken. Dat kan zijn een casuïstiekbespreking, intervisie of een moreel Beraad. Daarnaast organiseren de zorgverleners ook frequent een multidisciplinair overleg (MDO).

De wijkverpleegkundigen van de verschillende WijGro's van Sensire hebben regelmatig intervisie met elkaar. De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij dan bijvoorbeeld casuïstiek bespreken over bijvoorbeeld de Wzd en specifieke meldingen-incidenten-cliënten (MIC).

Eén keer per twee maanden is er een klantlijnteamoverleg. De wijkverpleegkundigen zitten dit teamoverleg voor en stellen de agenda op. Ook zorgverleners kunnen agendapunten aanleveren. Daarnaast zijn er cliëntbesprekingen. Dit ziet de inspectie terug in de notulen van een teamoverleg van 13 september 2022. De inspectie leest dat de wijkverpleging naar aanleiding van de bespreking afspraken maken over hoe zij het beste om kunnen gaan met de familie van een cliënt.

Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De inspectie hoort van zorgverleners dat de wijkverpleging zorg afstemt met zorgverleners en behandelaren van andere zorgorganisaties. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bijvoorbeeld een ergotherapeut inschakelt om bij cliënten de mogelijkheden van eigen regie en zelfstandigheid te onderzoeken. En ook hoort de inspectie over de samenwerking met een wondverpleegkundige uit het ziekenhuis. Zij stemt het wondbeleid af met de wijkverpleging van het klantlijnteam Oost Gelre van verschillende cliënten. De inspectie ziet afspraken en rapportages hierover vastgelegd in de cliëntdossiers. Van alle gesprekspartners hoort de inspectie dat het bij complexe zorg gebruikelijk is dat de wijkverpleegkundige met verschillende disciplines een MDO organiseert.

Ook met andere zorgaanbieders in de omgeving werkt klantteamlijn Oost Gelre samen. Wijkverpleegkundigen vertellen over deze samenwerking bij bijvoorbeeld specialistische oncologiezorg waarbij een medicatiepomp nodig is. Hierin werkt de wijkverpleging ook samen met de huisarts en apotheek. De inspectie leest in de cliëntdossiers welke zorgverleners er betrokken zijn bij de cliënt.

5.3

Thema 3 – veilige zorg thuis

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij het intakegesprek op huisbezoek gaat bij de cliënt. Zo krijgt de wijkverpleegkundige een goed beeld van hoe de cliënt woont. Ze kan dan inschatten welke risico's er zijn voor de cliënt en welke

aanpassingen nodig zijn om de woonomgeving zo veilig mogelijk te maken. De eventuele aanpassingen stemt de wijkverpleegkundige af met de cliënt. Een cliënt vertelt over het gebruik van een hoog-laagbed waardoor hij gemakkelijker het bed zelfstandig in-en uit kan stappen. De inspectie ziet bij een cliënt een aangepaste rolstoel waardoor de cliënt zich ook in huis veilig kan verplaatsen. Ook hoort en leest de inspectie dat de wijkverpleegkundigen andere disciplines inschakelen om risico's te verkleinen. Zo hoort de inspectie van de inzet van een ergotherapeut om het risico van vallen van de cliënt te verminderen met aanpassingen in het huis.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Klantlijnteam Oost Gelre grotendeels** aan deze norm.

Sensire heeft een digitaal leerplatform waarop voor elke zorgverlener, per deskundigheidsniveau inzichtelijk is welke scholingen voor risicovolle en voorbehouden handelingen zijn gevolgd en wanneer de bevoegd- en bekwaamheid verlopen. Zorgverleners vertellen dat op het leerportaal de planning staat wanneer de zorgverlener een volgende scholing weer moet volgen. Zorgverleners vertellen dat de scholingen voor verpleegtechnische handelingen verplicht zijn en dat deze elke twee jaar afgetoetst worden. De inspectie leest in het opleidingsplan van Oost Gelre welke zorgverlener met een specifiek deskundigheidsniveau, welke scholing moet volgen.

Sensire maakt gebruik van de protocollen van Vilans. Een zorgverlener vertelt over de afspraken in het protocol over een specifieke handeling. Wel hoort en ziet de inspectie dat, door de hoeveelheid beschikbare informatie op het "kennisplein" van Sensire, het soms lastig is om de gezochte informatie te vinden op de computer. Wel kunnen zorgverleners altijd terecht bij de wijkverpleegkundige voor vragen. De zorgverleners vertellen dat de lijnen kort zijn en collega's altijd bereid zijn om te helpen.

Een cliënt heeft een katheter. De inspectie ziet in de cliëntdossier een uitvoeringsverzoek voor deze voorbehouden handeling.

Norm 3.3

De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De inspectie ziet dat Sensire een eigen medicatiebeleid heeft, dat gebaseerd is op de veilige principes in de medicatieketen (medicatiebeleid zorg thuis, juli 2022). Hier staan werkafspraken in beschreven.

De inspectie ziet in cliëntdossiers dat er bij cliënten waar zorgverleners medicatiezorg uitvoeren, een Beoordeling-medicatie-in eigen beheer (BEM)-score staat vermeld. De inspectie ziet dat een zorgverlener volgens de BEM-scores de medicatiezorg uitvoert bij cliënten. De inspectie ziet dat de wijkverpleging gebruik maakt van een digitale medicatietoedienlijst. De zorgverlener vertelt dat de afspraak is dat risicovolle medicatie altijd door een collega zorgverlener gecheckt wordt. De inspectie leest in het medicatiebeleid dat de dubbele controle ook door de cliënt en/of mantelzorger uitgevoerd mag worden. De voorwaarde is

wel dat dit door de wijkverpleegkundige is vastgelegd in het zorgplan. De inspectie ziet bij een cliënt dat deze insuline toegediend krijgt van de zorgverlener. In het zorgplan staat afgesproken dat de zorgverlener de dubbele controle uitvoert met een collega zorgverlener. De inspectie ziet dat de zorgverlener zich houdt aan de afspraken zoals beschreven in het medicatiebeleid van Sensire. De inspectie ziet dat de zorgverlener, na het meten van de bloedsuikerwaarde, de uitslag noteert in het digitale medicatiesysteem. Daar zet de zorgverlener ook de foto's in met de afspraken over het insulinebijspuitschema en de opgetrokken hoeveelheid insuline. Binnen een aantal minuten komt in het systeem een reactie dat de collega akkoord gaat. Tevens staat een paraaf van de dubbele controle genoteerd op het digitale medicatietoedienlijst. De inspectie ziet bij de cliënten die medicatiezorg krijgen dat dat de digitale medicatietoedienlijsten actueel zijn.

Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

Volgens de inspectie **voldoet Klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat ze "de Leidraad veilige zorgrelatie" en "de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" kennen. Een zorgverlener vertelt als voorbeeld over een situatie waarin alcoholmisbruik voor een onveiligheid situatie zorgde. Verschillende zorgverleners vertellen hoe ze gezamenlijk de situatie bespraken en hoe ze daarin stappen namen om deze situatie te verbeteren.

Norm 3.5

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De inspectie leest dat Sensire Wzd-beleid heeft voor de thuiszorg (Wet zorg en dwang- beleid thuiszorg, mei 2022). Het uitgangspunt is: "Nee, tenzij". De inspectie hoort van de zorgverleners en wijkverpleegkundige dat de wijkverpleging geen onvrijwillige zorg levert. Zorgverleners vertellen het afgelopen jaar geschoold te zijn op de Wzd. Deze scholing is verplicht voor alle zorgverleners bij Sensire leest de inspectie terug in het Wzd-beleid.

Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre grotendeels** aan deze norm.

Sensire heeft voor de wijkverpleging een hygiëne- en infectiepreventiebeleid vertellen zorgverleners. De inspectie ziet dit beleid in. De voorzieningen voor de toepassing van handhygiëne voldoen aan de richtlijnen ziet de inspectie. De inspectie ziet in het scholingsplan dat zorgverleners van alle deskundigheidsniveaus de scholing handhygiëne moeten volgen. Daarnaast biedt het leerportaal van Sensire een basisscholing hygiëne aan. Een zorgverlener laat zien dat ze deze met goed resultaat heeft afgerond. De inspectie ziet dat een zorgverlener bij binnenkomst, tijdens en na een handeling bij een cliënt haar handen desinfecteert met handalcohol 70%. Wanneer er zichtbaar vuil op de handen aanwezig is, wast de zorgverlener volgens protocol de handen met water

en zeep, ziet de inspectie. Daarnaast gebruikt de zorgverlener handschoenen tijdens de verzorging van een wond.

De inspectie ziet dat niet alle handen van zorgverleners vrij zijn van sieraden, horloges, nepnagels en nagellak. Zo ziet de inspectie dat een zorgverlener een ring draagt tijdens de verzorging van een cliënt. Ook hebben niet alle zorgverleners kleding aan waarbij de onderarmen onbedekt zijn.

Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat Sensire een COVID-19-beleid heeft. Hier staan ook de afspraken beschreven hoe zorgverleners persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken, zoals mondkapjes en handschoenen. Zorgverleners vertellen dat wanneer een cliënt mogelijk besmet is met het coronavirus, dat er dan een pakket met persoonlijke beschermingsmiddelen klaarstaat op kantoor om te gebruiken. Ook vertellen zorgverleners dat de persoonlijke beschermingsmiddelen ruim op voorraad zijn. De zorgverleners vertellen dat iedere zorgverlener bij de voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen op kantoor kan. Wanneer zorgverleners vragen hebben over infectiepreventie kunnen ze terecht bij de wijkverpleegkundige.

5.4 **Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige**

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1³

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige vertelt zelf op huisbezoek te gaan bij een nieuwe aanmelding van een cliënt. Bij de inschatting of de wijkverpleging de zorg kan bieden, kijkt de wijkverpleegkundige naar de personele bezetting, het deskundigheidsniveau van de teamleden en de bevoegd- en bekwaamheden van de zorgverleners. Zij verzamelt informatie bij de cliënt gebeurt met behulp van drie vragenlijsten: de elf gezondheidspatronen van Gordon, De Groninger Frailty Indicator en een vragenlijst over positieve gezondheid. Daarnaast stelt de wijkverpleegkundige de vraag wat voor de cliënt het belangrijkste is in het ontvangen van de zorg. De inspectie leest dit terug in het cliëntdossier. De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij het eerste zorgplan binnen 24 uur opstellen en voor akkoord laten ondertekenen door de cliënt. De evaluaties doen de wijkverpleegkundigen in nauwe samenwerking met de EVV'ers. EVV'ers signaleren en monitoren de zorg van de cliënt en geven hun bevindingen door aan de wijkverpleegkundigen. Elke EVV'er is gekoppeld aan een wijkverpleegkundige. Bij complexe casuïstiek is de wijkverpleegkundige zelf casemanager van die cliënt. De wijkverpleegkundigen verlenen zelf veelvuldig zorg bij de cliënten. De inspectie ziet in het ecd actuele zorgplannen met een evaluatiedatum.

³ Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

De wijkverpleegkundigen vertellen dat zij een stimulerende rol hebben in het ontwikkelen van de kennis en vaardigheden binnen het klantlijnteam Oost Gelre. De wijkverpleegkundigen lezen bijvoorbeeld dagelijks de rapportages van de cliënten en werken mee in de zorgroutes. Zo kunnen zij volgen hoe zorgverleners de afspraken in het zorgplan in de praktijk uitvoeren. De wijkverpleegkundigen vertellen dat het dan ook mogelijk is om te signaleren wanneer zorgverleners bijvoorbeeld te weinig kennis en/of vaardigheden hebben op bepaalde onderwerpen. Of wanneer zorgverleners niet rapporteren op de doelen in het zorgplan. Verder vertellen de wijkverpleegkundigen dat zij lessen organiseren naar aanleiding van de signalen die zij opvangen. Zorgverleners vertellen dat ze bij vragen terecht kunnen bij de wijkverpleegkundigen. De lijnen zijn kort, hoort de inspectie. De wijkverpleegkundigen zijn aanwezig bij klantlijnteamoverleggen. Zo blijven zij op de hoogte van wat er speelt in de teams. Ook gebruiken zij het teamoverleg om lessen te geven en afspraken te verduidelijken.

5.5

Thema 5 – sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Norm 5.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

Sensire heeft een visie op persoonsgerichte zorg: "Leven zoals u wilt". De bestuurders en het management vertellen dat Sensire een richtlijn "verpleegkundige meesterschap" heeft ontwikkeld in samenwerking met zorgverleners van de wijkverpleging. Deze richtlijn beschrijft onder andere dat de organisatie ondersteunend moet zijn aan de wijkverpleegkundigen om het eigen beroep met kennis en vaardigheden zelf te ontwikkelen. Zo wil Sensire stimuleren dat wijkverpleegkundigen zelf zoeken naar passende antwoorden op zorgvragen, zowel inhoudelijk als financieel. De inspectie leest dit in het visiedocument terug. Een wijkverpleegkundige vertelt dat zij steeds wordt meegenomen in deze ontwikkeling en inbreng kan geven. Ze vertelt dat de huidige manier van werken maakt dat zij zich meer aangesproken wordt op haar kwaliteiten en daardoor actiever kijkt naar oplossingen.

Het management vertelt dat Sensire verschillende methodes gebruikt om kwaliteitsinformatie te verzamelen. Zo verzamelt Sensire informatie met een cliënttevredenheidsonderzoek. Voor de wijkverpleging organiseert Sensire klankbordgroepen waar zij input ophaalt over verschillende thema's. Ook vertelt het management dat verschillende WijGro's interne audits uitvoeren bij elkaar. De inspectie ziet dat Sensire ideeën en handreikingen voor interne visitatie heeft vastgelegd in een document. WijGro Oost Gelre heeft in juni 2022 een visitatie uitgevoerd bij WijGro Doetinchem. Onderwerpen in de visitatie zijn bijvoorbeeld het gebruik van de drie verschillende vragenlijsten bij de anamnese. In het verslag ziet de inspectie onder andere de uitwisseling van adviezen van de Wijgro's op basis van eigen ervaringen. Zo leest de inspectie dat bij een WijGro gekeken is naar affiniteit van zorgverleners voor bijvoorbeeld cliënten met een

dementieel beeld en deze aan elkaar te koppelen. Daarmee komen ook kwaliteiten van zorgverleners beter tot hun recht. De inspectie ziet geen concrete afspraken terug wie, wat met het advies gaat doen. En wanneer de uitvoering van het advies geëvalueerd wordt.

De inspectie hoort van het management dat Sensire verzamelde informatie over kwaliteit en veiligheid binnen klantlijnen samenbrengt in kwartaalrapportages. De kwartaalrapportages van alle klantlijnen vormen samen met de kwartaalrapportages van de andere concernonderdelen input voor de zogeheten "Rode draad kwaliteit en veiligheid". De inspectie ontvangt deze en leest de stand van zaken terug over verschillende kwaliteitsonderdelen.

Sensire heeft een RvT, een centrale cliëntenraad (CCR), een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) en een Ondernemingsraad (OR). De RvT vertelt dat de bestuurders hen goed informeren over het gevoerde beleid van Sensire. De RvT heeft structureel overleg met de bestuurders en het management. De RvT vertelt dat zij structureel, gezamenlijk overleg heeft met de OR en CCR. Ook de OR en CCR vertellen dat Sensire hen goed geïnformeerd over ontwikkelingen. Zij vertellen dat zij invloed hebben op de besluitvorming bij Sensire bijvoorbeeld in de aanstelling van een nieuw lid van de RvT. De lijnen zijn kort en de OR en CCR ervaren dat zij gemakkelijk contact kunnen leggen met de bestuurders. De inspectie hoort in gesprekken dat de "Rode draad kwaliteit en veiligheid" onderwerp van gesprek is in het overleg van de bestuurders en door het management wordt toegelicht in de werkgroep kwaliteit van de CCR en de VAR.

Het management vertelt dat Sensire bij aanvang van de COVID-19-pandemie startte met crisismanagement. Zij vertellen ook dat zij zich nu de vraag stellen of er nu nog sprake is van het managen van een crisis of het omgaan met een infectieziekte. De inspectie leest in de rode draad dat Sensire met betrekking tot vraagstuk regionale samenwerking opzoekt.

Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

Het management vertelt dat nog steeds lukt om voldoende zorgverleners te werven in de wijkverpleging. Wel vertelt het management dat het aantal reacties op vacatures afneemt. De inspectie hoort in de gesprekken dat Sensire zich inspant om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Zo vertellen zorgverleners dat de tussendiensten bij de wijkverpleging uitgebreid zijn naar diensten van acht uur. Zorgverleners vertellen dat deze langere diensten hen meer ruimte geven voor regelzaken, overdacht en kennisuitwisseling. Wijkverpleegkundigen vertellen dat Sensire ook veel aandacht besteedt aan professionalisering en versterking van hun rol binnen de klantlijnteam (zie ook 5.1) om daarmee recht te doen aan hun competenties.

De inspectie hoort in de gesprekken dat Sensire vanuit de kwaliteitsinformatie zicht heeft in het verloop, ziekteverzuim en de werkdruk. De inspectie ziet dit ook terug in de kwaliteitsinformatie die zij ontvangt. De inspectie leest dat Sensire verschillende acties onderneemt om zorgverleners te laten werken zoals zij willen. Zo leest de inspectie dat Sensire onder andere nieuw beleid ontwikkelt over arbeidsomstandigheden.

De zorgverleners vertellen dat zij zich betrokken voelen bij elkaar en gemakkelijk voor elkaar waarnemen of bijspringen bij bijvoorbeeld ziekmeldingen. Ook voert Sensire jaarlijks een onderzoek naar medewerkergerelukt uit. Onderdelen van de vragenlijst zijn werk-privébalans, waardering, emotionele belasting en samenwerking.

Zorgverleners vertellen dat Sensire zorgt voor voldoende faciliteiten ter ondersteuning van de informatie-uitwisseling van zorgverleners. Zorgverleners vertellen dat zij allemaal een telefoon of Chromebook hebben van Sensire waarop zij gemakkelijk kunnen rapporteren. De telefoon gebruiken zorgverleners voor onderlinge communicatie tijdens de (bereikbaarheids-)dienst.

Eén keer per jaar voert de teamregisseur een loopbaangesprek met de zorgverleners van klantlijnteam Oost Gelre. Naast hoe met iemand gaat en het functioneren van de zorgverlener, zijn ook scholingsvragen en loopbaanwensen onderdeel van het gesprek.

Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldoet klantlijnteam Oost Gelre** aan deze norm.

Het management vertelt dat Sensire randvoorwaarden schept voor de zorgverleners om bij te kunnen dragen aan kwaliteitsontwikkeling van de zorg. Zo krijgt de zorgverlener als professional de kans om zijn competenties in te zetten en verder te ontwikkelen in bijvoorbeeld een vervolgopleiding tot verpleegkundige. Sensire stelt aan de zorgverleners elk jaar verplichte scholingen zoals de scholing over de Wzd. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij daarbuiten zelf de vrijheid en verantwoordelijkheid hebben om andere scholingen te volgen.

Een zorgverlener laat in het leerportaal van Sensire zien welke verplichte scholingen zij gevolgd heeft. Daarnaast heeft zij vanuit eigen interesse en kijkend naar de cliënten die ze verzorgt nog andere scholingen gevolgd.

Het klantlijnteam Oost Gelre heeft aandachtsvelders op verschillende onderwerpen zoals bijvoorbeeld "meldingen incidenten cliënt/medewerker" (MIC/MIM). De wijkverpleegkundigen worden bij elke MIC/MIM-melding geïnformeerd. Elke maand nemen de wijkverpleegkundigen en de aandachtsvelders de MIC-MIM-meldingen door op cliëntniveau. De aandachtsvelder en wijkverpleegkundige vertellen dat ze verbeteracties op cliëntniveau te bespreken. Elk kwartaal is er een overzicht met het aantal meldingen zoals valincidenten en medicatie-incidenten. De inspectie ziet een overzicht met daarin ook verbeteracties. De inspectie ziet in het overzicht veel valincidenten staan met diverse oorzaken. De aandachtsvelder vertelt dat zij naar aanleiding van de valincidenten met de wijkverpleegkundige het onderwerp valpreventie heeft opgepakt. De wijkverpleegkundigen vertellen dat ze "de maand van de valpreventie" organiseren om dit onderwerp onder de aandacht te brengen van de zorgverleners. Dit doen zij samen met de fysiotherapeut en ergotherapeut. De inspectie hoort dat naar aanleiding van incidenten met medicatiepompen een verbetertraject is ingezet in samenwerking met apotheek en huisarts. Zo zijn er analyses gemaakt van de incidentmeldingen. De verbeteracties zijn onder andere dat de infusievloeistof in de pomp minder vaak verwisseld hoeft te worden en dat zorgverleners geschoold worden op het gebruik van een nieuwe infusiepomp. De inspectie hoort van de zorgverleners

dat dat zij MIC/MIM-meldingen in het teamoverleg bespreken. De inspectie leest de notulen van het klantteamoverleg (13 september 2022) dat het team heeft geïnventariseerd wie de infusiepomp al kan bedienen en wie de scholing nog moet volgen.

Tegelijkertijd ziet de inspectie dat de verbeteracties ten aanzien van andere onderwerpen niet concreet zijn. Zo staat beschreven dat het vergeten af te tekenen van medicatie een probleem blijft. Niet duidelijk is wie, wanneer op welke wijze dit punt gaat oppakken.

De wijkverpleegkundigen hebben intervisie met elkaar. Voor de andere zorgverleners is dit niet geregeld. Wel kunnen ze op andere momenten bijvoorbeeld tijdens de overdracht of klantteamoverleg cliëntencasuïstiek met collega's bespreken. De inspectie leest dit in de notulen van een overleg terug. Zorgverleners vertellen dat zij een veilige cultuur ervaren bij klantijnteam Oost Gelre. Ze vertellen dat zij elkaar gemakkelijk aan durven spreken en feedback geven en/of vragen kunnen stellen. Zorgverleners zeggen dat ze vragen durven te stellen als ze onzeker zijn en grenzen mogen stellen wanneer ze iets niet kennen en/of weten. De wijkverpleegkundigen vertellen dat zorgverleners zelf punten kunnen aandragen voor het teamoverleg en dat ook doen.

De inspectie ziet het opleidingsplan van Oost Gelre in. Het scholen op voorbehouden en risicovolle handelingen is per deskundigheidsniveau vastgelegd. Zorgverleners zeggen dat zij tevreden zijn over hun mogelijkheden om scholing te volgen bij Sensire. Elk jaar heeft een zorgverlener een functioneringsgesprek waar loopbaanontwikkeling een agendapunt is, hoort de inspectie van de zorgverleners.

Bijlage 1 Beoordeelde documenten

- Kwaliteitsvenster Sensire Zorg Thuis 2022;
- Verpleegkundig meesterschap, richtlijn en statuut, 1 mei 2019;
- Juridisch organogram Stichting Sensire, vanaf 2 oktober 2022;
- Organogram Sensire;
- Uitkomsten MTO gericht op medewerkersgeluk, 2022;
- Kwartaalrapportage kwaliteit, klantlijn zorg thuis, 26 juli 2022;
- Rode draad kwaliteit& veiligheid t/m september 2022;
- Hygiëne en infectiebeleid thuiszorg, augustus 2022, versie 1.0;
- Medicatiebeleid Zorg Thuis, juli 2022, versie 1.1;
- Wet zorg en dwang- beleid thuiszorg, mei 2022, versie 1.1;
- Zorgroutes klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3 in Eibergen op 13 september 2022;
- Zorgprofielen cliënten Sensire zorg thuis, augustus 2022;
- Opleidingsjaarplan Berkelland;
- Overzicht bevoegd en bekwaamheden Berkelland (screenshot B&B gesprek);
- Notulen wijkverpleegkundig overleg, Berkelland, 22 september 2022;
- Notulen groot overleg Eibergen BREN, datum?
- Notulen klantteam 3 overleg, 25 augustus 2022;
- Overzicht MIC-meldingen, WijGro BREN, januari t/m april;
- Procesbeschrijving intern visitatieproces, versie 2.0, 2022;
- Voorbeelden van interne visitaties, versie 2.0 2022
- Verslag interne visitatie Berkelland en Winterswijk, ongedateerd.
- Overzicht fte's en deskundigheidsniveaus zorgverleners, klantlijnteam Eibergen-Rekken 1,2 en 3, datum?
- Zorgroutes klantlijnteam Oost Gelre in Lichtenvoorde op 15 september 2022;
- Opleidingsplan Oost Gelre, datum?
- Overzicht bevoegd en bekwaamheden van WijGro? (Screenshot B&B gesprek);
- Notulen klantteamoverleg Oost Gelre, 13 september 2022;
- Overzicht MIK-meldingen met verbeteracties, WijGro Oost Gelre Groenlo, 2022;
- ZES-rapport MIK meldingen Q2 Oost Gelre, 1 april 2022 tot 30 juni 2022;
- Verslag interne visitatie WijGro Doetinchem en Oost Gelre, 14 juni 2022;
- Overzicht fte's en deskundigheidsniveaus zorgverleners, klantlijnteam Oost Gelre, datum?

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl