



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan **Evita Zorg B.V.** in Den Haag  
op 12 januari 2022

Utrecht, maart 2022

V2031180



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Onderzoeksmethode 4
1.3	Aanleiding bezoek 4
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 4
<b>2</b>	<b>Conclusie 6</b>
2.1	Wat gaat goed 6
2.2	Conclusie bezoek 6
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 7</b>
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Evita Zorg verwacht 7
3.2	Vervolgacties van de inspectie 7
<b>4</b>	<b>Resultaten 8</b>
4.1	Thema 1 – cliënt centraal 8
4.2	Thema 2 – integrale zorg 10
4.3	Thema 3 – veilige zorg thuis 12
4.4	Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 15
4.5	Thema 5 – sturen op kwaliteit 16
<b>Bijlage</b>	<b>Geraadpleegde documenten 19</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 12 januari 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan Evita Zorg B.V. (Evita Zorg) in Den Haag. Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die Evita Zorg levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen van Evita Zorg 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'<sup>1</sup>. 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.

Het inspectiebezoek was van tevoren aangekondigd, bestond uit de volgende onderdelen:

- presentatie door en gesprek met de bestuurder en kwaliteitsfunctionaris;
- gesprek met de wijkverpleegkundige/zorgmanager, een wijkverpleegkundige en twee zorgverleners;
- gesprek met de voorzitter van de cliëntenraad;
- gesprekken met cliënten (en hun mantelzorgers) en inzage zorgdossiers;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie.

### 1.3 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Evita Zorg is dat de inspectie deze organisatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt Evita Zorg om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

### 1.4 Schets thuiszorgorganisatie

Evita Zorg is opgericht in 2004 als thuiszorgorganisatie. Evita Zorg biedt thuiszorg op basis van de Wlz (Wet langdurige zorg), de Zvw (Zorgverzekeringswet) en de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Verder biedt Evita Zorg onder meer dagbesteding, ondersteuning aan mantelzorgers en consulten van een GZ-neuropsycholoog.

---

<sup>1</sup> Het toetsingskader staat op [www.igj.nl](http://www.igj.nl).

Evita Zorg heeft contracten met alle verzekeraars voor de Zvw, met de gemeente Den Haag voor de Wmo en het CZ-zorgkantoor voor de Wlz. Evita Zorg heeft een bestuurder en een raad van commissarissen bestaande uit vier leden. Daarnaast heeft Evita Zorg een zorgverlenersraad bestaande uit drie leden. De cliëntenraad bestaat uit drie leden. Het management heeft vier tot vijf keer per jaar overleg met deze raden. Binnen het management zitten twee wijkverpleegkundigen, de bestuurder en de manager zorg. In 2014 richtte de bestuurder Evita Zorg Lokaal op als huis in de wijk voor informatie en zingeving. Hier vindt ook dagbesteding plaats voor cliënten van Evita Zorg. In 2019 richtte Evita Zorg de Evita Zorg Academie op. Binnen deze academie vinden bij- en nascholingen plaats en erkende opleidingen samen met een reguliere onderwijsinstelling. Mensen die nog niet in zorg zijn maar dat wel verwachten kunnen een Evita Zorg abonnement nemen. Deze potentiële cliënten krijgen informatie over Evita Zorg.

#### *Zorgverleners*

Bij Evita Zorg werken 184 zorgverleners en 22 kantoormedewerkers. Hiervan werken 85 zorgverleners in loondienst en zijn er 99 zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) verbonden aan de organisatie. Bij Evita Zorg werken 28 zorgverleners als huishoudelijke verzorgende niveau 0/1, zeven helpende niveau 2 waarvan zes zorgverleners niveau 2 plus, 21 zorgverleners niveau helpende plus/begeleider MMZ (medewerkers maatschappelijke zorg), waarvan er tien in opleiding zijn voor dit niveau. Bij Evita Zorg werken verder dertien verzorgende niveau 3 IG, waarvan acht zorgverleners in opleiding voor de opleiding MMZ. Bij Evita Zorg werken zes verpleegkundigen niveau 4, waarvan twee verpleegkundigen praktijkbegeleiders zijn. Evita Zorg heeft vijf verzorgende niveau 3 IG in opleiding voor verpleegkundige niveau 4. Er zijn zes wijkverpleegkundige niveau 6 en vier verpleegkundigen zijn in opleiding voor niveau 6.

#### *Cliënten*

Evita Zorg heeft ten tijde van het bezoek 59 Wlz cliënten, 178 Zvw cliënten en 161 Wmo-clieënten in zorg. De cliënten van Evita Zorg zijn meestal ouder dan zeventig jaar. Evita Zorg biedt zorg aan cliënten met dementie vanuit een apart team. Ook biedt Evita Zorg herstellende zorg na een ziekenhuisopname en chronische zorg. Tot slot biedt Evita Zorg terminale zorg. In 2021 bood Evita Zorg in totaal zorg aan 875 cliënten, 46 procent zijn kwetsbare ouderen. 16 procent heeft een vorm van dementie, 14 procent van de cliënten heeft hartfalen en 13 procent van de cliënten is chronisch ziek.

## 2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door Evita Zorg geleverde thuiszorg beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

### 2.1 Wat gaat goed

Evita Zorg geeft thuiszorg aan haar cliënten waarbij de cliënten erop kunnen rekenen dat dit gebeurt volgens het kwaliteitskader wijkverpleging. Dit betekent dat cliënten erop kunnen rekenen dat zij kwalitatief goede zorg krijgen van deskundige zorgverleners afgestemd op hun wensen en behoeften. De zorg stemmen zorgverleners af met andere zorgverleners en mantelzorgers. Evita Zorg biedt veel mogelijkheden aan cliënten met dementie om thuis te kunnen blijven wonen in de eigen vertrouwde omgeving en maakt hierbij gebruik van de inzet van gedragsdeskundigen. Evita Zorg heeft hierbij ook veel aandacht voor de belastbaarheid van mantelzorgers. Evita Zorg hanteert een Plan Do Check Act (PDCA)-cyclus. Evita Zorg bewaakt en beheert de kwaliteit van zorg. Zij verzamelt kwaliteitsgegevens en op basis daarvan verbetert zij de zorg.

### Wat kan beter

Evita Zorg kan de medicatiezorg van cliënten nog verbeteren door het afnemen van de BEM-score bij alle cliënten. Zo is voor iedere cliënt aantoonbaar in beeld wat de cliënt nog zelf kan bij de medicatietoediening en welke rol zorgverleners hebben bij de medicatietoediening.

### 2.2 Conclusie bezoek

Evita Zorg voldoet aan alle getoetste normen. Een norm voldoet grotendeels. De overige normen voldoen. De inspectie ziet bij Evita Zorg een professionele organisatie met een duidelijke visie op de thuiszorg. Evita Zorg levert thuiszorg waarbij de cliënten erop kunnen rekenen dat zij goede en veilige zorg krijgen. Evita Zorg stuurt aantoonbaar op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en heeft hierbij ook veel aandacht voor de zorgverleners in de vorm van scholing en coaching. Evita Zorg toont zich als een transparante organisatie. De inspectie heeft er vertrouwen in dat Evita Zorg de kwaliteit en veiligheid van zorg blijft monitoren en borgen.

### 3 Wat zijn de vervolgacties

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

#### **3.1 De vervolgactie die de inspectie van Evita Zorg verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder waarborgt dat de geboden zorg ook organisatie breed voldoet en blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden.

#### **3.2 Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

## 4 Resultaten

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 Evita Zorg** aan deze norm.

De inspectie leest de presentatie van de wijkverpleegkundige en de 'kwaliteitswaaiër'. In deze documenten staat dat binnen een week na aanmelding van een cliënt de wijkverpleegkundige de intake doet. De inspectie leest dat zij dit doet op basis van Advanced Care Planning (ACP). De inspectie hoort van de wijkverpleegkundige dat zij alle aanstaande cliënten thuis bezoekt. De wijkverpleegkundige maakt de indicatie en op basis van de indicatie maakt zij het zorgplan. De inspectie hoort van de wijkverpleegkundige dat zij het zorgplan afstemt met de cliënten en/of mantelzorgers. De inspectie hoort een voorbeeld van een echtpaar met dementie. Overdag komen de zorgverleners van Evita Zorg. In de avond en nacht komen afwisselend de zonen van het echtpaar. De inspectie hoort van de bestuurder en wijkverpleegkundige dat het mogelijk is dat cliënten aanvullend particuliere zorg krijgen. De inspectie hoort dat Evita Zorg zich richt op het bieden van zorg en begeleiding van cliënten met dementie via het Volledig pakket thuis. Binnen Evita Zorg is een speciaal team van zorgverleners die deze zorg verleent.

Iedere cliënt heeft een team met vaste zorgverleners. Binnen het team is een zorgverlener de 'klantverantwoordelijke'. Zij signaleert of de zorgbehoeften veranderen. De inspectie hoort van de cliënten die zij spreekt dat de zorgbehoefte soms verandert. Zo vertelt een cliënt dat zij medicatiezorg ontvangt vanwege de ziekte van Parkinson. Na een val op straat heeft zij ook aanvullende zorg nodig vanwege een wondje. De cliënt vertelt dat dit direct geregeld was bij Evita Zorg.



Na zes weken voert de klantverantwoordelijke een eerste evaluatiegesprek met de cliënt. De wijkverpleegkundige evalueert de zorg iedere zes maanden of eerder als dat nodig is. De inspectie hoort van de cliënten die zij spreekt dat de zorgverleners vaak met hen de zorg evalueren. Zij kunnen aangeven wanneer zij de zorg anders willen en welke zaken goed gaan.

De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige de risicosignalering maakt in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

#### Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

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

De inspectie leest dat Evita Zorg vier gedragsregels heeft voor zorgverleners. Een van deze gedragsregels is bijvoorbeeld 'ik help u thuis het leven voort te zetten zoals u dat wilt'. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij rekening houdt met de wensen van de cliënt. Zo vertelt zij over een cliënt die in de avond later naar bed wil omdat de cliënt een tv-programma af wil kijken. Zij vertelt dat zij dit dan regelt voor de cliënt door de zorg aan te passen op dat moment. Een cliënt die spreekt met de inspectie vertelt dat de zorgverleners goed weten wat voor haar belangrijk is. Zo vertelt zij dat voor haar een mooi voorkomen van belang is, de zorgverleners helpen haar met het indoen van de oorbellen omdat dit zelf niet lukt.

De inspectie hoort dat Evita Zorg het behouden en versterken van eigen regie van de cliënt belangrijk vindt. De inspectie leest in een dossier over een cliënt die weinig controle heeft over haar lichaam. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij er alles aan doet om de cliënt zelfstandig te laten wonen. De inspectie leest in het dossier van deze cliënt wat de zorgverleners bespreken met de cliënt over haar grote wens om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

De inspectie hoort van de vertegenwoordiger van de cliëntenraad dat mantelzorgers een gesprek kunnen voeren met de GZ-neuropsycholoog. Zij vertelt dat zij zelf vorig jaar ook gebruik heeft gemaakt van deze mogelijkheid. Zij heeft tips gekregen over de omgang met haar familielid.

De inspectie hoort van de bestuurder en leest in de presentie dat cliëntenzorg krijgen van een vast team. Evita Zorg heeft teams met ongeveer zes tot tien zorgverleners die cliënten met een tijdelijk/laag complexe zorgvraag helpen. Bij cliënten met gemiddeld veertien zorgmomenten per week komen gemiddeld zes tot tien zorgverleners. De cliënten krijgen deze zorg binnen een tijdblok van twee uur. Cliënten met een complexe/chronische zorgvraag waarbij begeleiding is geïndiceerd, krijgen de zorg van een team van ongeveer drie tot vijf zorgverleners. De inspectie hoort dat deze zorgverleners vaak maanden of al jaren bij deze cliënten komen. De inspectie hoort van een zorgverlener dat zij bij een cliënt bijvoorbeeld zes uur per dag aanwezig is. De inspectie hoort van de cliënten dat zij vaste gezichten zien en deskundige zorgverleners. Een cliënt vertelt dat een bekende zorgverlener altijd de nieuwe zorgverlener voorstelt voordat deze start met de zorg.

#### 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 Evita Zorg** aan deze norm.

Ieder halfjaar vindt een teamoverleg met de wijkverpleegkundige en zorgverleners plaats waarbij de cliënt aanwezig is.

De inspectie hoort van de vertegenwoordiger van de cliëntenraad dat zij vorig jaar bij een digitaal overleg was. Het overleg kon fysiek niet doorgaan vanwege corona. De inspectie hoort van de cliënten dat zij tijdens evaluatiemomenten de doelen in het zorgplan bespreken met de zorgverleners.

De cliënten vertellen dat zij hierin kunnen aangeven hoe zij het willen hebben. Een cliënt vertelt thuiszorg te krijgen vanwege blaaskanker. Zij heeft perioden waarin zij chemokuren krijgt. Tijdens deze momenten is de cliënt minder fit en wil zij minder zelf doen tijdens de zorg. De zorgverleners nemen dan meer van de cliënt over. De cliënt vertelt dat deze wisselwerking met de zorgverleners heel fijn verloopt. In een ander dossier ziet de inspectie uitvoerige informatie over het verloop van de zorgverlening en de wensen en behoeften van de cliënt hierin.

In een dossier ziet de inspectie dat de eigen regie veel aandacht krijgt. Zo leest de inspectie dat zorgverleners rekening houden met de wensen voor wandelen, yoga en het wel of niet gebruiken van incontinentiemateriaal.

De inspectie hoort dat met het bespreken van de risico's in de woonomgeving de cliënten ook hun eigen regie kunnen volgen (zie norm 3.1.).

De geplande tijd wanneer de zorgverlener komt kent een marge van 30 minuten. De inspectie hoort dat cliënten zelf digitaal kunnen zien hoe laat de zorgverlener komt. De inspectie hoort van de vertegenwoordiger van de cliëntenraad dat niet iedere cliënt digitaal vaardig is. Zij vertelt dat cliënten dan toch regelmatig naar het kantoor bellen om te vragen hoe laat de zorgverlener komt. De inspectie hoort dit ook van de cliënten terug. Zo vertelt een cliënt dat zij altijd belt om te weten hoe laat de zorgverleners komen.

De inspectie ziet een aantal papieren dossiers. Deze dossiers liggen bij de cliënt thuis. In deze map zit algemene informatie over Evita Zorg.

Cliënten kunnen ook digitaal hun zorgplan bekijken. Twee cliënten vertellen dat zij dit weten en hier ook gebruik van maken.

## **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 Evita Zorg** aan deze norm.

De inspectie hoort van de bestuurder en zorgverleners dat zij de mantelzorgers actief betrekken bij de zorg van hun naasten. De inspectie hoort van gesprekspartners dat het mogelijk is om vervangende mantelzorg te krijgen. Eens per maand organiseert Evita Zorg een bijeenkomst voor mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen ook individuele ondersteuning krijgen voor informatie en advies. Ook biedt Evita Zorg informatieve lezingen aan over bijvoorbeeld ziektebeelden en vitaal ouder worden.

Evita Zorg heeft een consulent mantelzorger in dienst die beschikbaar is voor vragen van familie en mantelzorgers. Zij is ook betrokken bij klachtafhandeling en geeft coaching aan zorgverleners indien gewenst.

De inspectie hoort van een mantelzorger dat de zorgverleners regelmatig met haar bespreken of de zorg voor haar man nog haalbaar is. De mantelzorger ontvangt zelf ook zorg bij Evita Zorg en bemerkt dat het steeds lastiger gaat.

Zij heeft afspraken met de zorgverleners gemaakt over wat zij doet en wat de zorgverleners doen. Ook heeft zij, op advies van de zorgverleners, nu een dagdeel voor haarzelf omdat haar echtgenoot naar de dagbesteding gaat. De mantelzorger vertelt dat dit haar goed doet omdat zij dan even de zorg niet voor haar rekening hoeft te nemen.

#### Norm 2.2

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

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

De wijkverpleegkundige en de klantverantwoordelijke stemmen de zorg rondom de cliënt af. De klantverantwoordelijke signaleert veranderingen en bespreekt deze signalen met de wijkverpleegkundige. Eens per half jaar stemt het team met elkaar de zorg af met cliënt en mantelzorger. De inspectie leest twee teamverslagen en ziet dat zorgverleners de zorg rondom een cliënt systematisch met elkaar evalueren en bijstellen.

De inspectie ziet de ACP-gesprekken (zie norm 1.1) terug in de dossiers.

In de dossiers staan onder een apart kopje de betrokken behandelaren. De inspectie ziet de betrokken behandelaren staan in het dossier. De inspectie leest in een dossier bijvoorbeeld over de afstemming over de cliënt met een MS-verpleegkundige (multiple sclerose) en een logopedist.

Een cliënt vertelt dat de zorgverleners regelmatig afstemmen met de verpleegkundige in het ziekenhuis rondom een katheter en nier-drain. De cliënt geeft aan dat zij dan bespreken hoe de zorg verloopt en of er veranderingen in het beleid nodig zijn.

De inspectie hoort van zorgverleners en leest in documenten dat met huisartsen periodiek een georganiseerd patiënten overleg plaats vindt (GPO). Soms vindt een MDO plaats waarbij de huisarts en andere betrokken behandelaren aanwezig zijn.

In het ECD staat de levensloop van de cliënt. De wijkverpleegkundige brengt de gezondheidsrisico's in beeld tijdens het huisbezoek. In de dossiers staan onder het tabblad 'assessment' per onderdeel vragen. Op basis van deze vragen maakt de wijkverpleegkundige zelf een inschatting van de mate van het risico.

Vervolgens maakt de wijkverpleegkundige het zorgplan. De inspectie ziet in alle dossiers actuele zorgplannen waarbij de risico's in beeld zijn. Per zorgmoment kunnen zorgverleners zien welke taken zij tijdens het zorgmoment moeten uitvoeren.

De inspectie leest een instructie voor zorgverleners hoe zij moeten werken met het ECD.

Zorgverleners rapporteren op doelen. Verderzetten zorgverleners een paraaf voor ieder zorgmoment dat zij bij de cliënt waren. De inspectie ziet dit in de dossiers.

Zorgverleners zetten ook een vink voor de uitgevoerde taken.

De inspectie ziet dat zorgverleners metingen volgens opdracht uitvoeren. De inspectie ziet in een dossier dagelijks uitgevoerde bloeddrukmetingen.

De levensloop van cliënten staat wisselend beschreven. In het ene dossier staat uitvoerige informatie over het verleden en hobby's van de cliënt. In een ander dossier over een cliënt die dementie ontwikkelt ontbreekt deze informatie.

#### Norm 2.3

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

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

De zorgverleners weten welke zorgverleners bij de cliënt betrokken zijn. In de dossiers ziet de inspectie alle betrokken zorgverleners staan.

Daar waar nodig stemmen de zorgverleners de zorg af met andere zorgverleners. Zo leest de inspectie in dossiers dat de GZ-neuropsycholoog is betrokken, of de casemanager dementie. In een dossier ziet de inspectie de rapportage van de GZ-neuropsycholoog. De inspectie ziet ook dat andere zorgverleners bij een echtpaar betrokken zijn.

De wijkverpleegkundige coördineert de zorg rondom de cliënt. Evita Zorg werkt onder meer samen met de coördinator van de dagbesteding van Evita Zorg, de specialist ouderengeneeskunde, een revalidatiecentrum, diëtist en ergotherapeut.

In het netwerk in Den Haag werken de wijkverpleegkundigen samen met de transmurale zorgbrug tussen een ziekenhuis en VVT-organisaties, Haagse apotheken, een specialistisch team van een grote zorgorganisatie en welzijnsorganisaties.

#### **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 Evita Zorg** aan deze norm.

De wijkverpleegkundigen brengen de risico's van de woonomgeving in beeld. Zij gebruiken hiervoor de Arbo-check.

De inspectie hoort van zorgverleners dat voordat zij betrokken zijn bij een cliënt, de familie vaak al aanpassingen heeft gedaan in de woonomgeving van de cliënt. De inspectie hoort van de cliënten die zij spreekt dat de zorgverleners risico's bespreken in de woonomgeving. Zo vertelt een cliënt dat zij op aanraden van de zorgverleners een douchezitje en een aantal muurbeugels heeft laten plaatsen. Bij een andere cliënt is op aanraden van de zorgverleners een ergotherapeut langsgekomen om te kijken bij het opstaan in bed. De cliënt heeft nu een rekje naast het bed zodat zij zich makkelijk op kan trekken en zo zelfstandig uit bed kan.

Een cliënt vertelt ook dat de zorgverleners met haar de risico's besproken hebben. Zo vertelt zij dat haar risico op vallen verhoogd is vanwege de ziekte van Parkinson. De zorgverleners hebben haar geadviseerd om een aantal kleedjes weg te halen. De cliënt vertelt dat zij dit niet heeft gedaan omdat zij dit zelf niet wil. De zorgverleners respecteren deze keuze.

##### **Norm 3.2**

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

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

Zorgverleners gebruiken een digitaal systeem voor het bijhouden van hun bevoegd- en bekwaamheden. Bij Evita Zorg heet dit competentie management. Dit is een persoonlijk digitaal overzicht van de bevoegd- en bekwaamheden van de zorgverlener. In de documenten over het BIG-beleid ziet de inspectie het beleid en de procedures staan voor het op peil houden van de bevoegd- en bekwaamheden.

In de kwaliteitswaaier leest de inspectie een instructie hoe om te gaan met voorbehouden handelingen en een uitvoeringsverzoek. De inspectie hoort en leest dat voordat een zorgverlener zorg gaat verlenen de planner het deskundigheidsniveau checkt, verder checkt de planner de bevoegd- en bekwaamheid in het portaal van de zorgverlener.

Voor weinig voorkomende handelingen, zoals subcutaan injecteren moeten zorgverleners deze handeling minstens eenmaal per drie maanden uitvoeren om bekwaam te blijven. De inspectie hoort van planners dat zij de zorgverleners goed kennen en weten wat zij kunnen en mogen. Bij het inzetten van zorgverleners checken zij eerst de bevoegdheid van de zorgverlener. De bekwaamheid checken zij in het digitale competentie management. Omdat zorgverleners hun digitale portaal niet altijd goed bijhouden voeren zij ook altijd een telefonische check uit bij de in te zetten zorgverlener.

In een dossier ziet de inspectie een actueel uitvoeringsverzoek van een huisarts. Bij Evita Zorg gebruiken zorgverleners een beveiligde manier van werken als het gaat om het uitwisselen van informatie over de cliënten.

Uit het zorgverlenerstevredenheidsonderzoek van 2020/2021 komt naar voren dat het bijhouden van de bevoegd- en bekwaamheden in het digitale portaal door de zorgverleners aandacht vraagt. De bestuurder vertelt dit ook in het gesprek met de inspectie.

### 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 Evita Zorg grotendeels** aan deze norm

Zorgverleners zijn geïnstrueerd over het medicatiebeleid. De inspectie leest dit ook terug in de kwaliteitswaaier.

Volgens het protocol nemen zorgverleners de BEM (beheer eigen medicatie) af bij cliënten die hun medicatie in eigen beheer hebben.

Zorgverleners maken gebruik van een digitale controlemogelijkheid om de dubbele controle op afstand uit te voeren met een collega. Dit doen zij als de cliënt niet zelf de dubbele controle kan uitvoeren. Zorgverleners tekenen digitaal de medicatietoediening af.

Zorgverleners nemen de BEM niet af bij cliënten waarbij zij bijvoorbeeld de medicatie aanreiken of verantwoordelijk zijn voor het toezien op de inname van de medicatie. In de rapportage in het dossier van een cliënt leest de inspectie dat zorgverleners de medicatie klaarzetten voor de cliënt. Verderop leest de inspectie dat zorgverleners moeten controleren of de cliënt de medicatie heeft ingenomen.

### 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 Evita Zorg** aan deze norm.

De inspectie hoort van de bestuurder en zorgverleners dat zij geïnstrueerd zijn over de Leidraad Veilige zorgrelatie en de meldcode. Zorgverleners hebben een stappenplan tot hun beschikking als er situaties voorkomen die mogelijk verwijzen naar de leidraad en de meldcode.

De inspectie hoort van de gesprekspartners dat het stappenplan Veilige Zorgrelatie op meerdere momenten met zorgverleners is besproken. Zo is het onderdeel van de informatie bij in diensttreden, bij scholingen rondom dit onderwerp en bij intervisie momenten.

De inspectie leest casuïstiek verslagen over meldingen. Ook leest de inspectie over een coachingstraject wat daarna is gevolgd. De consulent mantelzorg geeft deze coaching.

### Norm 3.5

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

De norm is **niet getoetst**.

De bestuurder geeft aan dat er geen onvrijwillige zorg plaats vindt. Evita Zorg wil deze zorg niet geven. De inspectie heeft daarom deze norm niet getoetst maar neemt hieronder wel enkele bevindingen op.

Evita Zorg hanteert uitsluitingscriteria:

Evita Zorg levert thuiszorg, in beginsel aan alle klanten. Er zijn echter situaties waarin Evita Zorg kan besluiten de zorgvraag niet te accepteren:

- 1) wanneer de situatie rond de zorgvraag en/of de zorgvrager maakt dat de veiligheid van de zorgverleners en/of de zorgvrager niet kan worden gegarandeerd;
- 2) wanneer de situatie rond de zorgvraag en/of de zorgvrager dusdanig is dat Evita Zorg onvoldoende kwaliteit en/of kwantiteit van zorg kan garanderen.

Deze criteria staan ook op de website van Evita Zorg.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat Evita Zorg bij cliënten met dementie altijd de hulp inschakelt van externe deskundigen om onvrijwillige zorg te voorkomen. De inspectie hoort van een wijkverpleegkundige over een cliënt die in de nacht ging dwalen. De zorgverlener is met de cliënt meegegaan toen deze tijdens de zorg haar huis verliet. Uiteindelijk moest de cliënt naar een verpleeghuis.

### Norm 3.6

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen.

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

Zorgverleners hebben filmpjes en in de praktijk uitleg gekregen over het omgaan met COVID-19 en hoe zij handhygiëne moeten toepassen. De inspectie leest verschillende protocollen over hygiëne en infectiepreventie die zorgverleners hebben ontvangen en besproken. De inspectie hoort van een zorgverlener dat zij zich goed geïnstrueerd voelt als het gaat om handhygiëne. De inspectie hoort van de cliënten dat de zorgverleners altijd beginnen met het wassen van de handen als zij bij de cliënt binnenkomen. Ook gebruiken de zorgverleners altijd handschoenen en een mondkapje.

### Norm 3.7

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken.

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

De inspectie hoort van de bestuurder dat zij aan het begin van de COVID-19 pandemie ervoor gezorgd heeft dat zorgverleners konden werken met persoonlijke beschermingsmiddelen. De inspectie hoort dat als er een verdenking op besmetting is er een speciale box ter beschikking is om de zorg conform de richtlijnen uit te kunnen voeren. De inspectie hoort dat de protocollen beschikbaar zijn. De inspectie hoort van de bestuurder dat er een bereikbaarheidsdienst is voor cliënten, medewerkers en verwijzers. Het Corona Preventie Team is via de bereikbaarheidsdienst ook buiten kantooruren bereikbaar voor corona-gerelateerde vragen van cliënten, naasten en zorgverleners. De inspectie hoort van zorgverleners dat persoonlijke beschermingsmiddelen beschikbaar zijn.

#### **4.4 Thema 4 – professionele autonomie van de wijkverpleegkundige**

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1 <sup>2</sup>

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

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

Het proces van de start van de zorg en het proces wat daarna volgt is vastgelegd. De inspectie hoort dit van de wijkverpleegkundige/manager en leest dit in de presentatie van de wijkverpleegkundige. De inspectie hoort van een andere wijkverpleegkundige dat zij de indicatie en herindicatie stelt. De inspectie ziet dit terug in de dossiers. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat voor een cliënt een Wlz-indicatie is aangevraagd.

De wijkverpleegkundige maken voor de cliënten een financieel voorstel. Hierin staat op welke wijze de zorg het beste bekostigd kan worden.

De inspectie ziet in alle dossiers actuele zorgplannen gebaseerd op de indicatie

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

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

De wijkverpleegkundige/manager heeft de rol als kwaliteitsbevorderaar binnen de teams. Zij is de klantcoördinator, voert huisbezoeken uit en voert met het team de halfjaarlijkse evaluaties uit.

De inspectie ziet de evaluaties in de notulen terug. De kwaliteitsbevordering binnen Evita Zorg is niet alleen een verantwoordelijkheid van de wijkverpleegkundige/manager zorg, maar ook ingebed in de organisatie. De wijkverpleegkundige/manager zorg is lid van het managementteam en neemt ook deel aan het Multidisciplinair kwaliteitsoverleg (MDK) (zie norm 5.1.).

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de afgelopen periode veel scholing en training gaf rondom COVID-19. Om de kwaliteit van zorg te bewaken in het team loopt de wijkverpleegkundige ook soms zelf nog de zorgroute. Op deze manier houdt zij zelf zicht op hoe de zorg verloopt. Als het nodig is, kunnen wijkverpleegkundigen scholingen of trainingen geven aan de zorgverleners om de kwaliteit te verbeteren. De inspectie ziet dat er ruim aanbod is aan scholingen. De wijkverpleegkundige heeft daarnaast een rol in de analyse van meldingen of incidenten (zie norm 5.3).

---

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

#### 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 Evita Zorg** aan deze norm.

Evita Zorg heeft een cliëntgerichte visie op de zorgverlening en beleid over de zorgverlening. Evita Zorg heeft daartoe vier zekerheden opgesteld voor de cliënt en daar een aantal gedragsregels aan verbonden voor zorgverleners. Twee zekerheden zijn bijvoorbeeld dat de zorg direct kan worden ingezet en elke cliënt een vaste zorgverlener heeft.

De inspectie ziet de visie verder terug in beleidsstukken, de kwaliteitswaaier en in de cliëntdossiers. Evita Zorg werkt met schema's opgedeeld in bijvoorbeeld een kwaliteitskompas en een innovatiekompas. In deze kompassen staan in een overzicht de doelen, de acties en de gewenste resultaten.

Evita Zorg heeft een kwaliteitsoverleg, MDK, waarin zij op basis van deze kompassen werken aan borging en verbetering van de kwaliteit van zorg. De inspectie leest de agenda, notulen en besluitenlijst van dit overleg. De inspectie ziet in de besluitenlijst een PDCA-cyclus opgenomen.

Evita Zorg werkt verder aan het verbeteren van de kwaliteit met zogenaamde kwartaal thema's. De inspectie leest bijvoorbeeld voor één kwartaal dat het op peil houden van de bevoegd- en bekwaamheden een thema is. Binnen zo'n kwartaal besteedt Evita Zorg in overleggen, nieuwsbrieven, lezingen en scholingen aandacht aan dit thema. De inspectie ziet hiervan voorbeelden in de nieuwsbrief.

Evita Zorg maakt gebruik van kwaliteitsinformatie om de zorgverlening cyclisch te evalueren en bij te stellen. Zo voert Evita Zorg audits uit en periodieke scans op het ECD. Binnen het digitale medicatiesysteem voert Evita Zorg steekproeven uit. De inspectie leest een audit over het werken met het digitale medicatiesysteem. In de audit staan volgens een PDCA-cyclus de verbeteracties en planning beschreven.

De inspectie hoort van de cliëntenraad dat zij betrokken zijn bij het beleid van Evita Zorg. Suggesties van de cliëntenraad neemt de bestuurder over. De cliëntenraad geeft daarvan enkele voorbeelden.

Verder heeft Evita Zorg een zorgverlenersraad (zie inleiding en norm 5.3). In de jaarrapportage 2020/2021 leest de inspectie dat Evita Zorg de klanttevredenheid en zorgverlenerstevredenheid meet. De inspectie ziet in de documenten dat er een samenhang is tussen de uitkomsten van onderzoek en de verbeterpunten die Evita Zorg oppakt. Zo komt uit het zorgverlenerstevredenheid onderzoek dat het digitaal bijhouden van bevoegd- en bekwaamheden een punt van aandacht is. Dit onderwerp is vervolgens als kwartaalthema opgenomen.

Verder leest de inspectie het proces rondom de klachtenafhandeling. De inspectie leest dat op basis van de analyses Evita Zorg verbetermaatregelen nam. Zoals het evalueren van een anonieme klachtcasus en het inzetten van intervisie. Verder zijn de wijkverpleegkundigen geïnstrueerd om de klant uitvoerig te informeren en de verwachtingen te bespreken.



Evita Zorg borgt de kwaliteit en veiligheid van de zorg in de coronatijd. Evita Zorg heeft een Corona Preventie Team bestaande uit vier MT leden dat 24/7 beschikbaar is voor cliënten en zorgverleners. De inspectie hoort van cliënten dat zorgverleners beschermd werken (zie thema 1). Zorgverleners vertellen dat zij zich goed geïnstrueerd voelen. In december 2021 heeft Evita Zorg ervoor gezorgd dat alle zorgverleners een boosterprik konden krijgen.

#### Norm 5.2

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

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

De inspectie hoort dat Evita Zorg beschikt over voldoende deskundige zorgverleners. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij voldoende tijd hebben voor de cliënten. De bestuurder vertelt dat Evita Zorg bewust niet werkt met uitzendkrachten, maar gebruik maakt van vaste zzp'ers die zij waar nodig tijdelijk inzet. Deze vaste zzp'ers zijn bekend met de werkwijze van Evita Zorg. Evita Zorg zorgt samen met een reguliere onderwijsaanbieder voor opleidingen voor zorgverleners en zij-instromers binnen de Evita Zorg academie. Deze academie verzorgt volledige mbo leer-werktrajecten, inloopscholingen en bijscholingen. De inspectie leest dat zorgverleners tijdens de inloopscholingen praktijkgerichte scholingen krijgen. Het gaat dan over bijvoorbeeld tiltechnieken, medicatie en ziektebeelden. Evita Zorg heeft verder een skills lab waarin zorgverleners handelingen kunnen oefenen en zich kunnen laten toetsen. De inspectie leest deze informatie ook in de nieuwsbrieven.

Evita Zorg richt zich op het bieden van zorg aan cliënten met onder andere dementie. Evita Zorg heeft ongeveer veertig cliënten in zorg met dementie of waarvan een van de partners dementie heeft. Evita Zorg heeft hiervoor een speciaal team van zorgverleners. De GZ-neuropsycholoog ondersteunt dit team. Evita Zorg richt zich op gezonde en vitale zorgverleners. Zo is er een wandelclub en kunnen zorgverleners een personal training ontvangen van een loopcoach. Verder biedt Evita Zorg intervisie en coaching aan zorgverleners als zij dit willen. Binnen Evita Zorg kunnen zorgverleners zowel met een groot of heel klein contract (bijvoorbeeld 4 uur) komen werken. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij het fijn vinden om voor Evita Zorg te werken. Evita Zorg zorgt ervoor dat de telefonische bereikbaarheid is geregeld. Op kantoor werken medewerkers om de cliënten te woord te staan. De inspectie hoort dat cliënten veel bellen over het tijdstip van hun zorgmoment (zie norm 1.3).

Medewerkers in loondienst hebben de beschikking over een iPad. Zzp'ers kunnen een eigen device gebruiken of tegen een vergoeding een iPad lenen bij Evita Zorg. Wijkverpleegkundigen krijgen een telefoon en iPad van Evita Zorg.

#### Norm 5.3

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

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

Evita Zorg heeft een zorgverlenersraad. Zorgverleners hebben zo inspraak in het beleid. Eens per jaar is er een gesprek tussen de cliëntenraad, raad van bestuur, raad van commissarissen en deze zorgverlenersraad. De inspectie ziet notulen van een bijeenkomst van de zorgverlenersraad. De inspectie leest dat de raad

onder meer ingekomen stukken van de directie en de inhoud van nieuwsbrieven met elkaar bespreken.

Zorgverleners weten hoe en wat zij moeten melden. Een calamiteit melden zij direct aan de wijkverpleegkundige/manager die vervolgens de directie informeert. Een MIC (Melding Incidenten Cliënten) of MIM (Melding Incidenten Medewerkers) maakt de zorgverlener in het ECD. Bij Evita Zorg heet dit een verbeteractie.

De inspectie hoort van de wijkverpleegkundige/manager zorg dat bij ernstige incidenten zij de visgraatmethode gebruiken om het incident te analyseren.

De inspectie ziet een overzicht van meldingen in 2021. De inspectie ziet dat type en aantal meldingen in beeld zijn. De inspectie leest dat naar aanleiding van de meldingen verbeteracties zijn ondernomen. Voor complexere meldingen gebruikt Evita Zorg de visgraatmethode. De inspectie ziet hiervan een voorbeeld met bijbehorende verbeteracties. De inspectie leest een document over klachtafhandeling 2021. In het document staan de gemelde klachten en de opvolging en verbeteracties. Evita Zorg besteedt aandacht aan morele dilemma's. De inspectie leest een voorbeeld over een cliënt die vanwege zijn religie geen sedatie wenste. De inspectie leest dat hierover uitgebreid met zorgverleners bij is stilgestaan.

De inspectie leest in het beleid dat zorgverleners altijd stilstaan in het team bij een overlijden of bij overplaatsing van een cliënt naar een verpleeghuis. Deze onderwerpen komen aan de orde tijdens intervisie, bij inloopscholing en jaarlijks in memoriam bijeenkomsten en het teamoverleg.

## Bijlage Geraadpleegde documenten

### Zorgverlening: uitvoering, overleg en instructies

- Informatiemap voor Zorgverleners van Evita Zorg versie oktober 2021 – inhoudsopgave
- PR 10.8. BE BIG beleid Evita Zorg (met overzicht van voorbehouden en risicovolle handelingen per functieniveau)
- Evita Zorg instructies PBM voor zorgverleners
- Evita Zorg Voorbeeld verslag teamoverleg in ECD
- 2.4.8 RF Agenda en format verslag Teamoverleg Evita Zorg
- Evita Zorg Voorbeeld bejegeningadviezen zorg en rapportage

### Kwaliteitsbeheer

- Evita Zorg O 6.0.1 BE Beleidsnotitie Meten analyseren en verbeteren
- Evita Zorg Analyses t.b.v. radenoverleg 9 juni 2021
- Evita Zorg Multidisciplinair kwaliteitsoverleg (MDK) notulen 02092021
- Evita Zorg Multidisciplinair Kwaliteitsoverleg (MDK) agenda 02092021
- Multidisciplinair Kwaliteitsoverleg (MDK) BAL 02092021
- Evita Zorg Interne audit Gebruik Medimo nov 2021

### Melding incidenten en calamiteiten

- Evita Zorg O 2.3.5.1 BE Beleidsnotitie MIC
- Evita Zorg MIC jaaranalyse 2021
- Evita Zorg voorbeeld verbeteracties (MIC)
- Evita Zorg Beoordeling van de calamiteiten rapportage met betrekking tot mevrouw X
- Evita Zorg Calamiteitenrapportage april 2021

### Klachten

- 2.3.6.3 PR Klachtenprocedure Evita Zorg
- Evita Zorg Klachtenanalyse 2021
- Evita Zorg voorbeeld klachtafhandeling

### Klant- en zorgverlenerstevredenheid

- Evita Zorg Klanttevredenheid overzicht januari 2021
- Evita Zorg ZTO PZ 8.4.0 PR Procedure Zorgverlenerstevredenheid
- Evita Zorg ZTO analyseresultaten 2021
- Evita Zorg Zorgverlenersnieuwsbrief oktober 2021
- Evita Zorg notulen Zorgverlenersraad.
- Bevoegd & bekwaamheden
- Veilige zorgrelatie bijlage 2 Verslag coaching.
- Veilige zorgrelatie bijlage 3 Zakkaartje veilige zorgsituatie.
- Veilige zorgrelatief
- Veilige zorgrelatie bijlage 1 Casus systeemmelding
- iPad en toegankelijkheid systemen
- Verslag teamoverleg
- Morele dilemma
- Onderwerp 7 - Reflectie door zorgverleners

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)