

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Compact Zorg B.V.  
**in Zaandam op 4 februari 2022**

Utrecht, april 2022

V2023653

Rapport van het inspectiebezoek aan Compact Zorg in Zaandam op 4 februari 2022

## Inhoud

### **1 Inleiding 3**

- 1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3
- 1.2 Aanleiding bezoek 3
- 1.3 Onderzoeksmethode 3
- 1.4 Beschrijving organisatie 3

### **2 Conclusie en vervolgacties 5**

- 2.1 Conclusie bezoek 5
- 2.2 Wat zijn de vervolgacties 5

### **3 Resultaten 6**

3.1 Thema 1 – De cliënt centraal 6

3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener 7

3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 10 3.4

Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie 13

### **Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 14**

## **1 Inleiding**

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 4 februari 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan Compact Zorg B.V. te Zaandam. De gesprekken vonden vanwege ruimtegebrek bij Compact Zorg plaats in een alternatieve locatie in Diemen. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Compact Zorg als kleine organisatie in de zorg thuis de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke verbeteringen zij van Compact Zorg verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

### 1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg organiseert, zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De inspectie houdt ook toezicht op kwaliteit en veiligheid bij nieuwe zorgaanbieders in de zorgmarkt. Als de inspectie zich geen goed beeld kan vormen van de risico's, bezoekt de inspectie een zorgaanbieder.

### 1.2 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Compact Zorg om een beeld te krijgen over de geboden zorg en of deze voldoet aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg. Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Compact Zorg is dat de inspectie de organisatie niet eerder bezocht heeft en voorheen onbekend was bij de inspectie.

### 1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie het toetsingskader 'Toezicht op Nieuwe Zorgaanbieders' voor Verpleging en Verzorging.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

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

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met de bestuurder en de zorgcoördinator
- Inzage in zorgdossiers
- Inzage in (beleids)documenten
- Gesprekken met zorgverleners
- Gesprek met een wijkverpleegkundige
- Een afsluitend gesprek met de bestuurder, zorgcoördinator en een bij het bezoek betrokken zorgverlener

### 1.4 Beschrijving organisatie

Compact Zorg is een thuiszorgorganisatie en biedt persoonlijke verzorging en verpleging. Compact Zorg heeft Zaandam, Amsterdam-Noord en Amsterdam-Oost als werkgebied. Het management bestaat uit een bestuurder en een zorgcoördinator. De zorgcoördinator heeft ook de rol van kwaliteitsbevorderaar binnen de organisatie. De organisatie heeft een raad van commissarissen bestaande uit twee leden. De organisatie heeft geen toelatingsvergunning voor de Wtza en is

op dit moment ook niet vergunningsplichtig. Compact Zorg heeft zich niet geregistreerd als accommodatie/locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd)/Wet verplichte ggz (Wvggz). Compact Zorg startte met de daadwerkelijke zorg aan cliënten in 2015. De organisatie is HKZ-gecertificeerd.

#### *Cliënten*

Ten tijde van het bezoek levert de zorgaanbieder zorg aan negen cliënten met een somatische en/of psychogeriatrische zorgvraag. Hiervan hebben zeven cliënten een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De cliënten hebben een zorgprofiel variërend van VV4 tot en met VV7. Daarnaast ontvangen twee cliënten zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze cliënten zijn geïndiceerd voor de functies persoonlijke verzorging en verpleging. De Wlz-zorg wordt gefinancierd door een persoonsgebonden budget (pgb) en de Zvw zorg door pgb en Zorg in Natura (ZiN). Compact Zorg heeft geen contract met een zorgkantoor voor Zorg in Natura.

### *Zorgverleners*

Drie zorgverleners verlenen de zorg. Dit zijn twee verzorgenden IG (1,67 fte) en een helpende niveau 2 (1 fte). De bestuurder is een van de verzorgenden. De andere verzorgende is in opleiding tot verpleegkundige niveau 4. De helpende is in opleiding tot verzorgende IG. De zorgcoördinator valt soms in voor de zorg. Hij is verzorgende IG en is in opleiding voor verpleegkundige niveau 6. Er zijn twee wijkverpleegkundigen op zzp-basis verbonden aan Compact Zorg voor het indiceren van de zorg. Daarnaast zijn zorgverleners op zzp-basis beschikbaar wanneer de vaste zorgverleners de zorg niet kunnen verlenen. Het management stuurt de organisatie aan. Compact Zorg is een erkend leerbedrijf. De bestuurder of zorgcoördinator begeleidt de leerling verzorgende IG.

### *Ontwikkelingen organisatie*

Compact Zorg wil langzaam groeien in de komende jaren. De bestuurder geeft aan dat hij zich in het komende jaar wil richten op het neerzetten van goede kwaliteit van zorg binnen Compact Zorg. In de komende maanden zal een van de wijkverpleegkundigen, naast de zorgcoördinator, een rol als kwaliteitsbevorderaar oppakken binnen Compact Zorg. Verder is Compact Zorg bezig met de voorbereidingen voor het maken van contractafspraken met zorgkantoren. Ook gaat de organisatie dit jaar een systeem voor het digitaal aftekenen van medicatie implementeren.

## 2 Conclusie en vervolgacties

### **2.1 Conclusie bezoek**

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

De inspectie constateert dat Compact Zorg (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Elf van de twaalf getoetste normen voldoen (grotendeels) en één norm voldoet grotendeels niet.

De inspectie trof een organisatie aan die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij

levert. Zorgverleners kennen de cliënt en zijn betrokken bij de zorg aan cliënten. Compact Zorg besteedt aandacht aan het systematisch verbeteren van de zorg. Het management en de zorgverleners stellen zich open en lerend op. De inspectie heeft daarom op dit moment vertrouwen in de wijze waarop Compact Zorg stuur op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

Wel is de implementatie van de Wzd een aandachtspunt voor Compact Zorg. Lettend op de groep cliënten aan wie Compact Zorg de zorg levert, verwacht de inspectie dat de organisatie hier op korte termijn aandacht aan besteedt. Hieronder valt bijvoorbeeld de scholing van zorgverleners op het onderwerp onvrijwillige zorg en daaraan gerelateerde thema's als omgaan met dementie. Daarnaast is het van belang dat Compact Zorg de afwegingen voor het toepassen van (mogelijk) onvrijwillige zorg beter vastlegt in de zorgdossiers en deze maatregelen aantoonbaar en multidisciplinair evalueert. Ook moet Compact Zorg zich inschrijven in het locatieregister voor de Wzd.

## 2.2 Wat zijn de vervolgacties

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

*2.2.1 De vervolgactie die de inspectie van Compact Zorg verwacht* Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg niet volledig voldoen aan de normen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt. Daarbij vraagt de inspectie extra aandacht voor het op orde brengen van norm 3.4 ten aanzien van de Wzd.

### 2.2.2 Vervolgacties van de inspectie

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

## 3 Resultaten

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

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

Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm positieve punten.

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

Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm deels negatieve punten.

Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een

### 3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

#### Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

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

In zorgdossiers leest de inspectie over de zorgbehoefte van cliënten en een risico-inschatting. Zo leest de inspectie dat zorgverleners een cliënt naar buiten begeleiden om isolement te voorkomen. Bij een andere cliënt begeleiden zorgverleners de cliënt naar de badkamer en ondersteunen bij het wassen, insmeren en aankleden omdat de cliënt dit niet zelfstandig kan.

Gesprekspartners vertellen dat de bestuurder of de zorgcoördinator langsgaat bij de cliënt voor het intakegesprek. Voor Zvw-clieuten gaat vervolgens ook de wijkverpleegkundige op huisbezoek bij de cliënt om de zorgbehoefte te inventariseren. In zorgdossiers ziet de inspectie dat de wijkverpleegkundige het zorgplan opstelt voor Zvw-clieuten. De bestuurder of zorgcoördinator stelt het zorgplan op voor de Wlz-clieuten. Verder ziet de inspectie een recent verslag van een zorgplanevaluatie. De bestuurder vertelt dat Compact Zorg de zorg minimaal iedere zes maanden evalueert. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij, afhankelijk van de zorgvraag, de zorg soms eerder evalueert. De inspectie ziet dat zorgplannen niet ouder zijn dan zes maanden.

Toch hoort en ziet de inspectie ook dat de zorgplannen niet actueel zijn. Zo leest de inspectie dat zorgverleners medicatie aanreiken en toezien op inname bij een cliënt. In het Beheer Eigen Medicatie (BEM) formulier staat dat Compact Zorg geen rol heeft in het medicatiebeheer. De bestuurder licht toe dat Compact Zorg in de toekomst het medicatiebeheer overneemt maar dat dit nu nog niet het geval is. Ook ziet de inspectie in een dossier dat in het zorgplan wondzorg is opgenomen, terwijl dit niet meer actueel is volgens de bestuurder.

#### Norm 1.2

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

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

Gesprekspartners vertellen dat de cliënt inspraak heeft bij het opstellen van het zorgplan. De bestuurder vertelt dat bij het intakegesprek zowel de cliënt(vertegenwoordiger) als een mantelzorger aanwezig is. Cliënten geven tijdens het gesprek hun wensen aan, zo vertelt hij. Verder geeft de bestuurder aan dat de mantelzorger vaak informatie geeft over de levensgeschiedenis van de cliënt. Ook vertelt een zorgverlener dat hij de zorg uitvoert op de manier waarop de cliënt dat het prettigst vindt. Zo houdt hij rekening met de volgorde van zijn handelingen bij het omkleden en naar bed begeleiden van de cliënt. Ook leest de inspectie wat cliënten zelf kunnen en waar zorgverleners rekening mee houden. In een zorgdossier staat bijvoorbeeld dat zorgverleners het tempo van de cliënt hanteren vanwege diens benauwdheidsklachten.

Verder vertelt de wijkverpleegkundige dat zij voor de evaluatie opnieuw bij de cliënt thuis langs gaat. In evaluatieverslagen ziet de inspectie dat de cliënt en een mantelzorger aanwezig waren.

Omdat Compact Zorg een organisatie is met, behalve de wijkverpleegkundigen, alleen mannelijke zorgverleners, is het soms niet mogelijk om aan specifieke wensen van cliënten tegemoet te komen. Als een cliënt de voorkeur geeft aan een vrouwelijke zorgverlener is dit niet altijd mogelijk. Wel zet de bestuurder eventueel zorgverleners op zzp-basis in om tegemoet te komen aan de wens voor een vrouwelijke zorgverlener, zo vertelt hij. Verder probeert Compact Zorg rekening te houden met verzoeken van cliënten om op bepaalde tijdstippen zorg te krijgen. Als de cliënt een wijziging van een zorgmoment te laat doorgeeft en het niet mogelijk is om dit te verwerken in de zorgplanning, dan vervalt het zorgmoment.

Cliënten hebben inzage in het zorgplan en de zorgrapportages via een cliëntportaal, zo vertellen gesprekspartners. Niet alle cliënten maken hier gebruik van, vertelt de bestuurder, maar veel mantelzorgers wel. Compact Zorg print in principe niet de dossiers uit voor de cliënten. Wanneer een cliënt het zorgplan toch geprint wil hebben is dit mogelijk, vertelt de bestuurder. Dit is tot nu toe het geval geweest voor één cliënt geeft hij aan. Hier was de cliënt echter niet mee geholpen; de cliënt beheerst de Nederlandse taal slecht en kan daardoor het zorgplan niet lezen.

### 3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener

#### Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

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

De bestuurder en de zorgcoördinator vertellen dat zij samen bepalen of Compact Zorg een nieuwe zorgvraag aanneemt. Zij geven aan hierbij te kijken naar de ruimte in de planning. Ook gaan zij na welke inzet nodig is en passend bij de zorgvraag van cliënten.

Compact Zorg houdt rekening met de deskundigheid van zorgverleners bij het inplannen van de zorg volgens gesprekspartners. Een zorgverlener vertelt dat hij geen voorbehouden handelingen uitvoert en alleen de ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen) uitvoert bij cliënten. Hij is in opleiding tot verzorgende IG en is nog niet geschoold voor deze handelingen. De zorgcoördinator vertelt dat hij bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners bijhoudt in een overzicht. De inspectie ziet dit overzicht in met daarin per zorgverlener de getoetste risicovolle handelingen en de laatste datum van toetsing. De bestuurder vertelt verder dat een van de wijkverpleegkundigen het toetsen van de bekwaamheid voor de uitvoering van voorbehouden handelingen zal oppakken.

De inspectie ziet voor elke vaste zorgverleners een verklaring omtrent gedrag in (VOG).

De bestuurder vertelt dat hij een visie heeft op de scholing van zorgverleners. Compact Zorg heeft een samenwerking met een regionaal opleidingsinstituut. Door het aanbieden van een beroepsopleiding wil Compact Zorg zorgverleners aan zich binden geeft de bestuurder aan. De bestuurder of zorgcoördinator neemt de begeleiding van leerlingen op zich vertellen zij. Verder vertellen gesprekspartners dat Compact Zorg in de toekomst e-learnings, een scholing omgang met dementie gaat

geven en een klinische les over het rapporteren. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de klinische les gaat oppakken en mogelijk nog andere scholingen. Daarbij wil zij kijken waar behoefte aan is, ook lettend op de zorgvraag van cliënten. In notulen van het teamoverleg leest de inspectie dat Compact Zorg met zorgverleners bespreekt welke scholingen de organisatie in de komende tijd aanbiedt. De inspectie ziet dat het document met daarin het scholingsplan van Compact Zorg niet actueel is. Ook zijn de eerdergenoemde scholingen niet opgenomen in de scholingsplanning. Verder ontbreken in het scholingsplan doelgroep-specifieke scholingen zoals medicatieveiligheid en de omgang met onvrijwillige zorg/Wzd. Wel geeft de bestuurder aan dat hij hierover in het verleden e-learning's heeft gedaan. Ondanks het ontbreken van scholing op het gebied van onvrijwillige zorg in het scholingsplan, ziet de inspectie dat Compact Zorg wel cliënten in zorg heeft die onder de Wzd vallen (zie norm 3.4).

## Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

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

Zorgverleners vertellen dat zij onderling afstemmen via de rapportage in het zorgdossier, een maandelijks teamoverleg en een appgroep. De bestuurder vertelt dat zij de appgroep gebruiken voor de afstemming over niet-cliëntgerelateerde zaken zoals de planning. De wijkverpleegkundige geeft aan ook in deze appgroep te zitten. De bestuurder en zorgcoördinator vertellen dat zij tijdens hun wekelijkse managementoverleg ook de zorg aan cliënten bespreken. In de notulen van het maandelijks teamoverleg leest de inspectie dat bijvoorbeeld het team het methodisch werken en het rapporteren bespreekt. Een zorgverlener vertelt dat zorgverleners tijdens dit teamoverleg ook de zorg aan cliënten bespreken.

In zorgdossiers ziet de inspectie dat zorgverleners na ieder zorgmoment rapporteren. Dit is volgens de bestuurder ook de afspraak. De inspectie leest dat zorgverleners vaak ook rapporteren over hoe het gaat met de cliënt. Zo leest de inspectie dat een cliënt zich wat moe voelt door slecht slapen. Ook leest de inspectie dat een zorgverlener de cliënt adviseert contact op te nemen met de huisarts.

De inspectie leest niet wat de uitkomst van het gesprek met de huisarts was of dat er opvolging is gegeven aan dit advies.

## Norm 2.3

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

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

De bestuurder vertelt dat er andere zorgverleners van buiten Compact Zorg betrokken zijn bij de zorg. Zo geeft de bestuurder aan dat bij de zorg aan een cliënt een fysiotherapeut betrokken is. De bestuurder vertelt dat hij weleens contact opneemt met de fysiotherapeut over bepaalde oefeningen. De inspectie ziet ook een verslag van de fysiotherapeut in het zorgdossier. Ook hoort de inspectie dat zorgverleners zorgproblemen signaleren en daarop actie ondernemen. Zo hoort de inspectie dat de bestuurder de inzet van een geriater adviseerde bij een cliënt met gedragsproblemen. Ook leest de inspectie in een zorgdossier een advies van de wijkverpleegkundige om een fysiotherapeut in te schakelen vanwege pijnklachten in heup en schouders. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de inzet van deze fysiotherapeut zelf regelt.



In zorgdossiers ziet de inspectie de contactgegevens van de andere zorgverleners zoals de huisarts, apotheek en fysiotherapeut. Verder ziet de inspectie dat de wijkverpleegkundige de betrokken disciplines inventariseert tijdens het intakegesprek. Deze staan benoemd in het verslag van het intakegesprek.

Tegelijkertijd ziet en hoort de inspectie dat de zorgverlening aan Wlz-cliënten niet altijd multidisciplinair wordt georganiseerd. Zo ziet de inspectie in een zorgdossier van een dementerende cliënt met gedragsproblemen geen afstemmingsmomenten tussen de wijkverpleging of de huisarts, of een specialist ouderengeneeskunde. Dit terwijl de cliënt bijvoorbeeld ook bedekken heeft en een plukpak (zie ook norm 3.4). Zorgverleners voeren de evaluatie van het zorgplan voor Wlz-cliënten uit zonder inbreng van de huisarts of andere disciplines. Wel bevat het zorgdossier een medisch journaal van de huisarts. Daarin ziet de inspectie dat de huisarts bij een cliënt zelf wel afstemt met een specialist ouderengeneeskunde.

#### Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

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

Gesprekspartners vertellen dat de wijkverpleegkundige de indicatie en het zorgplan opstelt voor cliënten met een Zvw-indicatie. In zorgdossiers ziet de inspectie dat het zorgplan van de Zvw-cliënten is opgesteld door een van de wijkverpleegkundigen. De bestuurder vertelt dat hij afspraken maakte met de wijkverpleegkundigen voor het stellen van de (her)indicatie. In het geval van een nieuwe cliënt of een verandering in de zorgvraag neemt hij contact op met de wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundige gaat vervolgens op huisbezoek voor de (her)indicatie, zo vertelt zij. In het zorgdossier leest de inspectie de uitkomst van de evaluatie. Verder vertelt de wijkverpleegkundige dat zij vrijwel dagelijks meeleeft met de rapportages om de zorg te kunnen volgen.

### 3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid

#### Norm 3.1

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

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

De bestuurder vertelt dat hij sinds het HKZ-certificeringstraject in 2018 steeds meer oog heeft voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg. De kwaliteitscoördinator laat zien dat hij kwaliteitsgegevens verzamelt om de zorg te verbeteren. Zo heeft hij een document met daarin 'prestatie graadmeters' (indicatoren) en de bijbehorende resultaten en evaluatiedatum. Voorbeelden van graadmeters zijn het zorgen voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en het actueel houden van het zorgdossier. De inspectie ziet een Excel document in met daarin per cliënt een beoordeling van verschillende kwaliteitseisen. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij, in het kader van kwaliteitsbevordering, maandelijks zorgdossiers gaat meelesen. Dit gaat zij doen voor alle cliënten in zorg. Verder vertellen gesprekspartners dat Compact Zorg een cliënttevredenheidsonderzoek hield in 2021. Dit cliënttevredenheidsonderzoek gaf door de manier waarop het was uitgevoerd geen aanknopingspunten om de zorg te verbeteren. Een zorgverlener vertelt dat de organisatie het onderzoek in het vervolg daarom anders zal vormgeven.

Compact Zorg houdt interne controles om te toetsen of zorgverleners zich aan werkafspraken houden. Zo geven de bestuurder en zorgcoördinator aan dat zij rapportages in het zorgdossier meelesen en dat zij toedienlijsten nakijken.

Compact Zorg heeft een beleidsdocument voor het melden van (bijna) incidenten (MIC's) ziet de inspectie. De bestuurder en zorgcoördinator vertellen dat Compact Zorg sinds januari 2022 meer aandacht heeft voor het MIC-proces en een veilige meldcultuur. In notulen van het teamoverleg van januari 2022 leest de inspectie dat het team het MIC-proces besproken heeft. Zorgverleners vullen MIC's in het zorgdossier in, ziet de inspectie. Een zorgverlener vertelt dat hij belt met de bestuurder na een incident en dat MIC's ook in het teamoverleg besproken worden. In het MIC-beleid leest de inspectie niet dat Compact Zorg ook calamiteiten met ernstig gevolg voor de cliënt meldt bij de inspectie.

De bestuurder vertelt dat hij twee keer per jaar samenkomt met de raad van commissarissen (rvc). In notulen leest de inspectie dat zij het cliënttevredenheidsonderzoek hebben doorgenomen en een vergelijking hebben gemaakt met voorgaande jaren. Ook is het sturen op kwaliteit in 2022 besproken.

De inspectie ziet dat Compact Zorg beschikt over een klachtenregeling die ook raadpleegbaar is via de website<sup>1</sup> van de organisatie. Uit de klachtenregeling blijkt echter niet duidelijk dat cliënten ook zonder tussenkomst van Compact Zorg bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht kunnen. Ook is niet duidelijk hoe de klachtenregeling kenbaar wordt gemaakt aan cliënten die de Nederlandse taal minder goed beheersen.

1 Website geraadpleegd op 7 februari 2022.

### Norm 3.2

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

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

Compact Zorg heeft een visie op persoonsgerichte zorg. Op de website van Compact Zorg<sup>2</sup> leest de inspectie bijvoorbeeld dat de wensen van cliënten voorop staan. De bestuurder geeft aan het belangrijk te vinden dat de cliënt zo min mogelijk verschillende gezichten ziet en dat zorgverleners betrokken zijn. Compact Zorg richt zich erop om cliënten zo lang mogelijk thuis te laten wonen.

Gesprekspartners vertellen dat zorgverleners werken volgens professionele standaarden. Zo hebben zorgverleners toegang tot de Vilans protocollen. Een zorgverlener vertelt dat hij onlangs een protocol heeft geraadpleegd toen hij aanliep tegen problemen bij het aanbrengen van een externe katheter. Ook vertelt een zorgverlener dat hij vanuit zijn zorgopleiding soms gebruik maakt van een meetinstrument zoals het meetinstrument delirium. Compact Zorg beschikt verder over een medicatiebeleid, een MIC-beleid en een protocol hygiëne en infectiepreventie.

De inspectie ziet dat Compact Zorg beschikt over een 'Stappenplan huiselijk geweld en kindermishandeling'. De bestuurder en een zorgverlener vertellen dat de meldcode

intern nog niet besproken is. In de meldcode staat dat de aandachtfunctionaris benaderd moet worden bij signalen van huiselijk geweld. De inspectie hoort tijdens het bezoek niet dat er binnen Compact Zorg een aandachtfunctionaris is. Een zorgverlener geeft aan dat wanneer hij een ongemakkelijke sfeer signaleert bij een cliënt thuis, hij hierover het gesprek aangaat met de cliënt. Gesprekspartners geven verder aan dat de Leidraad veilige zorgrelatie niet bekend is. Wel vertelt een zorgverlener dat Compact Zorg een gedragscode heeft. Zorgverleners vertellen onafhankelijk van elkaar op welke manier zij een professionele relatie waarborgen tussen zorgverlener en cliënt.

### Norm 3.3

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

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

De bestuurder vertelt dat Compact Zorg een medicatiebeleid heeft. De inspectie ziet dat het medicatiebeleid is opgesteld volgens de 'Veilige principes in de medicatieketen'. In het medicatiebeleid staan bijvoorbeeld de afspraken voor de omgang met de dubbele controle van risicovolle medicatie. Ook leest de inspectie dat afspraken over het medicatiebeheer in een BEM-formulier zijn vastgelegd. Dit formulier ziet de inspectie ook terug in zorgdossiers. Zorgverleners voeren de dubbele controle uit met behulp van een foto via een beveiligde app, vertelt een zorgverlener. In zorgdossiers ziet de inspectie dat zorgverleners rapporteren dat zij de dubbele controle uitvoeren via een beveiligde app. Het gebruik van de app voor de dubbele controle is ook opgenomen in het medicatiebeleid. Zorgverleners noteren dat zij de dubbele controle via de app hebben uitgevoerd niet op de toedienlijst, maar in de

2 Website geraadpleegd op 7 februari 2022.

Rapport van het inspectiebezoek aan Compact Zorg in Zaandam op 4 februari 2022

Pagina 11 van 15

rapportage in het zorgdossier. Dit staat echter niet als afspraak vermeld in het medicatiebeleid.

De inspectie ziet dat toedienlijsten afkomstig zijn van de apotheek. De bestuurder vertelt dat de organisatie doorgaans de toedienlijsten op tijd krijgt van de apotheek. Op de toedienlijsten ziet de inspectie dat medicatie per toedienmoment en met de paraaf van de zorgverlener is afgetekend. De zorgcoördinator vertelt dat Compact Zorg binnenkort een systeem voor het digitaal aftekenen van medicatie gaat implementeren. In notulen van het teamoverleg ziet de inspectie dat zorgverleners hierover geïnformeerd zijn.

### Norm 3.4

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

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

De inspectie ziet dat Compact Zorg in de uitsluitcriteria heeft opgenomen dat Compact zorg geen zorg levert aan 'cliënten waarbij vrijheidsbepalende maatregelen van toepassing zijn (al dan niet op vrijwillige basis)'. De inspectie hoort en leest echter dat Compact Zorg in de praktijk mogelijk onvrijwillige (of daaraan gelijkgestelde) zorg toepast bij cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag. Zo leest de inspectie in een dossier dat een cliënt met psychogeriatrische problematiek een plukpak aankrijgt omdat hij anders aan zijn incontinentiemateriaal plukt. Ook vertellen gesprekspartners dat zorgverleners bij een dementerende cliënt bedekken inzetten. De bestuurder vertelt dat de cliënt weleens aangeeft dit niet te willen en

zich gevangen voelt. Ten aanzien van de bedekken vertelt de bestuurder dat hij het beddek aan het voeteneind naar beneden doet, zodat de cliënt zich niet meer opgesloten voelt. De cliënt is zelf niet in staat om uit bed te stappen en krijgt volgens gesprekspartners het beddek om te voorkomen dat hij uit bed rolt. Wat betreft het plukpak vertellen zorgverleners dat de cliënt hiermee comfortabel en blij is en dat hij sinds het gebruik ervan geen last meer lijkt te hebben van het incontinentiemateriaal. Ook geven zij aan dat de cliënt geen verzet toont tegen het gebruik van het plukpak.

De bestuurder vertelt dat de inzet van deze maatregelen besproken is met de mantelzorgers en de huisarts. In zorgdossiers leest de inspectie geen afstemming met de huisarts over het gebruik van het plukpak of beddekken. Het gebruik ervan staat ook niet opgenomen in de doelen in het zorgplan. Zorgverleners rapporteren niet specifiek op bijvoorbeeld tekenen van verzet door de cliënt, zodat zij dit periodiek kunnen evalueren.

De inspectie ziet dat Compact Zorg een protocol 'Vrijheidsbeperkende maatregelen' heeft. In het protocol leest de inspectie dat Compact Zorg terughoudend is in het toepassen van gedwongen zorg. Het protocol beschrijft wel de mogelijkheid en de voorwaarden om binnen Compact Zorg onvrijwillige zorg toe te passen. Compact Zorg staat echter niet ingeschreven als locatie in het locatieregister voor de Wzd of Wvggz. Wanneer gedwongen zorg toch noodzakelijk blijkt, hanteert de organisatie volgens het beleid een vijfstappenplan om de afweging te maken voor de inzet van onvrijwillige zorg. Dit stappenplan bevat niet alle voorwaarden die de Wzd bij onvrijwillige zorg voorschrijft. In dit stappenplan staat wel dat zorgverleners alternatieven moeten overwegen, met voldoende disciplines moeten overleggen en dat zij de

onvrijwillige zorg/vrijheidsbeperking moeten evalueren. Hiervan ziet de inspectie echter geen verslaglegging terug in de zorgdossiers.

Een zorgverlener vertelt wel bekend te zijn met de Wzd. Hij geeft aan dat hij een e-learning gedaan heeft over onvrijwillige zorg en signalen van verzet. Ook vertelt hij op de hoogte te zijn van de website [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl). Gesprekspartners vertellen dat er nog geen scholing over onvrijwillige zorg of de Wzd vanuit Compact Zorg gegeven is. De inspectie ziet dit onderwerp ook niet in het scholingsplan staan.

### 3.4 Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie

#### Norm 4.1

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

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

Zorgverleners vertellen dat zij weten dat handhygiëne tijdens de zorgverlening belangrijk is. Een zorgverlener geeft aan dat de bestuurder dit onderwerp al bij het in dienst treden, voor de COVID-19 pandemie, besprak. Een andere zorgverlener vertelt dat hij voor, tijdens en na de zorgverlening zijn handen ontsmet. Ook geeft hij aan bij iedere handschoenwissel zijn handen te ontsmetten. Verder geeft een zorgverlener aan werkkleding te hebben van Compact Zorg. Hij laat een jasje zien met korte mouwen. Verder geeft hij aan de richtlijnen voor handhygiëne ook vanuit zijn zorgopleiding mee te krijgen. De bestuurder vertelt verder dat de Vilans protocollen op het gebied van handhygiëne beschikbaar zijn voor zorgverleners.

## Norm 4.2

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

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

De inspectie ziet geen persoonlijke beschermingsmiddelen (pbm) omdat deze op een andere locatie dan waar het inspectiebezoek plaatsvond liggen. Een zorgverlener vertelt dat hij de pbm krijgt van Compact Zorg. Voor zorgverleners op zzp-basis legt de bestuurder de pbm soms klaar bij de cliënt vertelt hij. De bestuurder vertelt verder dat hij mondeling met zorgverleners bespreekt welke pbm gebruikt moeten worden. Compact Zorg koopt type IIR-mondmaskers en desinfectiegel met minimaal 70% alcohol vertelt de bestuurder.

Compact Zorg heeft een protocol hygiëne en infectiepreventie COVID-19, zo vertelt de bestuurder. Hij geeft aan dat hij deze heeft verstuurd naar alle zorgverleners per e-mail. Een zorgverlener vertelt dat hij dit protocol kent. In het protocol leest de inspectie over hygiënemaatregelen voor zorgverleners tijdens het zorgmoment. De inspectie ziet ook dat Compact Zorg een draaiboek COVID-19 heeft. In dit draaiboek staat hoe de organisatie omgaat met cliënten met (een vermoeden van) COVID-19. Compact Zorg minimaliseert bij deze cliënten de zorg tot de medisch noodzakelijke zorg, laat de zorg tijdelijk invullen door mantelzorgers of schort de zorg op. Cliënten worden aan het einde van de zorgroute ingepland. Het draaiboek is voor het laatst in maart 2020 bijgewerkt, ziet de inspectie. Wel verwijst het draaiboek naar de RIVM-richtlijnen.

## Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Medicatiebeleid
- Toedienlijsten
- Stappenplan huiselijk geweld en kindermishandeling -
- Beleid vrijheidsbeperkende maatregelen
- Vragenlijst en resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2021 -
- Kwartaalrapportage indicatoren
- Beleid veilig incidenten melden
- Opleidingsplan
- VOG's van zorgverleners
- Overzicht bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners -
- Draaiboek (COVID-19)
- Protocol hygiëne en infectiepreventie
- Notulen groot wijkoverleg januari 2022
- Excel cliënt inventarisatie (zorgdossier)
- Notulen raad van commissarissen december 2021



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