



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Albero Zorggroep, 't Anker Gezinshuis
in Haalderen op 18 april 2023

Utrecht, mei 2023

V2048193

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak inspectie 4
1.2	Aanleiding bezoek 4
1.3	Aanpak 4
1.4	Beschrijving 't Anker Gezinshuis 4
2	Conclusie 6
2.1	Overzicht van de resultaten 6
2.2	Wat gaat goed 6
2.3	Wat kan beter 7
2.4	Eindconclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 8
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Albero Zorg verwacht 8
3.2	Vervolgacties van de inspectie 8
4	Resultaten 9
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 9
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 12
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 15
4.4	Thema Medicatieveiligheid 16
Bijlage 1	Methode 17
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 18

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 18 april 2023 een onaangekondigd bezoek aan Albero Zorg, locatie 't Anker Gezinshuis (hierna: 't Anker Gezinshuis) in Haalderen.

1.1 Taak inspectie

De inspectie ziet toe op goede zorg. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. Wij houden onder andere toezicht door het brengen van inspectiebezoeken. Hierbij beoordeelt de inspectie of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals voorgeschreven in wetten, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Wij stimuleren en agenderen waar het kan en handhaven waar nodig. Extra aandacht gaat uit naar kwetsbare groepen.

1.2 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan 't Anker Gezinshuis is dat de inspectie deze locatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt 't Anker Gezinshuis om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.3 Aanpak

De inspectie gebruikt voor dit bezoek het bezoekinstrument voor kleine en nieuwe zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg. Dit instrument is afgeleid van het [Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben](#). Dit kader is gebaseerd op wet- en regelgeving, veldnormen (gemaakt door beroepsorganisaties), professionele standaarden en het [Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg](#). Het toetsingskader bestaat uit vier thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners en sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid. Per thema beoordeelt de inspectie welke zorg goed is, beter kan of beter moet.

Voor de bezoeken aan zeer kleine zorgaanbieders gebruikt de inspectie een bezoekinstrument afgeleid van het toetsingskader.

Tijdens het bezoek ontving de inspectie enkele documenten (bijlage 3) en zag drie zorgdossiers in. Ook sprak de inspectie met:

- Twee bestuurders (tevens zorgverleners);
- Een zorgverlener;
- Een cliënt;
- Een wettelijk vertegenwoordiger (per telefoon).

Daarnaast maakte de inspectie een rondgang over de locatie.

1.4 Beschrijving¹ 't Anker Gezinshuis

Beschrijving locatie

't Anker is een gezinshuis in Haalderen. De intramurale 24-uurszorg wordt geleverd in een gezinsvervangende setting door twee gezinshuisouders (hierna: bestuurders). Er is ruimte voor acht bewoners. Er zijn zes plekken met een aparte woon- en slaapkamer, er is één grotere gecombineerde woon- en slaapkamer beneden en er is één grote doorstroomkamer. In de doorstroomkamer kunnen bewoners vaardigheden aanleren om zelfstandig te wonen.

¹ Deze informatie is aangeleverd door de zorgaanbieder en bewerkt door de inspectie.

Cliënten

Op het moment van het bezoek zijn er zeven bewoners waarvan er twee cliënten gefinancierd worden vanuit de Jeugdwet en vijf op basis van de Wet langdurige zorg. De verdeling van de zorgprofielen van de cliënten is zichtbaar in onderstaande tabel.

Zorgprofiel	Aantal Cliënten
JW Gezinshuis zwaar (gemeente Arnhem en Nijmegen)	2
Wlz VG3	1
Wlz VG6	2
Wlz LVG3	1
Wlz GGZ2W	1

Personeel

De bestuurders wonen met de bewoners in een gezinsvervangende setting. Daarnaast zetten de bestuurders ter ondersteuning een zorgverlener in (0,66 FTE). Een bestuurder heeft LBO-C verzorging afgerond, verschillende zorg gerelateerde scholingen gevolgd en is SKJ geregistreerd. De andere bestuurder heeft de opleidingen MDGO verzorging en EVV afgerond en verschillende zorg gerelateerde scholingen gevolgd. De zorgverlener heeft een interne zorgopleiding bij een andere zorgaanbieder gehandicaptenzorg gevolgd evenals verschillende zorg gerelateerde scholingen.

Aansturing

De bestuurders sturen de locatie aan binnen de kaders en richtlijnen van Albero Zorg. Zorginhoudelijk is een gedragswetenschapper (aangesloten bij Albero Zorg) eindverantwoordelijk voor de zorg en het leefklimaat.

Behandelaren

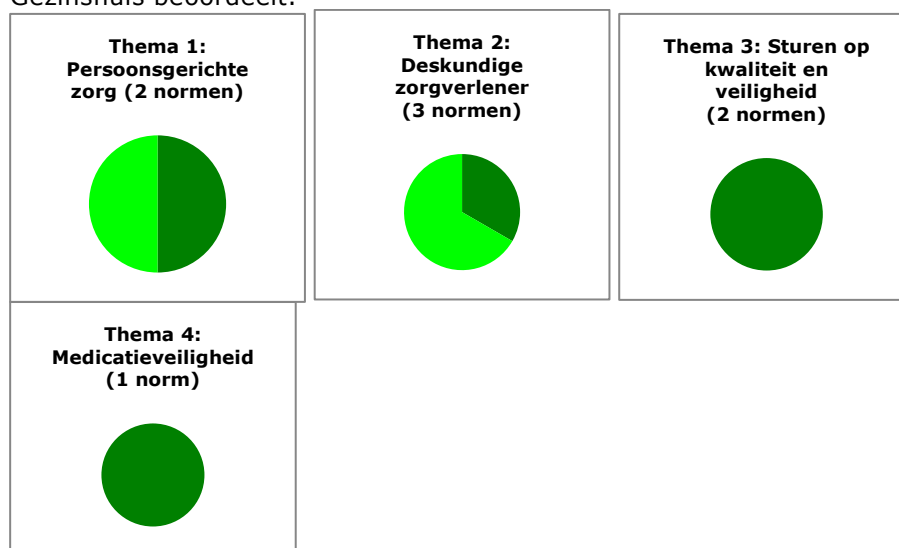
De gedragswetenschapper stelt in samenspraak met de bewoners (en/of hun vertegenwoordiger) de zorgplannen vast en leest mee met de rapportages van de bestuurders. Er is minimaal wekelijks contact tussen de gedragswetenschapper en de bestuurders. Daarnaast kan de locatie beroep doen op een psychiater, GZ-psycholoog en arts VG.

2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de resultaten weergegeven in taartdiagrammen. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over locatie 't Anker Gezinshuis. 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 Overzicht van de resultaten

Onderstaande diagrammen laten per thema zien hoe de inspectie locatie 't Anker Gezinshuis beoordeelt.



	Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4
	voldoet	1	1	2	1
	voldoet grotendeels	1	2	0	0
	voldoet grotendeels niet	0	0	0	0
	voldoet niet	0	0	0	0
	niet getoetst	0	0	0	0

2.2 Wat gaat goed

De bewoners krijgen hulp van zorgverleners die hen goed kennen en hen ondersteunen bij hun zorgvragen. De bestuurders/zorgverlener werken op een eenduidige manier en hebben voor de bewoners een omgeving gemaakt waar duidelijke afspraken gelden. Zowel bestuurders/zorgverlener, een bewoner en een wettelijk vertegenwoordiger geven aan dat de bewoners hier veel baat bij hebben en ze zien dat de bewoners zich sinds hun komst op locatie 't Anker Gezinshuis ontwikkeld hebben. Het blijft belangrijk steeds aandacht te hebben voor de eigen regie van de bewoners zodat zij probeerruimte ervaren om zich nog verder te ontwikkelen.

Bewoners krijgen van de zorgverleners warme en respectvolle zorg. Er is ruimte voor vertrouwelijke gesprekken waarbij eerlijkheid voorop staat.

Op de locatie werkt een klein maar vast team. De bestuurders/zorgverlener volgen waar nodig de noodzakelijke scholingen en voelen zich bekwaam om de bewoners goed te helpen. Tussen de bestuurders/zorgverlener is er een goede onderlinge band waarbij ruimte is voor het elkaar aanspreken op de wijze van zorg verlenen.

De bewoners op de locatie zijn afhankelijk voor hun medicatie van de bestuurders/zorgverlener. De zorgverleners bewaren deze medicatie op een zorgvuldige wijze en tekenen de medicatie direct na bestuurders/zorgverlener verstrekken af. Wel ziet de inspectie ruimte voor kennis van de gegeven medicatie.

2.3 Wat kan beter

De bestuurders/zorgverlener kennen de risico's die de bewoners lopen en deze staan ook in het zorgdossier. Uit het zorgdossier is niet altijd duidelijk op te maken wat de zorgverleners kunnen doen. In de praktijk weten ze dit wel te vertellen. Daarnaast kan het helpen risico's die niet in beeld zijn aan de hand van een inventarisatielijst in beeld te brengen.

De bestuurders/zorgverlener rapporteren niet structureel, soms zit er een lange periode tussen twee dagrapportages. Hierdoor bestaat de kans dat ontwikkelingen bij bewoners niet goed in beeld komen en zorgverleners veranderingen missen. Ook is het moeilijk voor een gedragsdeskundige om veranderingen bij een bewoner te volgen.

Het is belangrijk om te leren van dingen die misgaan in de zorg om zo de zorg verder te verbeteren. Daarom moeten bestuurders/zorgverlener incidenten op een consequente manier registreren en ook naar incidenten over een langere periode kijken om bijvoorbeeld veranderingen bij een bewoner in beeld te brengen en daar op in te spelen.

2.4 Eindconclusie bezoek

De inspectie concludeert dat de geboden zorg op 't Anker Gezinshuis (grotendeels) voldoet aan alle door de inspectie getoetste normen.

Op locatie is door de bestuurders/zorgverlener een stabiele en duidelijke neergezet waardoor de bewoners een basis krijgen om verder te groeien. Dit blijkt ook in de praktijk terug. Bestuurders/zorgverlener en bewoners gaan op een hartelijke manier met elkaar om en in die zin is 't Anker Gezinshuis ook echt een gezinshuis. De betrokken bestuurders/zorgverlener hebben oog voor de bewoners en zijn op een bewuste manier bezig om de zorg aan de bewoners verder te verbeteren. Wel is het belangrijk steeds oog te houden voor de eigen regie van de bewoners.

De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Albero Zorg stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Albero Zorg verwacht en binnen welke termijn. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 **De vervolgactie die de inspectie van Albero Zorg verwacht**

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

Op 't Anker Gezinshuis voldoet Albero Zorg (grotendeels) aan de getoetste normen. De inspectie verwacht dat Albero Zorg blijvend voldoet aan de normen.

De inspectie verwacht dat Albero Zorg verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties treft.

3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij 't Anker Gezinshuis. Zij gaat er vanuit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen. Dit geldt ook voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg op de andere locaties. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek 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:

Donker groen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.

Licht groen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.

Geel: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.

Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.

Blauw: De norm is **niet getoetst**.

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

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

Resultaten

Norm 1

Zorgverleners kennen het verhaal, de zorgbehoefte en de persoonlijke voorkeuren van de cliënt en passen de zorg en benadering hierop aan.

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis** aan deze norm.

De bestuurders en de zorgverlener kennen de bewoners. Zo vertellen de zorgverlener en een bestuurder over het karakter, (behandel)verleden en de thuissituatie van enkele bewoners. Deze informatie ziet de inspectie ook terug in het zorgdossier van de bewoners.

Een wettelijk vertegenwoordiger vertelt dat haar zoon zich thuis voelt op de locatie en dat haar zoon een goede ontwikkeling doormaakt. De structuur werkt volgens de wettelijk vertegenwoordiger goed voor haar zoon. Ook gaat hij sinds lange tijd weer naar school om zijn diploma te halen. Het wonen op de locatie is voor de wettelijk vertegenwoordiger de beste keuze die zij heeft gemaakt voor haar zoon.

Seksualiteit, intimiteit en vriendschap zijn onderwerp van gesprek op de locatie zo hoort de inspectie van de bestuurders. De bestuurders vertellen dat zij een bordspel spelen om het onderwerp ter sprake te brengen samen met de bewoners. Ook hebben de beide bestuurders, zo ziet de inspectie aan een certificaat op het kantoor, een training gekregen van Albero Zorg om bewoners opmerkzaam te maken op de gevaren die sociale media en seksualiteit met zich mee kunnen brengen.

Een bestuurder vertelt dat een bewoner moeite heeft met haar persoonlijke verzorging en hygiëne. Hij ondersteunt de bewoner hierin met pictogrammen. In de gemeenschappelijke badkamer ziet de inspectie pictogrammen hangen met afbeeldingen voor het wassen, harenkammen en tandenpoetsen. Dit helpt de bewoner, zo vertelt de bestuurder.

Een bewoner geeft aan dat de bestuurders en de zorgverlener aan hem kunnen zien of hij gespannen is. Ze nemen hem dan even apart of hij gaat naar boven. De bewoner zegt dat dit hem ontspant.

Bewoners, bestuurders en de zorgverlener doen regelmatig leuke dingen met elkaar zo hoort de inspectie van een bestuurder en de zorgverlener. In de zomermaanden barbecueën zij als het weer het toe laat. Tijdens de rondgang op de locatie ziet de inspectie in de tuin twee barbecues staan. Ook gaan zij weleens samen bowlen en onlangs is de verjaardag van een bestuurder uitgebreid gevierd met de bewoners en is er een zanger uitgenodigd op de locatie. In de zomermaanden gaan begeleiders en bewoners ieder jaar een week samen op vakantie.

Sporten maakt standaard deel uit van het programma voor de bewoners. Drie keer per week gaan de bewoners samen met de bestuurders/zorgverlener naar de sportschool. Een bestuurder geeft aan dat dit de bewoners de noodzakelijke beweging geeft om hun energie kwijt te raken en dat de bewoners het sporten fijn vinden.

De bestuurders en de zorgverlener vertellen dat het soms voelt alsof zij voor de bewoners een familie zijn met een vader, moeder en oom. Van de zorgverlener hoort de inspectie dat bewoners altijd een knuffel geven wanneer zij op het afgesproken tijdstip naar hun eigen appartement gaan om te gaan slapen. Wanneer bewoners dit vergeten om te doen dan komen zij zelf naar beneden omdat zij alsnog graag een knuffel willen. De zorgverlener vertelt dat hij zich wel bewust is van hoe dit gezien kan worden en houdt hier per bewoner rekening mee.

Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis grotendeels** aan deze norm.

De bestuurders, de zorgverlener, de wettelijk vertegenwoordiger en de bewoner vertellen dat de bewoners veel structuur nodig hebben in hun dagelijks leven. Dit leest de inspectie ook terug in de zorgdossiers van de bewoners en ziet de inspectie tijdens haar rondgang op de locatie. Zo ziet de inspectie dagschema's met daarop het dagprogramma van iedere bewoner en wanneer gesprekken met de bestuurders/zorgverlener plaatsvinden. Bij één bewoner is het dagschema op de deur van zijn appartement geplakt. Daar leest de inspectie over vaste tijdstippen waarop onder meer staat wanneer hij moet douchen en eten.

Ook is er een vast tijdstip waarop alle bewoners naar hun eigen appartement moeten gaan om te gaan slapen. Dit geeft structuur die voor de doelgroep belangrijk is zo vertellen de bestuurders. Soms maken zij een uitzondering als de situatie daar om vraagt. Bijvoorbeeld als een bewoner een film in de woonkamer zit te kijken en die graag wil afzien.

Van een bestuurder hoort de inspectie dat in overleg met de bewoners tijdens de bewonersvergadering op maandagavond het menu voor de komende twee weken wordt vastgesteld. Zij letten er dan wel op dat het niet de hele week pasta is, zo vertelt een bestuurder. Afgesproken is hoe laat de bewoners gaan eten en dat zij in

gezamenlijkheid eten en niet op hun eigen appartement. Ook is afgesproken wanneer welke bewoner kookt voor de overige bewoners. Soms heeft een bewoner daar geen zin in. Dan vertelt een bestuurder tegen die bewoner dat de overige bewoners dan ook geen eten hebben. Ook kijken de bestuurders of de zorgverlener of ze bij deze bewoner door een aanpassing in dagen en tijd hem kunnen motiveren tot koken.

Bewoners hebben inspraak in hun zorgplan zo vertelt een bewoner en de zorgverlener. Voor de evaluatie vindt er altijd eerst een gesprek plaats met de bewoner zelf. Een bestuurder vertelt dat hij en de bewoner dan bespreken hoe het met de bewoner gaat en of de doelen waar de bewoner aan werkt reëel zijn en of er eventueel nieuwe doelen moeten komen.

Bewoners mogen hun appartement zelf inrichten zo hoort de inspectie van de bestuurder. In een appartement ziet de inspectie zaken staan en hangen die voor de bewoner belangrijk zijn.

Een bewoner vertelt dat hij samen met een medebewoner zelfstandig naar de stad is gegaan om een cadeautje te kopen voor de verjaardag van de bestuurder. Hij zegt dat hij op pad kan gaan wanneer hij dat wil, maar de bestuurders en de zorgverlener vinden het dan wel fijn om te weten waar hij is.

4.2 Thema Deskundige zorgverlener

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

De samenstelling van het personeel past bij de zorgvragen van de cliënten. De zorgverleners zijn voldoende deskundig. Zij kennen de grenzen van hun deskundigheid. Daarnaast zijn zorgverleners in staat om samen te werken. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen werken. De zorgverlener is in staat methodisch te werken. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is van alle zorgverleners.

Methodisch werken houdt in dat zorgverleners werken volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus:

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

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

Resultaten

Norm 3

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

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis grotendeels** aan deze norm.

De bestuurders en de zorgverlener vertellen over de risico's die de bewoners kunnen lopen in het leven. Zo loopt volgens de zorgverlener een bewoner het risico om met verkeerde vrienden om te gaan. De bestuurders/zorgverlener letten daar op en wijzen de bewoner op zijn eerdere ervaringen met deze vrienden. De betreffende bewoner vertelt dat hij nu goed weet dat hij bij deze vrienden weg moet blijven. Van de zorgverlener hoort de inspectie dat een andere bewoner soms op sociale media dingen zet die onverstandig zijn en weerstand kunnen oproepen bij anderen. De zorgverlener praat dan met de bewoner en probeert te voorkomen dat de bewoner hier van slag van raakt of in vervelende situaties komt.

De inspectie leest de belangrijkste risico's van bewoners ook terug in het zorgdossier van de bewoners. Op hoofdlijnen staat beschreven hoe zorgverleners de risico's zo klein als mogelijk kunnen houden.

De locatie past geen onvrijwillige zorg als bedoeld in de Wet zorg en dwang (Wzd) toe, zo hoort de inspectie van de bestuurders. Dit leest de inspectie ook terug in een document vrijheidsbeperking van de Albero Zorg. Daar staat onder meer dat de zorg die geleverd wordt geschiedt op basis van vrijwilligheid en dat deze altijd met de cliënt wordt afgesproken. Wel zijn er huisafspraken. De bestuurder zegt dat het bewust afspraken zijn omdat die samen met de bewoners zijn gemaakt en niet aan de bewoners zijn opgelegd. De afspraken komen altijd aan bod tijdens de bewonersvergadering. Dan lopen de bewoners nogmaals de afspraken na. De inspectie ziet de huisafspraken hangen in de gemeenschappelijke gang van de locatie en in de nagekomen stukken. De afspraken gaan over normale omgangsvormen voor een ordentelijke gang van zaken op de locatie.

Een van de bestuurders heeft een e-learning over de Wzd gevolgd. De andere bestuurder en de zorgverlener hebben deze niet gevolgd, zo hoort de inspectie.

De zorgverlener zegt dat hij de bewoners niks verbiedt, maar wel met ze praat als hij ziet dat bewoners keuzes maken die niet altijd verstandig zijn.

De inspectie hoort over een bewoner die schermtijd heeft omdat de bewoner anders het risico loopt om ongewenste contacten aan te gaan met andere mensen op sociale media. Hier is geen verzet van de bewoner tegen en de afspraak is samen met de wettelijk vertegenwoordiger van de bewoner gemaakt zo hoort de inspectie. De inspectie leest dit ook terug in het zorgdossier van de bewoner. Voor deze bewoner staat een app op de telefoon om zo berichtenverkeer te kunnen meelezen zo hoort de inspectie van de zorgverlener en leest de inspectie in het zorgdossier van de bewoner. Er staat in het zorgdossier niet of ook minder ingrijpende maatregelen zijn overwogen. Ook wordt niet duidelijk of de bewoner akkoord is met de maatregel en of deze periodiek wordt geëvalueerd.

Norm 4

Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis grotendeels** aan deze norm.

Voor alle bewoners is er een actueel zorgplan dat jaarlijks wordt geëvalueerd samen met de bewoner, wettelijk vertegenwoordiger(s), gedragsdeskundige en de zorgverlener of één van de bestuurders, zo hoort de inspectie van de bestuurder. De inspectie ziet dit ook in drie zorgdossiers. Eens per half jaar is er een tussenevaluatie waarin de bestuurder met de bewoner alleen de voortgang op de doelen bespreekt. In het zorgplan ziet de inspectie bij een bewoner de uitkomsten van de evaluaties van het zorgplan per doel onder elkaar staan. Voor een andere bewoner ziet de inspectie geen evaluaties van het zorgplan.

Eens per zes weken is er een woonoverleg zo vertelt de bestuurder tegen de inspectie. Samen met de gedragsdeskundige bespreken de bestuurders en de zorgverlener de bewoners.

Alle bewoners hebben doelen op verschillende levensgebieden waar zij aan werken in het zorgplan staan zo leest de inspectie. Zo heeft een bewoner tot doel om niet door het gesprek van een ander heen te praten. Voor het doel bestaat een plan van aanpak met actiepunten om het doel eventueel met behulp van de bestuurders en zorgverlener te behalen. De bestuurder vertelt dat zij met de bewoners werken aan haalbare doelen op een korte termijn.

De inspectie ziet in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) dat daar in algemene zin en op de doelen van de bewoners wordt gerapporteerd. De bestuurders en de zorgverlener rapporten niet volgens een vaste frequentie, zo ziet de inspectie. Een bestuurder zegt dat dit vooral gebeurt in geval van bijzonderheden bij een bewoner en na de wekelijkse afspraak met de bewoner. Soms zit daar een interval van twee weken of langer tussen. Voor een bewoner ziet de inspectie dat de bestuurders en zorgverlener op 18 april 2023 een rapportage hebben gemaakt. Voor het laatst hebben de bestuurders en zorgverlener voor deze bewoner op 23 januari 2023 een rapportage gemaakt. Een bestuurder vertelt dat het rapporteren een aandachtspunt is en dat zij hier aan gaan werken. Ook in een auditverslag leest de inspectie dat het rapporteren een aandachtspunt is.

Norm 5

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

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis** aan deze norm.

Alle gesprekspartners vertellen dat er een hecht team op de locatie werkt en dat er voldoende personeel beschikbaar is voor de bewoners, ook in de nachten. Bewoners kunnen dan naar een intern telefoonnummer bellen die is doorverbonden naar de slaapdienst. Ook weten bewoners waar de slaapdienst zich bevindt in het gebouw.

De bestuurder vertelt dat de locatie in- en exclusiecriteria hanteert. Zo kunnen bijvoorbeeld mensen met een actieve verslaving of die zware lichamelijke zorg nodig hebben niet in zorg komen. 't Anker Gezinshuis heeft daarvoor niet de specifieke expertise in huis. In een document Aanmeldcriteria leest de inspectie over deze zogenoemde contra-indicaties. Daarnaast is er een intake waarbij de bestuurders en de zorgverlener beoordelen of de bewoner past bij de andere bewoners en de bestaande groepsdynamiek. Dan eet de nieuwe bewoner bijvoorbeeld eerst een keer mee om zo te kunnen wennen zo vertelt een bestuurder.

Er is voor acht uur per week een gedragsdeskundige aan de locatie verbonden, zo vertelt een bestuurder. Zij is nu tijdelijk niet beschikbaar en er komt een vervanger. De gedragsdeskundige zit bij de evaluatie van de zorgplannen (en notuleert deze) en kijkt mee met de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) meldingen. Ook is zij een sparringpartner van de bestuurders en de zorgverlener wanneer zij ergens tegen aan lopen als het gaat over de begeleiding van de bewoners.

De bestuurders en de zorgverlener vertellen dat zij een training bedrijfshulpverlening (BHV) en een medicatietraining hebben gevolgd. Een bestuurder en de zorgverlener vertellen dat zij jarenlange ervaring in de jeugdzorg hebben maar willen blijven leren. Zo is de bestuurder voornemens een opleiding te volgen om meer te weten te komen over mensen met een autismspectrumstoornis. In een overzicht van opleidingen leest de inspectie over gevolgde opleidingen in 2022 en 2023. Daar ziet de inspectie onder meer een medicatietraining, scholing gezinshuis als bedrijf en een training infectiepreventie op staan.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

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

Resultaten

Norm 6

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

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis** aan deze norm.

Er bestaat een open meldcultuur, zo vertelt een bestuurder tegen de inspectie. De bestuurders/zorgverlener maken een melding wanneer er sprake is van fysiek contact en medicatiefouten, zo zegt zij. Deze MIC-meldingen leggen de bestuurders voor aan de MIC-commissie van de Albero Zorg. Deze commissie kijkt onder andere of er passende acties zijn genomen. Het laatste jaar zijn er geen incidenten geweest waar een MIC-melding van is gemaakt aldus een bestuurder. In het zorgplan van één van de bewoners ziet de inspectie een ingevuld MIC-formulier. Hierin staat onder meer hoe een dergelijk incident mogelijk (in de toekomst) voorkomen kan worden. MIC-meldingen maken ook een vast onderdeel uit van de teamvergaderingen zo leest de inspectie in de notulen van de laatste teamvergadering. In het MIC-jaarverslag van de Albero Zorg leest de inspectie onder meer over het aantal en soort incidenten per locatietype. Ook leest de inspectie daar over het in beeld brengen van trends en patronen van incidenten om zo mogelijke achterliggende oorzaken van incidenten te kunnen opmerken.

Eens in de twee weken op maandag komt de bewonersraad bijeen zo hoort de inspectie van de zorgverlener. Uiteenlopende onderwerpen worden dan besproken zoals het eten, huishoudelijke taken en, wanneer aan de orde, onderlinge irritatiepunten zo vertelt de zorgverlener. Waar dat kan proberen de bestuurders voorstellen van bewoners uit de bewonersraad te gebruiken om verbeteringen in de zorg door te voeren.

Een bestuurder vertelt dat Albero Zorg audits uitvoert op de locatie. Zo is vorig jaar het gehele zorgproces getoetst. De uitkomsten van deze audit waren volgens de bestuurder positief. De inspectie leest dit terug in het nagestuurde auditverslag. Tevens hebben de bestuurders contact met bestuurders van een ander gezinshuis van Albero Zorg. Die kunnen zij altijd bevragen wanneer zij ergens tegen aan lopen zo vertelt de bestuurder.

Norm 7

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat reflectie plaatsvindt.

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis** aan deze norm.

Alle gesprekspartners vertellen dat er korte lijnen bestaan bij 't Anker Gezinshuis. De zorgverlener en de bestuurders kennen elkaar al een langere tijd en kunnen elkaar makkelijk vinden. Feedback vindt vooral tussen de diensten plaats maar ook daar buiten. Er is structureel teamoverleg. Overleg vindt vaak plaats op ad hoc-basis.

Een bestuurder zegt dat er jaarlijks een intervisiebijeenkomst is voor alle gezinshuizen van Albero Zorg zijn. De bestuurders hebben deze bijeenkomst door omstandigheden nog niet bij kunnen wonen, onder andere omdat de inspectie op bezoek kwam op de dag van een intervisiebijeenkomst.

4.4 Thema Medicatieveiligheid

Voor een goede medicatieveiligheid moet een zorgaanbieder een geneesmiddelendistributiebeleid hebben geborgd. De zorgaanbieder heeft daarmee duidelijke afspraken over verstrekken en bewaren van medicatie. De inspectie kijkt bij haar onderzoek onder andere of zorgverleners medicatie verstrekken aan de hand van basisset medicatiegegevens (BMG). Ook kijkt de inspectie of zorgverleners na het verstrekken van de medicatie, aftekenen op lijsten die de apotheek aanlevert.

Norm 8

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

Volgens de inspectie **voldoet 't Anker Gezinshuis** aan deze norm.

Medicatie is op de dag van het bezoek direct na toediening digitaal afgetekend zo ziet de inspectie in het elektronisch voorschrijfsysteem en hoort de inspectie van een bestuurder.

De zorgverlener en bestuurders bewaren de medicatie in een af te sluiten kamer in een afgesloten kast. Per bewoner zit de medicatie in een bakje.

De bestuurders en de zorgverleners hebben een medicatietraining gevolgd (zie ook norm 5).

In een beleidsstuk leest de inspectie afspraken voor de ontvangst, de toediening en het afvoeren van medicatie.

Bijlage 1 Methode

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens de geldende wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders.

Inspecteurs beoordelen op de werkvloer of de zorgaanbieder goede zorg verleent. De inspecteurs passen zich zo veel mogelijk aan het ritme van de dag op de locatie aan. Om een beeld te krijgen van deze locatie starten de inspecteurs zo mogelijk met een kort gesprek met de eindverantwoordelijke van die dag of de leidinggevende. Daarnaast vindt een rondleiding door de locatie plaats. Zo kunnen de inspecteurs zich een beeld vormen van de leefsituatie van de cliënten en de werksituatie van de zorgverleners. Verder zijn de inspecteurs voor een groot deel van de tijd op de afdeling(en) of in de woning(en) aanwezig. In verschillende huiskamers/in de huiskamer kunnen de inspecteurs cliënten en zorgverleners observeren.

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelt de inspectie of de door Albero Zorg geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Locatiebeschrijving;
 - o Overzicht van de zorgprofielen van de bewoners;
 - o Overzicht van fte's en aantallen (o.a. per dienst) zorgverleners en behandelaars;
 - o Overzicht van ziekteverzuim en personeelsverloop van de laatste 12 maanden;
- Overzicht van scholing in de afgelopen twee jaar en de planning voor het lopende jaar;
- Overzicht van MIC-meldingen en daarvoor ingezette verbeteracties van de locatie van de laatste 12 maanden;
- Klachtenbeleid;
- Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling;
- Kwaliteitsrapport 2021 Albero Zorg;
- Document visie op gezinshuizen;
- Huisafspraken van 't Anker;
- Aanmeldcriteria 't Anker;
- Notulen van de laatste twee woonoverleggen van 't Anker;
- Intern audit verslag 't Anker;
- Document voortgangsbespreking 't Anker;
- MIC jaarverslag van Albero Zorg;
- Document vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg Albero Zorg;
- Aanbiedingsbrief en overeenkomst gezinshuis 't Anker.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl