



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Monucare B.V.
in Deventer op 19 december 2022

Utrecht, februari 2023

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak inspectie 4
1.2	Aanleiding bezoek 4
1.3	Aanpak 4
1.4	Beschrijving Monucare 5
2	Conclusie 6
2.1	Overzicht van de resultaten 6
2.2	Wat gaat goed 6
2.3	Wat kan beter 7
2.4	Wat moet beter 7
2.5	Eindconclusie bezoek 8
3	Wat zijn de vervolgacties 9
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Monucare verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
4	Resultaten 10
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 10
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 12
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 15
4.4	Thema Medicatieveiligheid 17
Bijlage 1	Methode 18
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 19

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 19 december 2022 een onaangekondigd bezoek aan Monucare B.V, locatie Brands Buyspark (hierna: Monucare) in Deventer.

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 Monucare is dat de inspectie deze locatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt Monucare 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.

Nieuwe zorgaanbieders

Nieuwe zorgaanbieders melden zich bij het CIBG door het invullen van een vragenlijst over de organisatie en de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. Deze informatie gebruikt de inspectie om te bepalen hoe zij toezicht houdt.

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

Tijdens het bezoek ontving de inspectie enkele documenten (bijlage 3), maakte een rondgang door de locatie en zag twee dossiers in. Ook sprak de inspectie met:

- Eén bestuurder/zorgverlener van Monucare;
- Eén zorgverlener;
- Twee cliënten;
- Eén cliëntvertegenwoordiger.

1.4 Beschrijving¹ Monucare

Monucare biedt zorg aan cliënten met een licht verstandelijke beperking en bijkomende problematiek zoals gedragsproblemen en verslaving. Monucare is opgericht in 2017 en heeft in 2019 een eerste woonlocatie in Arnhem geopend. In 2021 is de organisatie uitgebreid met een tweede woonlocatie in Deventer.

Woonlocatie Brandts Buyspark

De woonlocatie is gevestigd in een tussenwoning op het Brandts Buyspark in Deventer en is gelegen in een rustige woonwijk achter een winkelcentrum. Op de locatie wonen drie cliënten die van Monucare 24-uurs zorg krijgen. Op de benedenverdieping zijn een gemeenschappelijke woonkamer, keuken en een kantoor. Aan de achterkant van het huis is een veranda waar de cliënten gebruik kunnen maken van de tuinset en tevens hun fietsen of brommers kwijt kunnen. Het huis heeft twee verdiepingen. Elke verdieping heeft drie slaapkamers, een toilet en een badkamer. Op de locatie is in totaal ruimte voor zes cliënten.

Cliënten

De cliënten op de woonlocatie Brandts Buyspark krijgen zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) gefinancierd met een persoonsgebonden budget (PGB). Deze drie cliënten hebben indicaties met de zorgwaarte:

- Wonen met begeleiding en verzorging (VG3)
- Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (VG4)

Hiernaast biedt Monucare vanuit deze woonlocatie ook ambulante ondersteuning aan zes cliënten. Zij ontvangen ook zorg vanuit de Wlz gefinancierd met een PGB. Zij hebben indicaties met de zorgwaarte:

- Wonen met begeleiding en verzorging (VG3)
- Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (VG6)
- GGZ wonen met intensieve begeleiding (GGZ1)

Zorgteam en aansturing

Het zorgteam in Deventer bestaat uit drie zorgverleners. De twee eigenaren zijn meewerkend op de locatie in Deventer. Eén van de eigenaren heeft een afgeronde opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening en de andere bestuurder en de zorgverlener zijn in het bezit van een diploma Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg mbo²⁴. Op de woonlocatie in Arnhem werken één van de eigenaren, een andere zorgverlener en een stagiair.

In het zorgteam is het afgelopen jaar geen verloop van zorgverleners geweest en het ziekteverzuim is gebleven bij één ziekmelding. Monucare heeft geen openstaande vacatures.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Monucare is niet opgenomen in het openbare locatieregister voor de Wet zorg en dwang (Wzd).

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

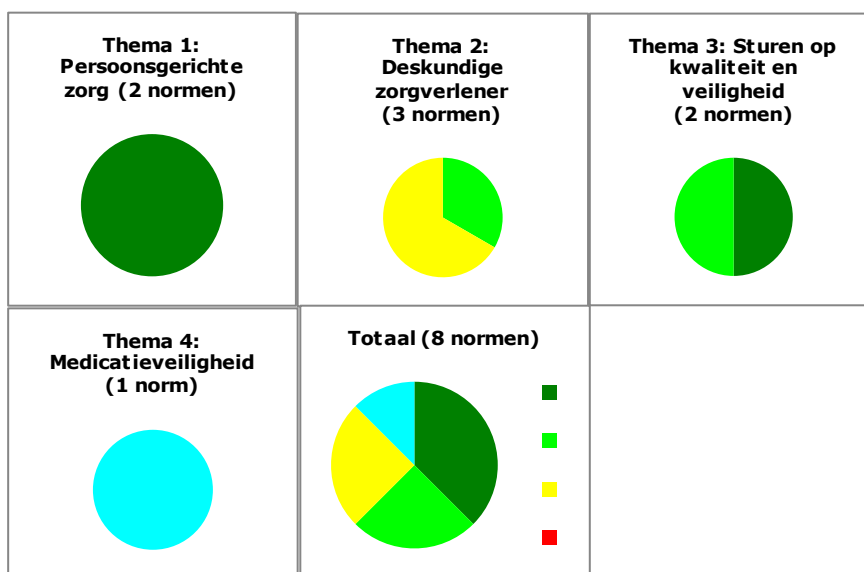
² middelbaar beroepsonderwijs

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 Monucare. 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 Monucare beoordeelt.



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

2.2 Wat gaat goed

De cliënten kunnen rekenen op laagdrempelige zorg. De zorgverleners zijn bereikbaar voor de cliënten als ze hen nodig hebben. Ook krijgen de cliënten de ruimte om hun eigen leven in te richten. Daarbij mogen cliënten laten zien wat zij zelf willen en kunnen, Monucare beweegt met hen mee en stemt de ondersteuning af op de zorgbehoefte.

2.3 Wat kan beter

Monucare heeft afspraken gemaakt hoe te rapporteren en de zorgplannen op te stellen. Dit komt in de praktijk nog onvoldoende tot uitvoer. Het is voor de cliënten, de cliëntvertegenwoordigers en de zorgverleners van belang dat alle afspraken up-to-date zijn. Ook de voortgang van de zorg moet in de dossiers terug te vinden en navolgbaar zijn.

Monucare heeft een kwaliteitsmanagementsysteem. Dit systeem is nog in ontwikkeling. Deze ontwikkeling ligt alleen bij één van de bestuurders. Het is belangrijk dat de bestuurder ook de andere zorgverleners meeneemt in de inhoud, zoals de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, en de processen van dit systeem. Een kwaliteitsmanagementsysteem werkt alleen als dit medewerkers ondersteunt in hun werk en leidt tot leren en verbeteren.

De zorgverleners worstelen soms met de daginvulling van de cliënten. Ze werken er hard aan om te zorgen dat de cliënten werk krijgen en behouden. Toch lukt dit niet altijd. De cliënten moeten kunnen rekenen op zorgverleners die hun uiterste best blijven doen om passende daginvulling te vinden. Als dat niet direct lukt, is het van belang om te voorkomen dat cliënten zich gaan vervelen. Om te voorkomen dat ze bijvoorbeeld in valkuilen uit het verleden vervallen.

De risico's die de cliënten kunnen lopen in het leven zijn bekend bij de zorgverleners en zij weten wat te doen om deze te voorkomen of te verminderen. De risico's liggen echter nergens vast en zijn daarmee geen onderdeel van de evaluatiegesprekken. Monucare moet zorgen voor een gestructureerde wijze van het inventariseren, vastleggen en bespreken van de risico's.

Monucare biedt op dit moment geen onvrijwillige zorg. Toch is het goed om kennis te hebben over de Wet zorg en dwang, zodat onvrijwillige zorg tijdig herkend kan worden. Het is belangrijk dat de zorgverleners van Monucare weten welke stappen nodig zijn om onvrijwillige zorg te voorkomen of op een zorgvuldige wijze uit te voeren.

Twee zorgverleners leveren de zorg aan de cliënten in Deventer, soms aangevuld met een zorgverlener uit Arnhem. De bestuurder werkt zeven dagen per week. Dat maakt de continuïteit van zorg kwetsbaar bij uitval van de bestuurder. Dan moeten de cliënten kunnen rekenen op vervanging. Het is belangrijk hierover van tevoren na te denken en alle opties te wegen.

2.4 Wat moet beter

Monucare moet voor alle zorgverleners en vrijwilligers die met cliënten werken, voldoen aan de vergewisplicht en vóór aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG. Dit was bij Monucare niet op orde.

Cliënten moeten kunnen rekenen op zorgverleners die deskundig zijn en op de hoogte zijn van de ontwikkelingen op hun vakgebied. Daarvoor is het belangrijk gestructureerd na te denken over de te volgen scholing en hieraan uitvoer te geven.

Op sommige dagen houdt een verwant van de bestuurder als vrijwilliger toezicht op de locatie. Het is voor de cliënten van belang dat duidelijk is dat zijn verleden is vergewist, maar ook wat de rol en taken van de vrijwilliger zijn. De cliënten moeten kunnen rekenen dat alle afspraken met deze vrijwilliger goed zijn vastgelegd.

2.5 Eindconclusie bezoek

De inspectie concludeert dat de geboden zorg op Monucare (grotendeels) voldoet/ aan de getoetste normen. Op twee van de zeven normen is nog een extra inspanning nodig.

De locatie in Deventer bestaat ruim anderhalf jaar en de cliënten en zorgverleners zijn tevreden hoe het gaat. De cliënten van Monucare kunnen rekenen op betrokken zorgverleners die er voor ze zijn en naar ze luisteren. Veel processen zijn uitgedacht, maar de stap naar volledige toepassing moet nog worden gezet. De zorgverleners en bestuurders voeren met een klein team alle werkzaamheden voor Monucare uit, vooral de bestuurders maken lange dagen. Hierdoor blijven veel ideeën hangen bij de uitwerking. Het is tijd voor Monucare om de volgende stap in dit proces te zetten. De stap naar verdere professionalisering.

De inspectie heeft op dit moment (voldoende) vertrouwen in de wijze waarop Monucare stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Monucare 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 Monucare verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Monucare voldoet (grotendeels) aan de getoetste normen. De inspectie verwacht dat Monucare blijvend voldoet aan de normen.

Op 1 januari 2022 is de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) in werking getreden. De inspectie gaat ervan uit dat Monucare haar organisatie inricht volgens de vereisten uit deze wet. Meer informatie over deze wet is te vinden op www.toetredingnieuwezorgaanbieders.nl.

3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Monucare. Zij gaat ervan uit 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 locatie. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

Na het bezoek moeten de getoetste normen op orde, geïmplementeerd en geborgd blijven. De inspectie kan Monucare daarom opnieuw bezoeken in de toekomst. Een toekomstige toetsing is mogelijk uitgebreider van aard en levert mogelijk andere uitkomsten op.

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 Monucare** aan deze norm.

Bevindingen norm 1:

De zorgverleners vertellen over de levensloop van de cliënten en hun achtergrond. Zij kennen de persoonlijke kwaliteiten van de cliënten en wat belangrijk voor hen is. Een zorgverlener vertelt dat Monucare cliënten onder andere ondersteunt bij huishoudelijke taken. De zorgverlener sluit daarbij aan bij de vaardigheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Zo is het bij de ene cliënt voldoende om hem te stimuleren. Bij een andere cliënt werkt het goed om het opruimen en schoonmaken van de eigen kamer in kleine stappen op te knippen.

De bestuurder vertelt dat de omgang met cliënten informeel is, deze doelgroep houdt niet van officiële taal en instanties. Wederzijds respect is een belangrijk uitgangspunt. De inspectie ziet dat de cliënten zich vrij voelen om het kantoor van de zorgverleners binnen te stappen. De communicatie tussen de cliënten en zorgverleners is laagdrempelig en vriendelijk. De inspectie hoort van een cliëntvertegenwoordiger dat de zorgverleners goed aansluiten bij de doelgroep. Monucare staat volgens de vertegenwoordiger naast de cliënt. Zij bewegen met de cliënt mee en buigen waar nodig gedrag om zonder hierin belerend te zijn.

Een cliënt vertelt enthousiast dat de cliënten en twee eigenaren vorig jaar samen op vakantie zijn geweest naar het buitenland. Van de bestuurder hoort de inspectie dat de vakantie een groot succes was. Monucare probeert om dit ook aankomend jaar te realiseren.

Een cliënt vertelt dat hij altijd een gesprek aan kan vragen als hij dit nodig heeft en dat de zorgverleners voor hem klaar staan. Een andere cliënt ervaart dat hij te weinig ondersteuning krijgt. Hij heeft ook behoefte aan meer 1-op-1 contact, zonder de andere cliënten. De cliënt vertelt dat hij al langere tijd geen werk heeft. Hij is veel alleen thuis, verveelt zich en drinkt hierdoor vaker hoort de inspectie. De zorgverleners vertellen dat morgen een gesprek plaatsvindt voor een mogelijke nieuwe werkplek. In de tussentijd proberen zij de cliënten te vermaken door soms een uitstapje te maken of een taak in of om huis te verzinnen. De cliënt heeft veel activering nodig vertellen de zorgverleners. De cliënt vergeet zelf bijvoorbeeld te eten of tanden te poetsen. De cliëntvertegenwoordiger van de cliënt vertelt dat Monucare de cliënt passende zorg biedt en de cliënt goed kent. Er wordt veel in het werk gesteld om werk voor de cliënt te zoeken. In de tussentijd biedt Monucare activiteiten aan, maar de cliënt heeft hier niet altijd zin in.

Relaties en intimiteit zijn ook onderwerpen waar zorgverleners met cliënten over praten hoort de inspectie van de zorgverleners. Zij weten hoe de cliënten dit beleven en waar mogelijke risico's voor hen liggen. De inspectie leest in de notulen van een teamoverleg dat een zorgverlener helpt bij het stimuleren van contact met een vriend. In de gesprekken noemen de zorgverlener en bestuurder ook dat ze contact met sommige verwanten of vrienden proberen te ontmoedigen.

Naast de gemeenschappelijke ruimtes, heeft iedere cliënt een eigen kamer. Twee cliënten laten de inspectie hun kamer zien, deze zijn ingericht met persoonlijke spullen.

Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet Monucare** aan deze norm.

Bevindingen norm 2:

De inspectie hoort van de bestuurder dat zij zorgafspraken in samenspraak met de cliënt en cliëntvertegenwoordiger maken. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat de zorgafspraken samen met de cliënt, Monucare, het zorgkantoor en de cliëntvertegenwoordiger worden gemaakt en ieder halfjaar geëvalueerd. Een paar weken geleden heeft nog een evaluatie plaatsgevonden. Daarnaast vindt geen ander evaluatiemoment plaats vanuit Monucare zelf en Monucare heeft geen mogelijkheid voor het meelesen in de rapportage. Wel heeft Monucare regelmatig contact met de cliëntvertegenwoordiger en zoeken zorgverleners afstemming wanneer de situatie daarom vraagt.

Een cliënt vindt het moeilijk om in gesprekken zijn mening te geven. In het moment zegt hij vaak op alles 'ja'. Een zorgverlener vertelt dat hij het gesprek over werk met de cliënt voorbereidt door vooraf na te gaan wat de cliënt graag wil. Zo kan de zorgverlener de cliënt tijdens het gesprek ondersteunen in het uitspreken van deze behoefte. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat een cliënt bij Monucare er kan en mag zijn. Zorgverleners bewegen met de cliënt mee en binnen bepaalde grenzen mag de cliënt zelf bepalen, dit geeft een gevoel van vrijheid. Monucare is laagdrempelig en bereikbaar wanneer het nodig is.

Zorgverleners zijn vaak aanwezig op de locatie, maar geven de cliënt niet het gevoel dat ze continu op hun vingers kijken, aldus de cliëntvertegenwoordiger.

Een cliënt wil geen ondersteuning bij het schoonmaken en dit zelf regelen. Hiervoor heeft de cliënt de ruimte gekregen om te laten zien dat hij dit zelf kan. De ondersteuning bij het koken is ook afgestemd op de behoefte van de cliënten.

In het beleidsplan 2022 – 2025 leest de inspectie de kernwaarden van Monucare. Eén van de kernwaarden is eigen regie. De inspectie leest dat Monucare ervan uitgaat dat de cliënten weliswaar op bepaalde terreinen van het leven ondersteuning nodig hebben, maar dat zij zo zelfstandig mogelijk hun eigen leven leiden. Een cliënt vertelt dat de zorgverleners hem grotendeels vrij laten. Hij heeft vooral gesprekken over zijn privéleven. Daar heeft hij namelijk hulp bij nodig.

Monucare heeft diverse huisregels omtrent bezoek, alcoholgebruik, roken, geluidsoverlast, agressie, huisdieren, en schoonmaken. Cliënten tekenen voor deze afspraken voordat zij bij Monucare komen wonen. De inspectie leest dat roken alleen is toegestaan op de eigen kamers en ziet dat cliënten deze regel naleven. In de huisregels staat ook dat alcoholgebruik in het gehele pand niet is toegestaan. De inspectie ziet en hoort dat cliënten wel alcohol bewaren en nuttigen op hun kamer. De huisregels zijn vooral om op te wijzen. De informele afspraak is dat ze op hun kamer mogen drinken en roken, zo zegt de bestuurder. Een cliënt geeft aan de camera's in de gemeenschappelijke ruimtes niet echt fijn te vinden, maar wel te begrijpen dat dit voor de veiligheid 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 Monucare grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 3:

De inspectie ziet camera's hangen op de locatie. De zorgverlener vertelt dat alleen in de gemeenschappelijke ruimtes camera's hangen. Hij kan de beelden ook op zijn mobiel bekijken. De cliënten hebben hiervoor getekend zo hoort de inspectie van de bestuurder. Hij vertelt dat de camera's er hangen om de cliënten te beschermen. De cliënten laten soms mensen in huis die niet aangemeld zijn. Monucare wil met de camera's zicht houden op de veiligheid en daarnaast overlast voor burens voorkomen. De bestuurder vertelt over de afspraken rondom het bewaren en verwijderen van de beelden.

Zowel de zorgverlener als de bestuurder vertellen gedurende de bezoekdag over meerdere risico's die de cliënten lopen in het leven. Ze noemen de risico's op overschatting, middelengebruik en agressie. De zorgverlener vertelt hoe hij een cliënt heeft benaderd en geholpen toen een cliënt bijvoorbeeld toch weer middelen had gebruikt.

Op de vraag of Monucare gebruik maakt van een risico-inventarisatie vertelt de bestuurder dat in het kwaliteitsmanagementsysteem een format is opgenomen. Hij laat deze zien aan de inspectie. De inspectie ziet een risico-inventarisatie op de verschillende levensdomeinen. De bestuurder zegt er wel meteen bij dat voor de huidige cliënten deze inventarisatie niet is ingevuld. Toen die cliënten in zorg kwamen, had Monucare de inventarisatie nog niet. In de cliëntdossiers ziet de inspectie inderdaad geen risico-inventarisaties terug. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat Monucare bij risicovolle situaties contact zoekt om samen naar een passende aanpak te kijken.

De bestuurder geeft aan geen onvrijwillige zorg te bieden. Hij zegt bekend te zijn met de Wet zorg en dwang (Wzd), maar kan niet vertellen hoe Monucare hier uitvoering aan geeft. Het nagestuurde protocol vrijheidsbeperkende maatregelen is nog niet aangepast aan deze wet. Het protocol spreekt nog over de Wet Bopz en vrijheidsbeperkende maatregelen in plaats van over de Wzd en onvrijwillige zorg.

Norm 4

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

Volgens de inspectie **voldoet Monucare grotendeels niet** aan deze norm.

Bevindingen norm 4:

De bestuurder vertelt dat hij en de zorgverlener met zijn tweeën de cliënten in Deventer ondersteunen. Dagelijks hebben ze een overdracht, soms live, soms telefonisch. De zorgverlener geeft aan dat ze dagelijks rapporteren. Hij rapporteert wat hij heeft gedaan met de cliënten, bijzonderheden en hij rapporteert ook op doelen. Later ziet de inspectie in de cliëntdossiers rapportages die lopen tot begin oktober 2022. De zorgverlener geeft aan dat hij de rapportages altijd eerst op papier schrijft en daarna overneemt in het ECD. De rapportages moet hij nog overnemen in het ECD.

Voor één van de cliënten staat geen ondersteuningsplan in het ECD. De bestuurder geeft aan dat hij sinds februari 2022 in zorg is, maar dat het pas sinds kort duidelijk is dat de cliënt kan blijven. Van een andere cliënt is wel een ondersteuningsplan aanwezig. Het plan is van 15 januari 2021, een meer recente versie is niet aanwezig. De inspectie ziet een persoonsbeeld en het plan heeft doelen per domein.

Ook staat uitgeschreven wat de cliënt doet en wat de zorgverleners doen om dit doel te bereiken. De bestuurder geeft aan dat een zorgverlener, de cliënt en cliëntvertegenwoordiger de plannen halfjaarlijks evalueren. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat zij halfjaarlijks evalueren met het zorgkantoor. De inspectie ziet dit niet terug in het cliëntdossier. Elk jaar vindt een bespreking plaats van het totale plan. Ook dit ziet de inspectie niet terug in het cliëntdossier.

Bij een cliënt die wel een ondersteuningsplan heeft, ziet de inspectie dat de zorgverleners op de doelen rapporteren. In een notulen van een teamoverleg leest de inspectie de aanmoediging om minimaal wekelijks de rapportages in het systeem te zetten.

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 Monucare grotendeels niet** aan deze norm.

Bevindingen norm 5:

De bestuurder zegt geen opleidingsplan te hebben. De zorgverlener en de bestuurder geven aan het afgelopen jaar geen scholing te hebben gevolgd. De zorgverlener vertelt dat hij op dit moment bezig is met een studie op hbo-niveau. Hij kan er niet veel scholing bij hebben, maar een training over middelengebruik lijkt hem zinvol. De inspectie krijgt na het bezoek een opleidingsplan opgestuurd. Hierin leest de inspectie dat voor 2023 verschillende cursussen zijn ingepland. Voorbeelden zijn bhv, weerstandstraining en een training over verslaving.

De bestuurder vertelt dat hij niet van alle zorgverleners of de vrijwilliger een verklaring omtrent het gedrag (VOG) heeft. Van de beide bestuurders heeft hij wel een VOG. De inspectie ziet deze VOG's. Eén van de VOG's staat niet op de naam van Monucare.

Op de website leest de inspectie dat Monucare ook behandeling biedt. Op vraag van de inspectie vertelt de bestuurder dat dit niet klopt. Dit moet nog van de website worden gehaald. De bestuurder vertelt dat Monucare soms de diensten van een gedragsdeskundige uit zijn persoonlijke netwerk inhuurt. Zij heeft in het verleden enkele keren meegedacht bij de zorg voor cliënten en is weleens aangesloten bij een teamoverleg.

De bestuurder vertelt dat hij al meerdere aanmeldingen heeft gehad voor de open plekken op de locatie. Toch heeft hij deze allemaal afgewezen. De bestuurder vertelt dat Monucare alleen cliënten met een Wlz³-indicatie in zorg neemt, geen cliënten met bijvoorbeeld een indicatie uit de Wmo⁴ of de Jeugdwet. Ook de grenzen heeft de bestuurder goed in beeld, zo vertelt hij. Cliënten met agressieproblematiek of ernstige psychiatrie kan Monucare bijvoorbeeld niet helpen. De zorgverlener voegt toe dat de nieuwe cliënten ook in de huidige cliëntgroep moeten passen. Sommige cliënten helpt Monucare met hulp van gespecialiseerde collega zorgaanbieders, zo vertellen de zorgverlener en de bestuurder. Ook leest de inspectie hierover in de notulen van een teamoverleg. De bestuurder vertelt dat op de woonlocatie zes plekken zijn, maar niet meer dan vier cliënten wil plaatsen.

³ Wet langdurige zorg

⁴ Wet maatschappelijke ondersteuning

De zorgverlener en de bestuurder vertellen dat ze met zijn tweeën alle cliënten in Deventer ondersteunen. Als het nodig is, komt één van de twee zorgverleners uit Arnhem helpen. De bestuurder geeft aan meestal zeven dagen per week te werken. Hij voelt zich verantwoordelijk en vindt het lastig om los te laten. Hij zou graag nog een zorgverlener in dienst nemen, ook om meer flexibiliteit te creëren. De bestuurder zegt dat een stagiair hem ook al zou helpen. Een verwant van één van de bestuurders houdt soms vrijwillig toezicht op de locatie, zo hoort de inspectie van de bestuurder. Een cliënt vertelt dat de zorgverleners voor iedereen klaar staan. Als hij een gesprek wil, dan heeft hij die snel genoeg. Hij vertelt dat een zorgverlener in ieder geval elke maandag tot en met vrijdag in de middag aanwezig is. Ook zijn de zorgverleners telefonisch goed bereikbaar, zo zegt de cliënt.

Op een bord ziet de inspectie een telefoonnummer voor nood geschreven. De bestuurder vertelt dat dit nummer staat doorgeschakeld naar de mobiele telefoon van de zorgverlener die dienst heeft. De zorgverlener geeft aan dat altijd een zorgverlener bereikbaar is voor de cliënten, maar ook voor bijvoorbeeld de burens. Hij is ook wel eens 's nachts gebeld door een cliënt. Een cliënt vertelt dat hij dat noodnummer nog nooit heeft gebeld, dat is nog niet nodig geweest.

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 Monucare grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 6:

De zorgverlener vertelt over een incident dat hij twee weken voor het bezoek heeft meegemaakt. Hij zegt dat het is opgelost met de betrokken persoon. Ook heeft hij een MIC⁵-formulier ingevuld in het elektronisch cliëntdossier. Het incident is daarna besproken met de bestuurder, zo geeft de zorgverlener aan. In een cliëntdossier ziet de inspectie later een ingevuld MIC-formulier. Hierop vult de zorgverlener in wat er is gebeurd, wie het betreft, eventueel letsel, het vervolg, de afspraken na het incident en een logboek. De inspectie krijgt later ook het incidentenbeleid toegestuurd. Daarin leest de inspectie over de weg die een incident aflegt door de organisatie en hoe een risicoanalyse uitgevoerd moet worden. Het bovengenoemde incident is ook volgens deze werkwijze afgehandeld, zo hoort en leest de inspectie.

Na het bezoek stuurt Monucare het beleidsplan 2022 – 2025 naar de inspectie. Hierin vertellen de bestuurders welke meerjarenplannen ze hebben. De inspectie leest dat Monucare zich nog meer richt op samenwerking in de regio, in het leggen van verbanden en zich richt op preventie en het continue verbeteren.

Monucare is sinds 2019 aangesloten bij een Klachtenportaal Zorg, zo leest de inspectie op het inschrijfbewijs. De zorgaanbieder stuurt ook het reglement mee.

⁵ Melding (bijna)incidenten cliënten

De inspectie ziet tijdens de rondleiding overal brandmelders hangen, op allemaal knippert een groen lampje. Ook hangen op elke verdieping brandblussers. Deze zijn allemaal onderhouden, zo ziet de inspectie.

In het kantoor ziet de inspectie een lijst met onderwerpen hangen die te maken hebben met kwaliteit en veiligheid van zorg. Daarnaast hangt een lijst met documenten die bij de onderwerpen horen. De bestuurder vertelt dat Monucare gebruik maakt van een kwaliteitsmanagementsysteem. Hij laat dit systeem zien aan de inspectie. De onderwerpen op de lijst hebben een plek gekregen in het systeem, zo ziet de inspectie. De bestuurder zegt dat het systeem nu nog echt iets van hem is. Hij is de enige die eraan werkt en het heeft voor hem ook geen prioriteit. Desgevraagd geeft de bestuurder aan dat er nog geen PDCA⁶-cyclus in het systeem zit. De zorgverlener vertelt dat hij het systeem kent, maar er nog niets mee doet.

In het kwaliteitsmanagementsysteem zit bijvoorbeeld de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, zo zegt de bestuurder. Hij laat het stappenplan van de meldcode aan de inspectie zien. De zorgverlener geeft aan niet op de hoogte te zijn van de meldcode. De bestuurder vertelt dat de scholing hiervan nog moet plaatsvinden.

In de gang ziet de inspectie een ideeënbus hangen. De bestuurder vertelt dat de cliënten een idee hebben geopperd om in het weekend langer bezoek te mogen ontvangen. Dit heeft een zorgverlener daarna met alle cliënten op de locatie besproken en iedereen vond dat een goed idee. Op deze manier is inspraak georganiseerd. De bestuurder geeft aan dat ze nog geen structureel bewonersoverleg organiseren. In het beleidsstuk medezeggenschap cliënten leest de inspectie dat bij Monucare medezeggenschap op een laagdrempelige manier georganiseerd is. Dit sluit meer aan bij de visie van Monucare, zo leest de inspectie.

Norm 7

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat reflectie plaatsvindt.

Volgens de inspectie **voldoet Monucare** aan deze norm.

Bevindingen norm 7:

De zorgverlener vertelt dat hij het fijn vindt om in een klein team te werken met mensen die zoveel ervaring in de zorg hebben. Hij leert veel van de bestuurder. Ook de bestuurder zegt dat alle zorgverleners veel van elkaar leren en iedereen daardoor ontwikkeling doormaakt.

De bestuurder geeft aan dat er elke vijf of zes maanden een teamoverleg is. Dan schuiven ook de twee zorgverleners uit Arnhem aan. Volgens de bestuurder is deze frequentie voldoende, want zowel in Arnhem als in Deventer werken de zorgverleners met zijn tweeën. De zorgverlener bevestigt dat hij dagelijks contact heeft met de bestuurder. In de nagestuurde notulen van het teamoverleg leest de inspectie dat de zorgverleners in de overleggen vooral de cliënten en daarnaast organisatorische zaken bespreken.

De inspectie spreekt de zorgverlener en de bestuurder ook gezamenlijk. De zorgverlener voelt zich vrij om zaken toe te voegen als de bestuurder spreekt en andersom. De inspectie hoort dat de zorgverlener en de bestuurder korte lijnen hebben.

⁶ Plan Do Check Act

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.

De norm is **niet getoetst**.

De cliënten hebben geen medicatie die verstrekt moet worden door de zorgverleners, zo vertellen de zorgverlener, de bestuurder en een cliënt.

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. Hiervoor gebruiken zij de observatiemethode SOFI (zie de uitleg hieronder).

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 Monucare 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

- Memo IGJ, met daarin een locatiebeschrijving, een overzicht van de zorgprofielen van cliënten, een overzicht van aantallen zorgverleners en een overzicht van ziekteverzuim en personeelsverloop van het afgelopen jaar.
- Beleidsplan 2022 – 2025.
- Medicatiebeleid Monucare.
- Klachtenreglement KPZ Monucare en inschrijfbewijs Monucare Klachtenportaal Zorg.
- Incidentenbeleid Monucare.
- Akkoordverklaring vrijheidsbeperkende maatregelen.
- Beleidsdocument vrijheidsbeperkende maatregelen Monucare 2020 versie 1.
- Medezeggenschap cliënten.
- Meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling Monucare.
- MIC formulier 14-4-2022, MIC formulier 3-6-2022, MIC formulier 11-2-2022 en MIC formulier 3-3-2022.
- Notulen vergadering 8-11-2022 en notulen vergadering 6-12-2022.
- Opleidingsplan Monucare 2023-2024.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl