



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Eminent Wonen & Zorg B.V.,
locatie Villa Roderlo
in Ruurlo op 11 juli 2023

Utrecht, oktober 2023

V2049250

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving Eminent Wonen & Zorg, locatie Villa Roderlo 4
1.3	Actuele ontwikkelingen bij Eminent Wonen & Zorg, Villa Roderlo 5
2	Conclusie en vervolgacties 6
2.1	Conclusie bezoek 6
2.2	Vervolgacties 6
2.2.1	De vervolgactie die de inspectie van Villa Roderlo verwacht 6
2.2.2	Vervolgactie van de inspectie 7
3	Resultaten Villa Roderlo 8
3.1	Persoonsgerichte zorg 8
3.2	Deskundige zorgverlener 10
3.3	Sturen op kwaliteit en veiligheid 14
3.4	Medicatieveiligheid 17
Bijlage 1	Geraadpleegde documenten 19

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 11 juli 2023 een bezoek aan Eminent Wonen & Zorg B.V, locatie Villa Roderlo in Ruurlo. Het bezoek was van tevoren aangekondigd.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Het toetsingskader is slechts een selectie hieruit. Als de inspecteurs het tijdens het bezoek nodig vinden ook andere thema's te onderzoeken dan kunnen zij dit doen. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport.

De in dit rapport gebruikte begrippen liggen vast in een verklarende [woordenlijst](#).

Het inspectiebezoek bestaat uit een gesprek met de raad van bestuur en de raad van toezicht. Dit gesprek gaat over de besturing van de organisatie. Daarna bezoeken de inspecteurs één of meerdere locatie(s). De inspecteurs verzamelen op deze locatie(s) informatie door middel van observaties, een rondleiding, het voeren van gesprekken en het inzien van documenten. Op basis van deze informatie toetsen ze de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid.

Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

1.1 Aanleiding bezoek

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

De inspectie bezocht in februari 2019 een andere locatie van Eminent Wonen & Zorg, namelijk voormalig locatie La Fontaine in Ruurlo. De inspectie sloot dit bezoek met vertrouwen af. Inmiddels is locatie La Fontaine gesloten. De directeur licht toe dat het een bewuste keus was om deze locatie te sluiten. Eminent Wonen & Zorg concentreerde hiermee haar zorgaanbod op één locatie in Ruurlo in plaats van op twee locaties (voormalig locatie La Fontaine en locatie Villa Roderlo). De sluiting van La Fontaine vormt mede aanleiding voor een bezoek aan Villa Roderlo.

1.2 Beschrijving Eminent Wonen & Zorg, locatie Villa Roderlo

Eminent Wonen & Zorg

Eminent Wonen & Zorg biedt wonen met zorg, verpleeghuiszorg en kortdurend verblijf/revalidatiezorg. Eminent Wonen & Zorg heeft drie locaties. Dit zijn Huize Hogeland in Enschede, Huize Sonnevand in Groenlo en Villa Roderlo in Ruurlo. Elke locatie heeft een eigen B.V. Alle drie deze B.V.'s vallen onder Eminent Wonen & Zorg B.V.. Boven deze B.V. zit ElVo Beheer B.V. (een financiële holding) en Stichting Administratiekantoor ElVo Beheer. Alle B.V.'s hebben één en dezelfde bestuurder. Eminent Wonen & Zorg B.V. heeft een raad van commissarissen (RvC) bestaande uit een drietal leden. De RvC houdt toezicht op de zorglocaties en Eminent Wonen & Zorg B.V.

Een teamcoach stuurt de locatie aan. Er is één teamcoach voor de locaties Huize Sonnevand in Groenlo en Villa Roderlo in Ruurlo. Ook is er één teamcoach voor de locatie Huize Hogeland in Enschede.

Villa Roderlo

Villa Roderlo is een monumentaal pand gelegen in Ruurlo. Het biedt plaats aan acht cliënten met een somatische zorgvraag, een psychogeriatrische zorgvraag of kortdurend verblijf (laag complex).

Op de bezokedag ontvangen acht cliënten zorg. Het gaat om vier cliënten met zorgprofiel 5 VV, twee cliënten met 4 VV en twee cliënten met 6 VV. Cliënten ontvangen zorg vanuit de Wet langdurige zorg.

De zorg wordt verleend door een verpleegkundige deskundigheidsniveau 4 (0,61 fte) en dertien verzorgenden-IG (7,10 fte). Eén van de verzorgenden is in opleiding tot verpleegkundige deskundigheidsniveau 4. Naast de zorgverleners werken in Villa Roderlo nog twee activiteitenbegeleiders (0,55 fte), één kok (0,83 fte) en drie huishoudelijk medewerkers (1,83 fte).

In Villa Roderlo zijn verschillende disciplines betrokken, waaronder de huisarts, een specialist ouderengeneeskunde (SO), psycholoog en een fysiotherapeut. De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg. Eminent Wonen & Zorg heeft samenwerkingsovereenkomsten met huisartsenpraktijken in de plaatsen waar zij gevestigd is. Daarnaast werkt Eminent Wonen & Zorg samen (op consultbasis) met vaste SO's vanuit twee andere zorgaanbieders in de regio.

1.3 Actuele ontwikkelingen bij Eminent Wonen & Zorg, Villa Roderlo

Wet zorg en dwang

De inspectie zag op 10 juli 2023 dat Villa Roderlo voor de Wet zorg en dwang (Wzd) niet als accommodatie is opgenomen in het openbare locatieregister. In Villa Roderlo is er geen (vastgesteld) Wzd-beleid.

Eminent Wonen & Zorg geeft aan geen Wzd-functionaris te hebben aangesteld. Ook de rol van zorgverantwoordelijken is tijdens het bezoek nog niet ingevuld.

Organisatieontwikkelingen

Villa Roderlo is voornemens om het pand te gaan verbouwen. Vanuit renovatie- en duurzaamheidsoogpunt is dit noodzakelijk, zo licht de directeur toe.

Tegelijkertijd zal Villa Roderlo hiermee uitbreiden van acht appartementen naar tien appartementen. Zodoende wil zij in de toekomst ook mogelijkheid creëren voor het bieden van logeerszorg (ter ontlasting van de mantelzorger).

Arbeidsmarktkrapte

De directeur geeft aan geen problemen te ondervinden van personele tekorten en/of arbeidsmarktproblematiek in de regio. De directeur geeft aan te beschikken over voldoende personeel of sollicitanten bij openstaande vacatures. Er is een laag verzuim van nog geen 3%, vertelt zij.

Eminent Wonen & Zorg besteedt aandacht aan een gezond werkklimaat en balans tussen werk en privé. De teamcoach vertelt dat zij jaargesprekken met zorgverleners voert aan de hand van de 'duurzame inzetbaarheidsmatrix'. Aan de hand hiervan is de organisatie in gesprek met zorgverleners over lichamelijke en geestelijke gezondheid en financiële fitheid. Eventuele signalen kunnen vroegtijdig besproken en opgepakt worden. Dit om (langdurige) uitval te voorkomen.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat de geboden zorg in Villa Roderlo grotendeels voldoet aan de getoetste normen. Acht van de twaalf getoetste normen voldoen volledig, twee normen voldoen grotendeels en twee normen voldoen grotendeels niet.

Cliënten ontvangen persoonsgerichte en veilige zorg binnen Villa Roderlo. Zorgverleners kennen de cliënten goed en geven hen zoveel als mogelijk eigen regie. Cliënten en hun familieleden zijn tevreden over de geboden zorg. Daarnaast investeert Villa Roderlo in de deskundigheid van zorgverleners met een uitgebreid scholingsprogramma. Het management zorgt ervoor dat zorgverleners met elkaar afstemmen, leren en verbeteren.

Binnen Villa Roderlo wordt gestuurd op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De raad van commissarissen is hierbij aantoonbaar betrokken. Toch kan binnen de organisatie nog meer geleerd worden van incidentenmeldingen. Zorgverleners werken daarnaast methodisch in de cliëntdossiers. Dit zou nog beter kunnen met behulp van compactere zorgplannen.

De inspectie constateert twee tekortkomingen als het gaat om de Wzd en de Wmcz. Villa Roderlo weegt de inzet van (mogelijk) onvrijwillige zorg niet in alle gevallen zorgvuldig en navolgbaar af. Daarnaast heeft de organisatie op dit moment geen wettelijk verplichte cliëntenraad.

De inspectie ziet een ambitieuze en lerende organisatie. Op de bezochtdag stelde de zorgaanbieder zich open en toetsbaar op. De directeur liet blijken de tekortkomingen te zullen oppakken. Deze lerende opstelling in combinatie met de overige positieve bevindingen maakt dat de inspectie voldoende vertrouwen heeft in de wijze waarop Villa Roderlo stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

2.2 Vervolgacties

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

2.2.1 *De vervolgactie die de inspectie van Villa Roderlo verwacht*

De zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Dit betekent dat Villa Roderlo de inzet van (mogelijk) onvrijwillige zorg in alle gevallen zorgvuldig moet afwegen. Hierbij moet de organisatie ook de rollen invullen zoals vastgelegd in de Wzd. De inspectie verwacht dat Villa Roderlo dit vastlegt in een Wzd-beleid.

Daarnaast is het van belang dat cliënten worden vertegenwoordigd in een cliëntenraad die hun belangen behartigt. De cliëntenraad heeft ook wettelijke taken, zoals ook het voordragen van een lid voor de raad van commissarissen. De inspectie verwacht dat Zorgvilla Roderlo deze tekortkomingen wegneemt, voor zover zij dat nog niet heeft gedaan.

2.2.2

Vervolgactie van de inspectie

Op basis van de bevindingen en bovenstaande conclusie ziet de inspectie op dit moment geen aanleiding om deze locatie(s) en/of andere locaties van de zorgaanbieder opnieuw te bezoeken. De inspectie verwacht dat Villa Roderlo goede zorg continueert en de tekortkomingen wegneemt (op alle locaties). De inspectie sluit het bezoek af.

3 Resultaten Villa Roderlo

Hieronder staan de oordelen per norm en een toelichting daarop. Het oordeel geeft aan in welke mate de betreffende norm is gerealiseerd.

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

- Donkergroen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm.**
De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten
- Lichtgroen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm.**
De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten. De instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.
- 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.**

3.1 Persoonsgerichte zorg

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

De inspectie hoort en ziet dat zorgverleners het verhaal van de cliënt kennen. Zo vertelt een zorgverlener over een cliënt die uit een groot gezin komt. Van jongs af aan hielp de cliënt al veel in het huishouden. Zorgverleners vertellen dat deze cliënt altijd 'in de weer' is. Ze zorgt graag voor anderen en helpt in het huishouden. Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de cliënt helpt met tafel dekken en afruimen. Daarnaast hoort en ziet de inspectie dat zorgverleners de familieleden van de cliënten kennen. Zij vragen ook aan hen hoe het gaat.

In cliëntdossiers leest de inspectie dat zorgverleners informatie over de levensloop van cliënten vastleggen. Ze doen dit in een levensgeschiedenis of cliëntverhaal. De inspectie leest hierin interesses van cliënten zoals tuinieren, puzzelen of reizen maken. De inspectie ziet ook specifieke wensen en behoeften van cliënten staan. Zoals: 'het geloof is voor mij belangrijk' of 'ik rook graag een sigaretje'.

Een cliënt geeft aan dat zorgverleners goed op de hoogte zijn van haar wensen en behoeften. Zo vertelt de cliënt dat zij graag 'op zichzelf is'. De cliënt heeft niet altijd zin in gezelschap van anderen. Zorgverleners houden hier goed rekening mee, vertelt de cliënt. Daaropvolgend ziet de inspectie dat deze cliënt naar eigen wens, de lunch op haar kamer eet in plaats van in de gezamenlijke huiskamer.

De inspectie hoort dat zorgverleners de persoonlijke voorkeuren van de cliënten kennen. Zo vertellen zorgverleners over cliënten die 's morgens vroeg opstaan en cliënten die wat langer willen blijven liggen. Zorgverleners vertellen hierin aan te sluiten bij het tijdstip van opstaan dat de cliënt zelf kiest.

De inspectie leest voorkeuren van de cliënt ook terug in het cliëntdossier. Zo leest de inspectie: 'ik verblijf graag op mijn kamer'.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de fysieke leefomgeving aansluit op de wensen en behoeften van cliënten. Zo ziet de inspectie dat er een gezamenlijke eet-/huiskamer is en een serre. Daarnaast ziet de inspectie diverse zitjes waar cliënten kunnen zitten. Er is vrij toegang tot de tuin. Alle cliënten hebben een eigen appartement met badkamer. Niet elke badkamer grenst direct aan het appartement. Na de verbouwing zal dit wel zo zijn. De meeste appartementen van cliënten zijn op de eerste etage. Er is een traplift aanwezig. De directeur licht toe dat er, na de verbouwing, een lift komt.

In cliëntdossiers ziet de inspectie dat de medisch hoofdbehandelaar afspraken over het medisch beleid vastlegt. Zo leest de inspectie bij verschillende cliënten afspraken over het reanimatiebeleid en het wel of niet insturen naar het ziekenhuis.

Norm 1.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

De inspectie ziet dat zorgverleners de eigen regie van cliënten stimuleren. Zo vertelt een zorgverlener dat zij cliënten aanmoedigt om datgene wat zij nog zelf kunnen ook zo lang mogelijk zelf te blijven doen. Zo ziet de inspectie een zorgverlener die een cliënt aanmoedigt om zelf zijn boterham te eten. De cliënt heeft hier wat hulp bij nodig. De inspectie hoort dat de zorgverlener eenduidige instructies geeft. Zij doet steeds een nieuw stukje brood in de hand van de cliënt. De cliënt kan dit vervolgens zelf naar zijn mond brengen.

In de cliëntdossiers leest de inspectie informatie terug over hoe zorgverleners de eigen regie van cliënten kunnen stimuleren. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld: 'cliënt gaat zich zelfstandig wassen en aankleden. Cliënt verschoont niet altijd haar kleding en handdoeken, hierin begeleiden. Eventueel ondersteunen met douchen'. De betreffende cliënt vertelt dat ze blij is hoe ze nog eigen regie heeft. Ze zegt dat ze daardoor niet het gevoel heeft dat ze afhankelijk is van zorg.

In diverse gesprekken hoort de inspectie dat zorgverleners de cliënten ruimte bieden voor eigen regie, bijvoorbeeld door het bieden van individuele aandacht. Zo vertellen zorgverleners dat er een paar keer per week een (vaste) activiteitenbegeleider op de locatie komt. Zij doet één op één activiteiten met cliënten. De directeur en zorgverleners vertellen dat de activiteitenbegeleider hiermee aansluit op de wens van de cliënten. De huidige cliënten hebben geen behoefte aan een gezamenlijk activiteiten aanbod, zo hoort de inspectie. Ook familieleden van cliënten die de inspectie spreekt bevestigen dit. Zij vertellen het fijn te vinden dat er op maat, één op één activiteiten worden aangeboden.

De directeur vertelt dat Villa Roderlo een open locatie is, er zijn geen gesloten deuren. De inspectie ziet dat cliënten vrij zijn om naar hun eigen kamer te gaan of naar buiten te gaan als zij dit willen. De inspectie ziet dat cliënten vanuit de serre direct de tuin in kunnen lopen. De tuin heeft een natuurlijke omheining. De inspectie hoort dat de tuin vaak gebruikt wordt voor activiteiten, ontmoeting of rust.

Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

Diverse gesprekspartners vertellen dat Eminent Wonen & Zorg het belangrijk vindt dat cliënten zichzelf kunnen zijn: 'zij moeten zich thuis kunnen voelen'. De inspectie leest dit terug in de visie op persoonsgerichte zorg. Hierin leest de inspectie: 'ieder mens heeft een eigen persoonlijkheid, voorgeschiedenis, leefwijze en levensbeschouwing, die wij respecteren en waarmee wij onder alle omstandigheden rekening houden'. De inspectie ziet en hoort dat zorgverleners deze visie uitdragen en toepassen in de dagelijkse praktijk.

Tijdens observatie in de huiskamer ziet de inspectie dat alle cliënten gezien en gehoord worden. De inspectie ziet vier cliënten aan tafel met drie zorgverleners. Een zorgverlener vertelt dat zij en haar collega's bewust allemaal mee-eten met cliënten. Zo kunnen ze alle cliënten met rust en aandacht begeleiden. De inspectie ziet hoe zorgverleners de cliënten betrekken bij het gesprek aan tafel. Eén cliënt vertelt uit zichzelf niet zoveel. De inspectie hoort hoe zorgverleners haar vragen stellen over tuinieren en aardappels telen. De cliënt gaat enthousiast in op de vragen.

De inspectie ziet dat zorgverleners cliënten geborgenheid en vertrouwen bieden. Tijdens de observatie ziet de inspectie een cliënt die steeds bevestiging zoekt. Zorgverleners geven deze bevestiging. Zo vraagt de cliënt tijdens het innemen van medicatie bij elk pilletje om toestemming. De zorgverlener stelt de cliënt gerust en knikt steeds instemmend.

In gesprek met een familielid van een cliënt hoort de inspectie dat zorgverleners steeds aansluiten bij datgene wat op dat moment belangrijk is voor de cliënt. 'Ze voelen goed aan wat nodig is en wat bij de cliënt past', zo vertelt het familielid. Het familielid vertelt dat haar dierbare vaak onrustig is. Ze vertelt dat zorgverleners hier met veel geduld mee omgaan. In verschillende cliëntdossiers leest de inspectie welke benadering cliënten nodig hebben.

De inspectie hoort dat zorgverleners de cliënten aanspreken op de manier die de cliënt wenst. De inspectie leest hierover afspraken terug in de dossiers van de cliënten.

3.2 Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

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 Villa Roderlo grotendeels niet** aan deze norm.

In gesprek met de directeur en teamcoach hoort de inspectie dat Eminent Wonen & Zorg geen beleid heeft inzake de Wzd. De directeur vertelt dat Eminent Wonen & Zorg ook geen samenwerking heeft met een (onafhankelijk) Wzd-functionaris. Tegelijkertijd hoort de inspectie dat Villa Roderlo wel maatregelen inzet die onder de Wzd kunnen vallen. Zorgverleners vertellen over een cliënt met een bedhek en drie cliënten met een sensor bij hun bed. Het gaat allemaal om cliënten die dementie hebben. De inspectie hoort daarnaast dat meerdere

cliënten met dementie rustgevende medicatie gebruiken. In sommige gevallen gaat dit vermoedelijk over gebruik buiten de richtlijn (langere tijd).

De inspectie ziet de professionele afwegingen voor de inzet van bovengenoemde maatregelen niet altijd terugkomen in de cliëntdossiers. De inspectie ziet wel dat inzet van de sensoren als maatregel in het zorgplan staat. Hierbij hebben de zorgverleners navolgbaar afgestemd met de huisarts, SO en de familie. Wel ontbreekt het onderbouwd vastleggen van de wilsonbekwaamheid van deze cliënten. De inspectie leest dat zorgverleners alleen toestemming van familie vragen om de maatregel in te zetten. Hierbij is niet navolgbaar of de cliënt dit niet meer zelf kan beslissen.

Voor de inzet van rustgevende medicatie, ziet de inspectie geen professionele afwegingen terugkomen in het cliëntdossier. Zo leest de inspectie in rapportages dat een cliënt meerdere keren per dag extra rustgevende medicatie kreeg. De inspectie leest onvoldoende terug waarom de cliënt deze medicatie kreeg en wat het effect hiervan was. In de medische rapportage leest de inspectie wel dat de cliënt sinds 21 maart 2023 rustgevende medicatie krijgt tegen onrust. De inspectie leest niet terug dat de inzet van de medicatie sindsdien is geëvalueerd.

Toch kunnen zorgverleners wel vertellen hoe zij afwegingen maken bij (eventuele) inzet van maatregelen in het kader van de Wzd. Zorgverleners vertellen dat zij rekening houden met de impact voor de cliënt. Een zorgverlener vertelt dat er bij een cliënt in de nacht een sensor buiten haar kamer op de gang staat. Deze cliënt kan namelijk gaan dwalen in de nacht, zo licht de zorgverlener toe. Met de sensor observeren zorgverleners of de cliënt 's nachts buiten haar kamer komt en/of naar beneden gaat. De zorgverlener vertelt dat zij de cliënt in dat geval benadert om te kijken waar zij de cliënt mee kan helpen, zoals bijvoorbeeld het terug begeleiden naar haar eigen kamer. De inspectie ziet deze afwegingen in het zorgplan terug. De inspectie leest ook een beschrijving van het ernstig nadeel, namelijk 'bij het nachtelijk dwalen kan de cliënt op kamers van medebewoners komen of naar beneden gaan'. De inspectie ziet dat de inzet van de sensor is afgesproken voor een periode van drie maanden. De inspectie ziet een volgende evaluatiedatum vermeld staan.

Daarnaast ziet de inspectie dat zorgverleners de wensen en zorgbehoeften van de cliënten laten meewegen in de zorgverlening. In gesprek met cliënten en familieleden hoort de inspectie dit ook terug. De inspectie leest tijdens dossierinzage over een cliënt die te maken heeft met gewichtsverlies. Zorgverleners merken hierbij op: 'cliënt vindt het niet leuk om te veel aandacht aan haar gewicht te schenken, hier gehoor aan geven. Dit niet continu bespreken met cliënt'.

In de dossiers leest de inspectie dat zorgverleners de risico's van de cliënten in beeld hebben en vastleggen. Een zorgverlener vertelt dat iedere cliënt een risico-inventarisatie heeft. Minimaal elk half jaar vindt bij de zorgleefplanbespreking een evaluatie van deze inventarisatie plaats. De inspectie ziet deze risico-inventarisaties terug in dossiers. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier over een verhoogd risico op depressie. In het zorgplan is hier vervolgens een zorgdoel over opgenomen.

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo grotendeels** aan deze norm.

De directeur en teamcoach vertellen dat er binnen Villa Roderlo één verpleegkundige werkzaam is. Deze verpleegkundige is onder andere verantwoordelijk voor een deel van de coördinatie van zorg en het op- en bijstellen van de zorgplannen. Daarnaast vertelt een zorgverlener dat elke cliënt een Eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV'er) heeft. De verpleegkundige en/of EVV'er voert een 'inzorgname-gesprek' en vraagt wensen en behoeften van de cliënt uit. Deze informatie vertalen zij vervolgens naar het zorgplan. Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dit terug.

De inspectie ziet dat Villa Roderlo actuele zorgplannen heeft, waarin doelen en acties zijn vastgelegd. De inspectie ziet dat zorgverleners een risicosignalering invullen en bij verhoogd risico vertalen naar zorgdoelen. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier een zorgdoel over stemming. De cliënt heeft een verhoogd risico op depressie. De inspectie leest waar zorgverleners naar aanleiding van dit risico extra op kunnen letten (zoals observeren op symptomen van neerslachtigheid). En wat zorgverleners kunnen doen (onder andere structuur en ritme aanbrengen in de dag).

Zorgverleners vertellen voor elke cliënt een aantal verplichte zorgdoelen te hebben. Zoals over dagelijkse verzorging, mondzorg en medicatie. De inspectie ziet deze onderwerpen terug in de zorgplannen die zij inziet.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat zorgverleners methodisch werken. De inspectie ziet dat zorgverleners meestal op zorgdoelen rapporteren. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners opvolging geven aan opdrachten of aandachtspunten uit voorgaande rapportages. Bijvoorbeeld het verzorgen van een beschadigde huid en rapporten over de genezing.

Daarnaast ziet de inspectie dat zorgverleners voorgeschreven metingen uitvoeren en rapporteren, zoals het meten van het gewicht. De effecten van ingezette acties leest de inspectie meestal terug in de rapportage. Zorgverleners vertellen dat zij de afspraak hebben om te rapporteren volgens de SOAP-methodiek. De inspectie ziet dat dit nog niet altijd gebeurt.

Zorgverleners vertellen dat zij de informatie in het cliëntdossier actueel houden. Zij vertellen dat zij dit onder andere doen door de zorg te evalueren. Minimaal elk half jaar vindt er een multidisciplinair overleg (MDO) plaats, of indien nodig eerder, zo vertelt een zorgverlener. De inspectie ziet deze evaluaties terug in de cliëntdossiers.

Toch ziet de inspectie ook dat zorgverleners nog wisselend rapporteren over wat zij observeren bij de cliënt, welke actie zij uitvoeren en welk effect dit heeft. Zo leest de inspectie dat zorgverleners nog veelal (feitelijk) rapporteren welke lichamelijke zorg zij hebben verleend. De inspectie leest vervolgens weinig informatie over wat de indruk is van zorgverleners hoe het met de cliënt gaat. De inspectie ziet bijvoorbeeld dat een cliënt een benaderingsadvies heeft vanwege agressief gedrag. Zorgverleners vertellen dat het nu beter gaat met de cliënt. Toch leest de inspectie bijna geen rapportages die gaan over het welzijn of gedrag van de cliënt, of over wat het effect is van het handelen van de zorgverlener richting de cliënt.

Daarnaast ziet de inspectie uitgebreide zorgplannen met veel verschillende zorgdoelen. De inspectie ziet dat cliënten vaak meer dan tien zorgdoelen hebben. De inspectie ziet vervolgens dat zorgverleners niet op alle zorgdoelen evenveel rapporteren. Zo komt het voor dat op sommige doelen in een jaar tijd één of twee keer is gerapporteerd. Het is hierdoor niet snel duidelijk waar actuele aandachts- en/of observatiepunten liggen voor de zorg. De inspectie ziet dat het moeilijker is om onderscheid te maken tussen dat wat een actueel zorgdoel is of een (vaste) afspraak over de uitvoering van zorg.

Norm 2.5

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

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

De directeur en teamcoach vertellen dat Eminent Wonen & Zorg zorgverleners scholingen en trainingen aanbiedt. De directeur vertelt dat het scholingsaanbod breed van opzet is. Het gaat hierbij niet alleen over scholing om bevoegd en bekwaamheid te zijn en blijven voor voorbehouden handelingen. Maar ook om doelgroepgerichte scholing en methodisch (samen)werken. Zo vertellen zorgverleners dat zij onlangs een scholing volgden over onbegrepen gedrag en decubituswonden. Ook vertellen zij over klinische lessen over tiltechnieken en Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). Daarnaast vertellen zorgverleners dat zij recent een training volgden over de samenwerking binnen het team. Daarnaast hoort de inspectie van diverse gesprekspartners dat er een aanbod van e-learnings is. Bijvoorbeeld over hygiëne, medicatieveiligheid of voeding.

De inspectie ziet het scholingsaanbod terug in het scholingsplan 2023. De inspectie leest hierin over scholingen over onder andere onbegrepen gedrag, omgaan met agressie in de zorg en het aanbod van e-learnings. Ook leest de inspectie in het scholingsplan over het ontwikkeltraject op teamniveau en onderlinge samenwerking.

De inspectie hoort en ziet in het scholingsplan 2023 dat Eminent Wonen & Zorg ook de huishoudelijk medewerkers, koks en activiteitenbegeleiders scholing biedt. Zoals onder andere over eten en drinken, slikproblemen, gastvrij en belevingsgericht werken, en dementie en probleemgedrag bij ouderen. Een zorgverlener vertelt daarnaast dat zij hun scholingsbehoefte goed kenbaar kunnen maken, bijvoorbeeld in het teamoverleg. En dat hier vervolgens ook wat mee gedaan wordt door de teamcoach of directeur. Ook vertellen zorgverleners dat zij aan kunnen geven wanneer er even genoeg scholing is geweest en dat er tijdelijk pas op de plaats gemaakt moet worden. De inspectie hoort in gesprek dat de directeur hier gehoor aan geeft.

De teamcoach vertelt dat voorbehouden handelingen alleen worden uitgevoerd door zorgverleners die hiervoor bevoegd en bekwaam zijn. De inspectie leest in het scholingsplan 2023 dat Eminent Wonen & Zorg elke twee jaar een in company training ontwikkelt op het gebied van de verpleegtechnische vaardigheden.

Zorgverleners houden zelf het overzicht van gevolgde scholingen bij. Daarnaast heeft ook de directeur inzichtelijk wat de bevoegd- en bekwaamheden per zorgverlener zijn. De directeur vertelt dit per zorgverlener in het personeelsdossier bij te houden. De inspectie ziet enkele 'aftekenlijsten vaardigheden' en 'bekwaamheidsverklaringen' in.

De directeur en teamcoach vertellen dat Eminent Wonen & Zorg bij de aanmelding van een nieuwe cliënt nagaat of zorgverleners de zorg kunnen bieden. De inspectie hoort dat Eminent Wonen & Zorg de zorg niet kan bieden als een cliënt ernstige psychiatrische problematiek heeft. Dwaalgedrag en agressief gedrag kunnen mogelijk redenen zijn voor doorverwijzing naar een andere zorglocatie. De inspectie leest deze exclusiecriteria terug op de website van de zorgaanbieder.

De inspectie ziet en hoort dat de zorgaanbieder de inzet en deskundigheid van zorgverleners afstemt op de zorgbehoefte van de aanwezige cliënten. Diverse gesprekspartners vertellen dat er in alle diensten minimaal een verzorgende-IG aanwezig is.

De inspectie hoort van verschillende gesprekspartners dat Villa Roderlo voldoende zorgverleners heeft om aan de zorgvragen van de cliënten te kunnen voldoen. De zorgverleners geven aan over het algemeen de zorgvraag goed te kunnen beantwoorden. Zij vertellen dat zij geen hoge werkdruk ervaren en voldoende tijd hebben voor de zorg aan cliënten.

Daarnaast hoort de inspectie van de directeur en teamcoach dat Eminent Wonen & Zorg veel investeert in de opleiding of doorstroom van zorgverleners. Eminent Wonen & Zorg werkt hiervoor samen met scholen uit de omgeving. Zo vertelt de directeur dat er momenteel een aantal verpleegkundige in opleiding zijn. Zorgverleners vertellen dat er altijd zo'n twee à drie stagiaires werkzaam zijn in Villa Roderlo.

De inspectie hoort in gesprek met de teamcoach dat zij ook de rol van praktijkopleider vervult. Daarnaast vervullen de EVV'ers op locatie de rol van werkbegeleider.

3.3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo grotendeels** aan deze norm.

De inspectie ziet dat de zorgaanbieder in beeld heeft of zorgverleners goede en veilige zorg leveren. Villa Roderlo voert elk half jaar interne audits uit, zoals onder andere op het gebied van hygiëne en cliëntdossiers. De directeur licht toe dat de teamcoach deze interne audits uitvoert. De inspectie leest dat uit de laatste dossieraudit kwam dat niet alle cliënten een actuele risicosignalering hadden. De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat zorgverleners dit hebben opgepakt.

De directeur vertelt dat alle kwaliteitsinformatie samenkomt in halfjaarlijkse managementrapportages. De inspectie ziet dit terug in de laatste versie. Zo ziet de inspectie cijfers over personeel (verzuim; verloop), maar ook kwaliteitsinformatie uit audits en tevredenheidsonderzoeken.

De directeur vertelt dat het kwaliteitsjaarplan tot stand komt met input vanuit de teamcoaches. Op hun beurt halen de teamcoaches weer input op uit de teams voor het kwaliteitsplan. De teamcoach bevestigt dit. Daarnaast is er per locatie een eigen locatieplan. De inspectie ziet het locatieplan Ruurlo in. Hierin staan aandachtspunten waar het team van Villa Roderlo verder mee aan de slag gaat. Een voorbeeld hiervan is het versterken van de onderlinge afstemming en communicatie.

De directeur vertelt dat zij structureel voortgangsgesprekken voert met alle zorgverleners. Enerzijds om de werksituatie en voortgang van de zorgverleners te bespreken, al dan niet met eventuele opleidingswensen. De directeur geeft aan de 'duurzaam inzetbaarheidsmatrix' (zie inleiding) te gebruiken als leidraad voor het gesprek. Anderzijds vertelt de directeur hiermee input op te halen over onderwerpen die spelen of die uitwerking moeten krijgen in bijvoorbeeld het kwaliteitsplan. Zorgverleners vertellen over de voortgangsgesprekken. Zij geven aan goed hun wensen en behoeften kenbaar te kunnen maken.

De directeur vertelt elk half jaar informatie op te halen over de tevredenheid van cliënten en diens mantelzorgers. De inspectie ziet een 'analyse cliënttevredenheid tweede halfjaar 2022'. Hierin staat bijvoorbeeld dat de communicatie via het cliëntportaal voor de cliënt en/of diens mantelzorger soms nog wat onduidelijk is. De inspectie leest de vervolgspraak dat de EVV'er een reactie stuurt als het bericht in het cliëntportaal gelezen is. De inspectie leest dat cliënten tevreden zijn over de zorg. Daarnaast vertelt de directeur cliënten te betrekken bij diverse onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de verbouwplannen. Ook vertelt de directeur over de aanschaf van spreek-luister verbindingen op wens van de cliënten.

De zorgverleners vertellen dat zij incidenten melden als MIC-melding (Melding Incidenten Cliënten). Zij ervaren dat zij hier open over kunnen zijn. In gesprek met zorgverleners hoort de inspectie dat zij zich bewust zijn van de MIC-procedure en opvolging van hun melding. De directeur en teamcoach benoemen dat de meldcultuur goed is. Diverse gesprekspartners vertellen dat de teamcoach meldingen die hierom vragen direct oppakt. Daarnaast bespreken zorgverleners alle MIC-meldingen met elkaar in het teamoverleg. Dit ziet de inspectie terug in notulen van het teamoverleg.

De directeur vertelt dat zij een halfjaarlijkse MIC-analyse maakt. Deze bespreekt zij in het overleg met de teamcoaches en het verpleegkundig team. De inspectie ziet deze halfjaarlijkse analyse in en leest hierin dat valincidenten en medicatie-incidenten zich het meeste voordoen. Analyse van de incidenten vindt op hoofdlijnen plaats. De inspectie ziet vertaling naar verbetermaatregelen op cliëntniveau. De inspectie ziet niet altijd onderzoek naar basisoorzaken bij MIC-meldingen. De inspectie leest bijvoorbeeld meldingen waarbij de cliënt op de grond is aangetroffen. Als verbetermaatregel leest de inspectie: 'sensor is ingezet' of 'handelen bewoner'. De vraag waarom deze cliënten vallen, of dit vaker voorkomt en welke factoren hierin een rol spelen, leest de inspectie niet terug in de analyse.

Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

Alle gesprekspartners vertellen over een open sfeer binnen de organisatie. De inspectie hoort van verschillende gesprekspartners over korte lijnen. Zorgverleners vertellen dat zowel de teamcoach als de directeur laagdrempelig en goed te benaderen zijn. In diverse gesprekken hoort de inspectie dat er binnen de teams sprake is van een open aanspreekcultuur. In gesprekken hoort de inspectie dat Eminent Wonen & Zorg een lerende werkomgeving biedt met ruimte voor opleiding en doorgroeimogelijkheden. Dit

leest de inspectie ook in documenten zoals het kwaliteitsplan en het opleidingsplan.

Eminent Wonen & Zorg is in 2022 gaan werken met een verpleegkundig team. De directeur vertelt dat er binnen Eminent Wonen & Zorg zo'n acht verpleegkundigen werkzaam zijn. Het verpleegkundig team heeft recent een ontwikkeltraject afgerond. De inspectie leest in het kwaliteitsplan 2023: 'het doel van dit ontwikkeltraject is de verpleegkundigen verder te professionaliseren en beter te positioneren in de organisatie, om eenheid te vormen en organisatiebreed eenduidig te werken'. De directeur en teamcoach vertellen dat de verpleegkundigen zich verder aan het ontwikkelen zijn in hun rol. Een voorbeeld hiervan is dat de verpleegkundigen voorstelden om een deel van het teamoverleg invulling te geven, zo licht de directeur toe. Zodoende is er structureel tijd ingedeeld waarop de verpleegkundige in het team haar inbreng deelt, bijvoorbeeld door het geven van een klinische les.

Diverse gesprekspartners vertellen dat er elke twee maanden teamoverleg plaatsvindt. De teamcoach zit het overleg voor. De directeur is veelal aanwezig bij het teamoverleg. De teamcoach vertelt dat zij werken met een vaste agenda en dat zorgverleners daarnaast hun eigen agendapunten vooraf kunnen aanleveren. De inspectie hoort dat er in het teamoverleg plaats is voor zowel praktische zaken als voor reflectie op en evaluatie van cliëntenzorg. De inspectie leest dit in notulen van teamoverleg terug.

De directeur vertelt dat Eminent Wonen & Zorg onderdeel uitmaakt van diverse samenwerkingsverbanden in de regio. Daarnaast werkt zij samen met verschillende opleidingsinstituten. Eminent Wonen & Zorg is een erkend SBB-leerbedrijf en biedt stageplekken BOL (deskundigheidsniveau 1,2,3,4) en Voltijd (hbo-v) aan. Hiervoor werkt de zorgaanbieder samen met verschillende opleidingsinstituten.

Daarnaast neemt Eminent Wonen & Zorg deel aan trainingen en overleggen die georganiseerd worden vanuit de branchevereniging waarbij zij is aangesloten. De inspectie leest deze samenwerkingen terug in het kwaliteitsplan 2023.

Norm 3.4

De zorgaanbieder heeft (indien vereist) een Wtza-toelatingsvergunning en een interne toezichthouder.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

Eminent Wonen & Zorg is vergunningplichtig en heeft een Wtza-toelatingsvergunning.

Eminent Wonen & Zorg heeft een raad van commissarissen (RvC) bestaande uit een drietal leden die voldoen aan de wettelijke zittingstermijn. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmalig hernoembaar. De inspectie leest en hoort dat de leden onafhankelijk zijn van elkaar en van de directeur.

In gesprek met vertegenwoordiging van de RvC hoort de inspectie dat de RvC vijf keer per jaar overlegt met de bestuurder, of vaker indien nodig. De RvC licht toe dat zij jaarlijks de locaties bezoekt en cliënten en zorgverleners spreekt.

De directeur zegt de RvC te betrekken bij beleid en ontwikkelingen. De RvC vertelt te beschikken over onder andere financiële rapportages en het

kwaliteitsverslag. Daarnaast ontvangt zij cijfers over ziekteverzuim, in- en uitstroom, meldingen en het opleidingsplan voor zorgverleners. De directeur vertelt elk half jaar een managementrapportage op te stellen en deze te verstrekken aan de RvC.

De inspectie ziet de managementrapportage tweede halfjaar 2022 in en leest hierin onder andere aandacht voor realisatie begroting, bezettingsgraad, personele zaken en de kwaliteitsmonitor. Ook leest de inspectie per onderwerp risico's en verbetermaatregelen. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld over versteviging van de samenwerking met de huisartsen, omdat de samenwerking stroef verliep.

De RvC vertelt dat zaken goed in beeld zijn. 'Er wordt goed op elkaar gelet', zo hoort de inspectie. De RvC vertelt met de directeur in gesprek te zijn over de continuïteit van de organisatie op langere termijn. Zij benoemt hierbij de kwetsbaarheid van een eenhoofdige directie.

Norm 3.5

De zorgaanbieder regelt de inspraak van cliënten zoals bedoeld in de Wmcz 2018.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo grotendeels niet** aan deze norm.

De directeur vertelt dat Eminent Wonen & Zorg momenteel geen cliëntenraad heeft. Dit als gevolg van vertrek/uitval van voormalig cliëntenraadsleden. Het is nog niet gelukt om nieuwe leden aan te stellen, zo hoort de inspectie. Daarnaast hoort of leest de inspectie niet of, en op welke wijze, de cliëntenraad betrokken is bij de voordracht van minimaal één lid van de RvC.

Wel vertelt de directeur dat er per locatie jaarlijks een bewonersoverleg plaatsvindt. Alle bewoners en hun familie zijn dan uitgenodigd. De inspectie leest dit terug in het kwaliteitsplan 2023. De directeur vertelt dat zij dit als 'alternatieve cliëntenraad' gebruikt. Het doel is hetzelfde, namelijk cliënten laten meedenken en meepraten in beslissingen en beleid over Villa Roderlo.

3.4 Medicatieveiligheid

Norm 5.1

Zorgverleners beschikken over een actuele toedienlijst van de apotheek.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

Villa Roderlo heeft voor de medicatiezorg een digitaal toedien- en registratiesysteem. Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de medicatie opgeborgen ligt in een afgesloten kast.

Een zorgverlener toont de inspectie dat zij voor elke cliënt beschikken over een actuele toedienlijst van de apotheek. De inspectie ziet dat de apotheek de toedienlijsten maakt en levert. Zorgverleners maken deze overzichten en lijsten niet zelf en passen bestaande toedienlijsten niet zelfstandig aan.

Een zorgverlener vertelt dat eventuele wijzigingen snel verwerkt worden door de apotheek, waardoor zorgverleners snel een actuele toedien- en registratielijst hebben.

De inspectie ziet afspraken in over de medicijndistributie. De inspectie leest hierin de wijze van uitvoering van bestellen, uitzetten, delen, toedienen en retourneren van medicijnen. Ook ziet en hoort de inspectie dat Eminent Wonen &

Zorg afspraken over het medicatiebeheer vastlegt en regelmatig evalueert. Een zorgverlener vertelt dat er halfjaarlijks overleg plaatsvindt met huisarts, apotheek en zorgverleners.

De inspectie ziet tijdens dossierinzage dat zorgverleners in het zorgplan vastleggen in welke mate de cliënt zelf de regie heeft over de medicatie (Beoordeling eigen beheer van medicatie (BEM)).

Norm 5.2

De zorgverlener parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst.

Volgens de inspectie **voldoet Villa Roderlo** aan deze norm.

De inspectie ziet dat zorgverleners de tweede controle van risicovolle medicatie die niet in de baxterrol zit bekwaam uitvoeren. Het is traceerbaar wie de controle uitvoert en op welke wijze.

Een zorgverlener vertelt dat er vrijwel in elke dienst een collega aanwezig is met wie zij de dubbele controle kan uitvoeren. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn dan is er de mogelijkheid met iemand van één van de andere twee locaties, een dubbele controle op afstand uit te voeren.

De inspectie ziet dat zorgverleners de toegediende of aangereikte medicatie over het algemeen per medicijn en per toedientijdstip op de toedienlijst paraferen. Een zorgverlener toont de inspectie dat zij hiervoor verschillende vormen van aftekenen heeft zoals: 'toedienen, klaarzetten, aanreiken'. De zorgverlener licht toe dat dit afhankelijk is van de afspraken met de cliënt rondom het beheer eigen medicatie en mate van zelfstandig innemen.

Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten van Villa Roderlo;
- Overzicht van fte's van zorgverleners;
- Kwaliteitsplan 2023;
- Locatieplan Ruurlo 2023;
- Kwaliteitsjaarverslag 2022;
- Contextanalyse Eminent Wonen en Zorg 2022
- Managementrapportage 2de halfjaar 2022;
- Analyse Cliënttevredenheid 2de half jaar 2022
- Eminent – Opleidings- en scholingsplan 2022-2023;
- Eminent – Opleidings- en scholingsplan 2023-2024;
- Aftekenlijsten vaardigheden en bekwaamheidsverklaringen van diverse zorgverleners, team Ruurlo;
- Onderdelen medicatiebeleid: medicijndistributie, opiatenregistratie formulier apotheek en retourformulier opiaten apotheek
- Analyse MIC-meldingen 2de half jaar 2022
- Notulen werkoverleg team Ruurlo 08-06-2023
- Notulen werkoverleg team Ruurlo 23-03-2023
- Notulen EVV-overleg d.d. 27-06-2023
- Website Eminent Wonen & Zorg

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl