



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Stichting Nusantara Zorg,
locatie Patria in Bussum
op 13 maart 2019

Utrecht, april 2019

V2011457

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Aanleiding bezoek 3
1.2	Beschrijving Nusantara en Patria 3
2	Conclusie 5
2.1	Overzicht van de resultaten 5
2.2	Wat gaat goed 5
2.3	Wat kan beter 5
2.4	Wat moet beter 5
2.5	Conclusie bezoek 5
3	Wat zijn de vervolgacties 6
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Stichting Nusantara Zorg verwacht 6
3.2	Vervolgacties van de inspectie 6
4	Resultaten 7
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 7
4.1.1	Resultaten 7
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 9
4.2.1	Resultaten 10
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 13
4.3.1	Resultaten 13
Bijlage 1	Methode 15
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 17

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 13 maart 2019 een onaangekondigd bezoek aan Stichting Nusantara Zorg (hierna: Nusantara), locatie Patria (hierna: Patria) in Bussum.

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 doen zij dit. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport.

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

De inspecteurs verzamelen informatie door middel van observaties, een rondleiding, het inzien van documenten en gesprekken. Ze toetsen de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt alle zorgaanbieders die intramurale ouderenzorg leveren op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). De inspectie bezoekt Patria om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving. Mede aanleiding voor het bezoek was dat de raad van toezicht en de interim-bestuurder de inspectie op 6 februari 2019 informeerden dat Nusantara per direct afscheid had genomen van de vorige bestuurder.

1.2 Beschrijving Nusantara en Patria

Nusantara

Nusantara is een cultuurspecifieke zorginstelling voor ouderen die zich verwant voelen met voormalig Nederlands-Indië, of een Indische, Indonesische Chinese, Molukse of Surinaams-Javaanse achtergrond hebben. Nusantara biedt verpleeghuiszorg, verzorging, thuiszorg, huishoudelijke hulp en dagactiviteiten. Nusantara heeft drie locaties. In Almere, Bussum en Ugchelen. Een éénhoofdige raad van bestuur geeft leiding aan de zorgorganisatie. Nusantara heeft een raad van toezicht die bestaat uit vijf leden.

Patria

Patria is een woonzorg- en behandelcentrum voor cliënten met psychogeriatrische en/of somatische aandoeningen. Patria biedt plaats aan 73 cliënten. Op de bezokedag wonen er 73 cliënten in Patria. De cliënten hebben zorgprofielen (VV) die variëren van 04 VV tot en met 07 VV. Patria heeft een Bopz-aanmerking voor 31 plaatsen voor de afdelingen 1, 8 en 9. Het gebouw ziet er aan de buitenkant verouderd uit. Binnen is de sfeer en de inrichting van Patria gericht op de culturele achtergrond van de cliënten.

De zorg wordt verleend door 37 zorgverleners (26,61 Fte), waarvan 7 verpleegkundigen (6,84 Fte), 16 verzorgenden niveau 3 (15,01 Fte), 13 helpenden niveau 2 en 2+ (4,61 Fte). De vacaturruimte is 1,15 fte.

Een teamleider stuurt de locatie aan. Op Patria zijn verschillende disciplines betrokken, waaronder een arts, psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist, oefentherapeut en een acupuncturist. De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor de medische zorg. Voor vijf cliënten is de huisarts nog eindverantwoordelijk voor de medische zorg.

Ontwikkelingen

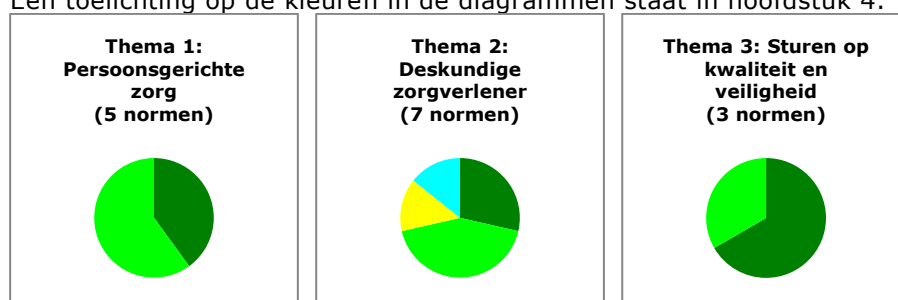
Per 4 februari 2019 heeft Nusantara een interim-bestuurder. Deze interim-bestuurder werkte sinds september 2018 dual naast de vorige bestuurder en sinds 4 februari 2019 als enig bestuurder (ad interim). De raad van toezicht heeft afscheid genomen van de vorige bestuurder, omdat het vertrouwen in hem zeer ernstig en onherstelbaar beschadigd was. Volgens de raad van toezicht zijn de kwaliteit van de zorg en de continuïteit van Nusantara niet in het geding. Er is inmiddels een vacature voor een bestuurder voor de stichting uitgegaan.

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 Patria. 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 Patria beoordeelt. Een toelichting op de kleuren in de diagrammen staat in hoofdstuk 4.



Legenda



2.2 Wat gaat goed

Cliënten in Patria kunnen rekenen op zorg en ondersteuning van deskundige en gedreven zorgverleners. De zorgverleners stimuleren cliënten, waar mogelijk, eigen regie te nemen en te behouden. Hierbij maken zorgverleners professionele afwegingen en schakelen ze waar nodig de behandelaren in. De zorgaanbieder heeft en geeft aandacht aan de culturele achtergrond van haar cliënten. De Indische achtergrond van de cliënten wordt gerespecteerd.

2.3 Wat kan beter

De zorgaanbieder kan op organisatieniveau meer leren van gemelde (bijna) fouten in de zorgverlening op de verschillende locaties. De deskundigheid en professionaliteit van de zorgverleners kan verbeteren door de zorgverleners structureel te laten reflecteren op de geboden zorgverlening. Op deze wijze kan de zorgaanbieder nog verder invulling geven aan de regie van de cliënten en op het vergroten van de zelfstandigheid van de cliënten.

2.4 Wat moet beter

Het tegelijkertijd werken met twee systemen voor het cliëntdossier geeft risico op hiaten in de zorgverlening.

2.5 Conclusie bezoek

Cliënten in Patria ontvangen zorg van gemotiveerde en deskundige zorgverleners. Ook de leiding is gedreven om voortdurend te leren, investeren en te verbeteren. Zij zijn transparant naar de zorgverleners, cliënten en hun naasten. Er heerst een open cultuur. De inspectie vertrouwt erop dat Patria doorgaat op de ingeslagen weg.

3 Wat zijn de vervolgacties

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

- 3.1 De vervolgactie die de inspectie van Stichting Nusantara Zorg verwacht**
Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie vertrouwt er op dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de normen waaraan nog niet geheel wordt voldaan.

De inspectie verwacht dat Stichting Nusantara Zorg de 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 Patria. 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 andere locaties. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

Dit betekent dat de inspectie in 2019 Stichting Nusantara Zorg niet opnieuw bezoekt. Als de inspectie signalen krijgt dat de kwaliteit en de veiligheid van de zorg niet op orde is, kan zij opnieuw op bezoek komen.

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 hij¹ 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.

4.1.1 Resultaten

Norm 1.1

Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.

Volgens de inspectie **voldoet** Patria **grotendeels** aan deze norm.

Cliënten in Patria hebben afspraken over de zorg en ondersteuning die zij krijgen. Sinds oktober 2018 werkt Patria hiervoor met het intramuraal persoonsvolgend budget (IPVB). Dit is een systeem waarin per dag vastligt welke en hoeveel zorg en ondersteuning een cliënt krijgt. Patria is binnen Nusantara de locatie waar het systeem als eerste is ingevoerd en wordt uitgetest.

In Patria legt de eerst verantwoordelijk verpleegkundige (EVV) de afspraken met de cliënt(vertegenwoordiger) in het IPVB vast. De EVV-er bespreekt en evalueert de zorgafspraken elke maand met de cliënt(vertegenwoordiger). Eventuele bijzonderheden bespreekt de EVV-er met de behandelend arts van de cliënt. Vervolgens stelt de EVV-er opnieuw de afspraken voor een maand op. De inspectie hoort in de gesprekken en ziet in de dossiers dat zorgverleners de afspraken maandelijks bijstellen.

In de afspraken staat hoeveel tijd er voor elke taak gereserveerd staat, bijvoorbeeld vervoer naar een activiteit zeven minuten. Als zorgverleners de taak aanklikken, kunnen zij zien wat de taak verder inhoudt. De inspectie ziet in de dossiers dat sommige taken wel en andere taken niet staan toegelicht. Zo ziet de inspectie in een dossier van een cliënt 'activiteit', maar er staat niet toegelicht wat de activiteit is.

1 Voor de leesbaarheid wordt hier de mannelijke vorm gebruikt; waar 'hij' staat bedoelt de inspectie ook 'zij'.

Het IPVB bevat afspraken over taken en activiteiten. In het IPVB leggen zorgverleners niet vast wat zij met de afspraken willen bereiken. Er staan geen doelen in. De doelen staan wel in het zorgplan, dat cliënten op dit moment nog in een elektronisch cliëntdossier (ECD) naast het IPVB hebben. De inspectie ziet in de dossiers en hoort in de gesprekken dat zorgverleners de afspraken over de doelen in het zorgplan samen met de cliënt(vertegenwoordiger) opstellen. Gesprekspartners vertellen dat het de bedoeling is om uiteindelijk te stoppen met het ECD met het zorgplan. En dat het IPVB uitgebouwd wordt en dat daar alles in komt te staan.

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet** Patria **grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners kennen de persoonlijke voorkeuren van de cliënten. Zij weten wat de cliënt graag eet, welke activiteiten hij graag doet en hoe hij verzorgd wil worden. In de zorgverlening en bij het aanbod van activiteiten houden de zorgverleners hier rekening mee. Zo hoort de inspectie dat cliënten meedoen aan stijldansen, linedansen, wandelen, zingen en andere groepsactiviteiten. Cliënten hebben ook individuele activiteiten, zoals handmassage of gesprekken. Cliënten hebben elke dag de keuze uit Indisch of Hollands eten. Ook kunnen cliënten kiezen waar zij de maaltijd willen gebruiken, in de huiskamer op de afdeling, op hun eigen kamer of in het restaurant beneden. De inspectie ziet dat de cliënten de mogelijkheid hebben om hun appartement met eigen meubilair en spullen naar eigen smaak in te richten.

De inspectie ziet echter dat in sommige dossiers de levensgeschiedenis en de wensen en de behoeften van de cliënt ontbreken. Zo staat in een dossier van een cliënt wel dat deze activiteiten heeft, maar blijkt niet welke activiteiten dit zijn. In twee andere dossiers staat niet wat de levensgeschiedenis en de interesses van de cliënt zijn.

Norm 1.3

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

Volgens de inspectie **voldoet** Patria **grotendeels** aan deze norm.

Cliënten voeren binnen hun mogelijkheden zelf regie over hun leven en welbevinden. Zo eten sommige cliënten van de gesloten afdelingen beneden in het restaurant, omdat zij dat fijner vinden. Patria zorgt dan dat een zorgverlener van de afdeling deze cliënten begeleidt in het restaurant. Qua activiteiten kunnen de cliënten aangeven waaraan zij willen deelnemen. Zorgverleners ondersteunen de cliënten bij hun deelname aan de activiteiten. De inspectie ziet in een IPVB van een cliënt staan: begeleiden bij de post en administratie. Een cliënt vertelt dat als hij een keer niet mee wil wandelen, hij niet mee hoeft. Een zorgverlener vertelt dat cliënten bepalen hoe zorgverleners hen aanspreken.

In de culturele achtergrond van de cliënten is de houding om tevreden te zijn met wat men krijgt. Hierdoor kan het ook zo zijn dat zorgverleners dingen van cliënten overnemen, die zij misschien zelf nog kunnen. Zo serveert de zorgaanbieder het eten uit vanuit een etenskar en niet vanuit schalen op tafel. De inspectie ziet dat

sommige cliënten zelf het eten zouden kunnen opscheppen. Ook ziet de inspectie bij het nagerecht een zorgverlener die een appel in stukjes doet voor een cliënt, terwijl cliënt tot dan toe zelfstandig had zitten eten.

Norm 1.4

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

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

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. De inspectie ziet en hoort dat de zorgverleners cliënten met respect benaderen. Cliënten zijn tevreden over de benadering van de zorgverleners. Uit de benadering blijkt begrip voor de culturele achtergrond van de cliënten. De hele sfeer en inrichting van Patria is gericht op de culturele achtergrond van de cliënten. Tijdens de maaltijd hangt de geur van de Indische maaltijd in huis.

Zorgverleners vertellen hoe zij bij de zorg en in hun taal rekening houden met de culturele achtergrond van de cliënt. Zo hebben zij duidelijke afspraken wanneer zij een cliënt met 'tante' mogen aanspreken. De inspectie ziet en hoort zorgverleners dit in de praktijk brengen. De inspectie ziet dat zorgverleners een rustig tempo hanteren wanneer zij een cliënt benaderen. In een huiskamer ziet de inspectie dat zorgverleners tijdens de maaltijd aan alle cliënten individuele aandacht geven. Met de ene cliënt gaat het gesprekje over de maaltijd zelf en wat de cliënt lekker vindt. Met een andere cliënt gaat het gesprek over de verschillende woonplaatsen van de cliënt. Zorgverleners zitten bij de cliënten aan tafel. Zij betrekken andere cliënten bij de gesprekken.

Norm 1.5

Zorgverleners ondersteunen cliënten om hun informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.

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

Uit de gesprekken en uit de observaties maakt de inspectie op dat de zorgaanbieder de cliënten ondersteunt om de relatie met familie en vriendschappen te onderhouden. Een cliënt vertelt dat als familie op bezoek komt, zij altijd in Patria kunnen mee-eten als zij dat van te voren opgeven. Ook vertelt hij dat de buurvrouw zijn vaste danspartner is bij het stijldansen. Tijdens het bezoek komt naar voren dat de zorgverleners het informele netwerk van de cliënten kennen. In de dossiers ziet de inspectie dat de acties en activiteiten die de naasten van de cliënt op zich nemen, staan opgeschreven.

Zorgverleners geven naasten van cliënten gelegenheid om mee te helpen in de zorg als de cliënt en de naasten dit willen. Een zorgverlener vertelt dat een cliënt per dag de medicijnen voor zijn echtgenote ontvangt. Op de voorgeschreven tijden geeft hij de medicijnen aan zijn vrouw.

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.

4.2.1 Resultaten

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** Patria **grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners brengen de mogelijke gezondheidsrisico's van cliënten in beeld. Voorafgaand aan het multidisciplinair overleg (MDO) vullen zorgverleners een risico-inventarisatie in. De geconstateerde risico's leiden tot zorg- en ondersteuningsdoelen in het zorgplan van de cliënt. Bij de maandelijkse evaluatie voor het IPVB gaan de zorgverleners na wat de risico's, wensen en behoeften van de cliënt zijn. Op basis hiervan stellen zij het IPVB bij.

Uit een gesprek blijkt dat zorgverleners de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt betrekken bij het maken van professionele afwegingen. Een voorbeeld hiervan is dat een aantal cliënten van de gesloten afdeling in de zaal beneden eet (zie 1.3).

Ook blijkt dat zorgverleners bij het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals een sensor, de veiligheidsrisico's afwegen tegen de kwaliteit van leven. Een zorgverlener vertelt dat voor dat zij starten met het inzetten van gedragsmedicatie, zij eerst alternatieven uitproberen. Zo proberen zij eerst een andere wijze van benadering in overleg met de psycholoog. De inspectie ziet een benaderingsplan in het cliëntdossier.

In twee dossiers ziet de inspectie echter dat zorgverleners de metingen niet volgens afspraak hebben uitgevoerd. Bij een cliënt is de laatste bloeddrukmeting op 30 november 2018 gebeurd. Terwijl dit maandelijks had moeten gebeuren. Zorgverleners hebben het wegen van deze cliënt voor het laatst op 12 december 2018 gedaan. Ook dit had maandelijks moeten gebeuren. De inspectie ziet in een dossier van een andere cliënt dat het genoteerde gewicht in drie opeenvolgende maanden grote verschillen vertoont (ongeveer 44, 51 en 60 kilo). Uit het dossier blijkt niet of zorgverleners hier nader actie op hebben genomen. Volgens een zorgverlener kan het ook zijn dat de weegstoel kapot was, of dat de manier van wegen niet goed was.

Norm 2.2

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

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

De inspectie ziet dat Patria met twee systemen naast elkaar werkt: het zorgplan volgens de OMAHA-systematiek en het IPVB. Tijdens het bezoek constateert de inspectie dat de zorgverleners wisselend vaardig zijn om met beide systemen te werken. Naast de beide systemen hanteren zorgverleners bij de dagelijkse zorg voor een cliënt de zorg ondersteuningskaart. Hierop staat hoe zorgverleners de zorg en ondersteuning van een cliënt moeten doen.

In het IPVB staat niet welke doelen de zorgverleners nastreven bij de cliënten. Een zorgverlener legt uit dat dit in de toekomst wel de bedoeling is. De doelen over de zorgverlening staan wel beschreven in het 'oude' ECD.

De inspectie ziet dat de zorgverleners in het 'oude' ECD niet op doelen rapporteren. Zorgverleners rapporteren alle eventuele bijzonderheden in de zorgverlening in het zorgdossier van de cliënt. De inspectie ziet ook dat er soms verschil in informatie tussen de systemen of de zorg ondersteuningskaart is. Zo staat in een zorgplan dat een cliënt een sensor heeft. Op de zorg ondersteuningskaart staat dit echter niet vermeld.

Daarentegen ziet de inspectie in verschillende dossiers dat zorgverleners opvolging geven aan voorgeschreven beleid en op basis van eerdere rapportage. Zo leest de inspectie dat zorgverleners voor een cliënt met benauwdheidsklachten een verwijzing verzorgden naar de fysiotherapeut voor ademhalingsoefeningen. Ook maakten zorgverleners een afspraak met de arts op verzoek van een andere cliënt. In het dossier ziet de inspectie dat Patria de evaluatie van ingezette VBM zorgvuldig vastlegt in het dossier.

De inspectie ziet dat ook de verschillende behandelaren hun bijzonderheden rapporteren in het zorgdossier.

Norm 2.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch te reflecteren op goede, veilige en persoonsgerichte zorg. Vanuit de reflectie kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet** Patria **grotendeels** aan deze norm.

Uit verschillende gesprekken komt naar voren dat zorgverleners de tijd en de ruimte krijgen om regelmatig reflecteren op de geleverde zorgverlening. De SO vertelt dat hij maandelijks met de collega 's terugblijkt op de geboden zorg in de maandelijkse casusbespreking. Ook kijkt hij wekelijks samen met de basisarts naar de geleverde zorg. Dit in het kader van supervisie.

Een zorgverlener vertelt dat hij samen met de andere EVV-ers maandelijks stilstaan bij de kwaliteit van de geboden zorgverlening. Bij dat overleg is de teamleider, die leiding geeft aan de locatie, aanwezig. Tijdens het maandelijks overleg bespreken zij een aantal cliëntsituaties.

Tijdens het bezoek krijgt de inspectie de indruk dat de andere zorgverleners (verzorgenden en helpenden bijvoorbeeld) van de zorgaanbieder niet de tijd en ruimte krijgen om regelmatig stil te staan bij de kwaliteit van de geboden zorg.

Norm 2.4

Zorgverleners houden relevante ontwikkelingen in hun vakgebied bij om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.

De norm is **niet getoetst**.

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** Patria aan deze norm.

Uit gesprekken en documentinzage blijkt dat Nusantara zorgt voor een passend aanbod aan scholingen. De inspectie ziet de opleidingsjaarplannen van 2017, 2018 en 2019 in. Voor alle zorgverleners binnen de stichting is naast de verplichte BIG-scholingen, een cursus over de doelgroep cliënten verplicht. Nusantara ontwikkelde hiervoor een eigen scholing 'De Indische Nederlander'.

Uit de gesprekken en het scholingsplan komt naar voren dat Nusantara alle zorgverleners in Patria jaarlijks toetst op de voorbehouden en risicovolle handelingen. Deze scholing betreft zowel de theorie als de praktijk.

In de opleidingsjaarplannen ziet de inspectie scholingen over hygiëne, omgaan met agressie, mondzorg, presenteren, communicatie met familie en mantelzorgers.

Uit gesprekken komt naar voren dat de huidige personele bezetting van zorgverleners voldoende is voor de uitvoering van de dagelijkse zorg. In elke dienst (dag, avond en nacht) is minimaal een verpleegkundige aanwezig. Een cliënt vertelt dat hij, toen hij tijdelijk meer zorg nodig had vanwege ziekte, op meer momenten van de dag zorg en aandacht kreeg van de zorgverleners.

De inspectie hoort dat in Patria een sociaal psychiatrisch verpleegkundige werkt. Dit vanwege het feit dat een aantal cliënten last heeft van oorlogstrauma's.

Norm 2.6

Zorgverleners handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.

Volgens de inspectie **voldoet** Patria **grotendeels** aan deze norm.

Uit de gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners gebruik kunnen maken van de protocollen van Nusantara. Deze kunnen zij ook tijdens de zorgverlening raadplegen via de tablet. Volgens verschillende gesprekspartners maken de zorgverleners in Patria gebruik van deze protocollen.

Nusantara maakt gebruik van de protocollen van Vilans voor het verrichten van voorbehouden en risicovolle handelingen. Zorgverleners in Patria raadplegen de dienstdoend verpleegkundige als zij willen afwijken van de protocollen en richtlijnen.

Uit de voorbeelden van de metingen bij cliënten (zie norm 2.1) blijkt echter dat zorgverleners de afspraken hierover niet altijd volgen.

Norm 2.7

Zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

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

Uit de verschillende gesprekken maakt de inspectie op dat de zorgverleners tijdig specifieke deskundigheid inschakelen. De inspectie ziet in een dossier dat een zorgverlener bij een cliënt met benauwdheidsklachten de fysiotherapeut inschakelde

(zie 2.2). Een zorgverlener vertelt dat zij voor een cliënt die regelmatig uit de stoel gleed, een ergotherapeut inschakelde voor een stoelaanpassing.

Tijdens het bezoek komt naar voren dat in Patria een cliënt verblijft met een tracheacanule. Uit de gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners hiervoor scholing ontvingen uit het ziekenhuis. Ook vertellen zorgverleners dat als zich problemen voordoen, zij altijd een beroep (kunnen) doen op de kennis en kunde van het ziekenhuis.

Uit de gesprekken blijkt dat regelmatig multidisciplinair overleg plaats vindt over de cliëntenzorg. De SO geeft aan dat de zorgverleners het voorgeschreven behandelbeleid in het algemeen uitvoeren.

Over het gebruik van medicatie heeft de SO elke zes weken een farmacotherapeutisch overleg met de apotheker.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg en deze op niveau 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.

4.3.1 Resultaten

Norm 3.1

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

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

Bij het leven en werken binnen Nusantara staat het concept van de 'grootfamilie' centraal. Dit concept is een metafoor van de Indische grootfamilie, een wij-cultuur met een open omgang naar elkaar, waarbij volwassenen en ouderen als vanzelfsprekend een eigen plaats hebben. In het jaarplan van de zorgaanbieder staat dat zij doelbewust zoekt en stuurt op de eigenheid, de identiteit en persoonlijke waarden van ieder mens in zijn eigen leefkring. Nusantara biedt cultuurspecifieke begeleiding, zorg en behandeling. Voorbeeld hiervan is de scholing 'de Indische Nederlander'.

Nusantara werkt sinds 2016 met vakgroepen om continue aandacht te geven aan de veiligheid van de zorgverlening. De teamleiders van de locaties sturen de vakgroepen aan. Aandachtsgebieden voor de vakgroepen zijn onder andere medicatieveiligheid, mondzorg, onbegrepen gedrag.

Cliëntvertegenwoordigers vertellen dat de zorgaanbieder hen goed betreft bij het beleid en bij de persoonsgerichte zorg.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet** Patria **grotendeels** aan deze norm.

De inspectie ziet in diverse documenten dat Nusantara werkt met een terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling van werkzaamheden. Het management gebruikt diverse kwaliteitsinformatie om de kwaliteit van zorg (verder)

te verbeteren. Ook ziet de inspectie concrete plannen in het kwaliteitsplan 2018 en het kwaliteitsplan 2019.

Door het gebruiken van 'dementia care mapping' wil de zorgaanbieder de persoonsgerichte zorg binnen de stichting verder verbeteren.

Uit de gesprekken komt naar voren dat zorgverleners in Patria (bijna) fouten en incidenten trouw melden. Dit blijkt eveneens uit de zorgdossiers. In enkele dossiers staat vermeld dat zorgverleners een MIC-melding gedaan hebben. De inspectie ziet de maandrapportage van MIC-meldingen van 2018 in. In de rapportage leest de inspectie naast kwantitatieve informatie ook dat de zorgaanbieder de informatie uit de meldingen niet structureel gebruikt om op stichtingsniveau verder te verbeteren. Ook ziet de inspectie dat de zorgaanbieder de informatie uit de meldingen in 2018 vergelijkt met de voorgaande twee jaren.

Uit de documenten maakt de inspectie echter ook op dat de zorgaanbieder het MIC-kwaliteitssysteem (oneigenlijk) gebruikt om te sturen. Zo schrijft de zorgaanbieder dat zij het aantal incidenten over agressie van cliënten in een betreffend jaar wil laten afnemen met 50%.

Norm 3.3

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

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

De inspectie hoort dat zorgverleners de tijd en de ruimte krijgen om te reflecteren op de zorg die zij bieden. Nusantara faciliteert bijvoorbeeld het EVV-overleg. Daarnaast leest de inspectie in de verschillende documenten dat er terugkerende bijeenkomsten geleid door een deskundige plaatsvinden waarin moreel beraad voor zorgverleners plaatsvindt.

De inspectie hoort dat er een ruim overdrachtsmoment is tussen de diensten. Gesprekspartners vertellen dat in Patria een open cultuur is. De communicatie is open. Zorgverleners lopen gemakkelijk bij de teamleider binnen.

De raad van toezicht en de interim-bestuurder lichtten de inspectie op 6 februari 2019 op eigen initiatief in over de wijzigingen in de leiding van de organisatie. Hieruit merkt de inspectie een open en transparante houding. In het korte contact dat de inspectie tijdens het bezoek met de interim-bestuurder had, maakt de inspectie op dat hij zicht heeft op wat er goed gaat, en wat er niet goed gaat.

Nusantara is bezig met het verbeteren van het kwaliteitsdashboard; inhoudelijk is de informatie beschikbaar. Nusantara wil dit dashboard meer integraal inrichten. Uit gesprekken blijkt dat Nusantara deelneemt aan een lerende netwerken. Zo neemt Nusantara deel aan het netwerk dementie en een palliatief netwerk. Ook is Nusantara bij ActiZ aangesloten bij het beleidsoverleg van koepelorganisaties.

Bijlage 1 Methode

De inspecteur toetst of de zorg wordt gegeven zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. De inspectie vergelijkt en weegt de informatie uit deze bronnen. Vervolgens beoordeelt de inspectie of de geboden zorg door Patria 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 en welke methode zij daarvoor gebruikt heeft.

Tijdens het bezoek heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- Gesprekken met vier cliënten uit Patria;
- Gesprek met een cliëntvertegenwoordigers van de gesloten afdeling;
- Gesprek met een lid van de bewonerscommissie;
- Observatie van vier cliënten op afdeling, zie uitleg over de methode hieronder;
- Gesprekken met drie uitvoerende zorgverleners van Patria;
- Gesprek met een behandelaar;
- Gesprek met de ondersteuner van de teamleiders;
- Kort gesprek met de interim-bestuurder;
- Acht cliëntdossiers;
- Documenten, genoemd in bijlage 2;
- Een rondgang door locatie.

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 zodat de inspecteurs zich een beeld kunnen 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 afdelingen of in de woningen aanwezig. In verschillende huiskamers observeren de inspecteurs cliënten en zorgverleners. Hiervoor gebruiken zij de observatiemethode SOFI (zie de uitleg hieronder). Tijdens de observatie kijken de inspecteurs hoe zorgverleners de cliënten aanspreken en hoe het contact tussen de cliënten en zorgverleners is.

De inspecteurs voeren door de dag heen, waar mogelijk, gesprekken met managers, zorgverleners, cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntenraadsleden. Zij zien ook cliëntdossiers en documenten in.

De inspecteurs kunnen overlegvormen zoals bijvoorbeeld een multidisciplinair overleg of een overdrachtsmoment bijwonen.

Uitleg observatiemethode SOFI

De inspectie maakt gebruik van een gestandaardiseerde methode om cliënten te observeren als extra informatiebron. Deze methode heet SOFI, Short Observational Framework for Inspection. Dit hulpmiddel is ontwikkeld door de Universiteit van Bradford en CQC (de Engelse Inspectie voor de Gezondheidszorg).

Krijgt de cliënt overdag activiteiten aangeboden die hij of zij zinvol of leuk vindt? Spreekt de zorgverlener de cliënt aan op een manier die de cliënt plezierig vindt? Hoe de cliënt de zorg ervaart, maakt onderdeel uit van de kwaliteit. Cliënten kunnen vaak moeilijk zelf aangeven wat hun wensen zijn. Hoe kan een inspecteur dan beoordelen of de zorg aansluit bij de wensen van deze cliënt?

Met SOFI zitten twee inspecteurs ieder in een huiskamer. Zij observeren hoe zorgverleners reageren op een cliënt, en andersom. Stimuleren de zorgverleners activiteiten voor cliënten? Praten zorgverleners met de cliënten, zingen zij een liedje, doen ze een spelletje of gaan zij wandelen met de cliënt. Hoe is de stemming van cliënten, hoe betrokken zijn zij bij hun omgeving?

Na de observatie volgt een gesprek met de zorgverleners waarin situaties die de inspecteurs hebben gezien aan de orde komen. Zo krijgen de inspecteurs een beter beeld hoe de individuele cliënten de zorg ervaren.

Wilt u meer weten over SOFI dan kunt u dit lezen op de website van de Universiteit van Bradford.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

De inspectie heeft de met * gemarkeerde documenten opgenomen in haar archief.
De overige documenten vernietigt de inspectie na vaststelling van het rapport.

- Jaarverslaggeving 2017 Nusantara Zorg;
- Kwaliteitsverslag Nasantara Zorg 2017;
- Kwaliteitsplan 2019 Nusantara Zorg;
- Opleidingsjaarplan Nusantara 2017;
- Opleidingsjaarplan Nusantara 2018;
- Opleidingsjaarplan Nusantara 2019;
- Overzicht personeelsverloop in aantallen Patria 2018;
- Overzicht van fte's van zorgverleners en behandelaars Patria;
- Overzicht van ziekteverzuim 2018 Patria;
- MIC-rapportage 2018 Patria;
- Verzamelstaat MIC-registratie Q3 en Q4 2018, locatie Patria;
- MIC-eindrapportage Intramuraal 2018, Nusantara;
- Overzicht van scholing in de afgelopen twee jaar aan de medewerkers van deze locatie en de planning voor het lopende jaar;
- Visie en kernwaarden van de zorgaanbieder;
- Visie op persoonsgerichte zorg;
- Overzicht samenwerkingsverbanden Nusantara.