



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Relaxzorg  
**in Enschede op 7 december 2022**

Utrecht, december 2022

V2046520

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 3</b>
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3
1.2	Aanleiding bezoek 3
1.3	Onderzoeksmethode 3
1.4	Beschrijving organisatie 3
<b>2</b>	<b>Conclusie en vervolgacties 5</b>
	Conclusie bezoek 5
2.1	Wat zijn de vervolgacties 5
2.1.1	De vervolgactie die de inspectie van Relaxzorg Twente verwacht 5
2.1.2	Vervolgacties van de inspectie 5
<b>3</b>	<b>Resultaten 6</b>
3.1	Thema 1 – De cliënt centraal 6
3.2	Thema 2 –Deskundige zorgverlener 7
3.3	Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 10
3.4	Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie 13
	<b>Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 14</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 6 december 2022 een aangekondigd bezoek aan RelaxZorg Twente B.V. (Relaxzorg Twente) te Enschede. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Relaxzorg Twente de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. De inspectie bezocht het thuiszorgteam van Enschede. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel.

### 1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg heeft georganiseerd, zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Als de inspectie zich geen goed beeld kan vormen van de risico's, of wanneer zij inschat dat er mogelijk risico's aanwezig zijn, bezoekt de inspectie een zorgaanbieder.

### 1.2 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Relaxzorg Twente om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving. Dit bezoek is onderdeel van een steekproef van wijkverplegingsorganisaties.

### 1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie het toetsingskader 'Kleine aanbieders in de wijkverpleging'.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. de cliënt centraal;
2. deskundige zorgverlener;
3. sturen op kwaliteit en veiligheid;
4. hygiëne en infectiepreventie.

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- gesprek met bestuurder en kwaliteitsmanager;
- inzage in zorgdossiers;
- inzage in (beleids)documenten;
- gesprek(ken) met zorgverleners en de wijkverpleegkundige;
- gesprekken met cliënten of mantelzorgers;
- meelopen met twee zorgroutes;
- een afsluitend gesprek met de bestuurder en kwaliteitsmanager.

### 1.4 Beschrijving organisatie

Relaxzorg Twente is een organisatie die wijkverpleging biedt. De cliënten van Relaxzorg Twente hebben grotendeels een Arabische achtergrond. De zorgaanbieder biedt verpleging, verzorging, dagbesteding en huishoudelijke hulp. De inspectie richt zich tijdens dit bezoek op cliënten die zorg ontvangen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw). Relaxzorg Twente heeft de gemeenten Borne, Hengelo, Enschede en Rijssen als werkgebied.

De organisatie heeft twee thuiszorgteams die werken vanuit Enschede en Rijssen.

Het management bestaat uit een bestuurder en heeft een raad van commissarissen bestaande uit drie leden. Relaxzorg Twente heeft geen toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). De organisatie is niet geregistreerd als accommodatie/locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd)/Wet verplichte ggz (Wvvggz).

Ten tijde van het bezoek levert de zorgaanbieder zorg aan 31 cliënten met een somatische zorgvraag. Deze cliënten ontvangen zorg vanuit de Zvw. Zij hebben een indicatie voor de functies persoonlijke verzorging en/of verpleging. Relaxzorg Twente is 24 uur per etmaal bereikbaar voor ongeplande zorg. De zorgaanbieder levert in principe geen geplande nachtzorg. In de toekomst wil zij wel 24 uurszorg gaan leveren.

De overige cliënten van Relaxzorg Twente ontvangen zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Relaxzorg Twente heeft contracten met verschillende zorgverzekeraars voor Zorg in Natura en heeft contracten met de gemeenten in haar werkgebied voor de Wmo.

11 zorgverleners (6,19 fte) verlenen de zorg. Een HBO wijkverpleegkundige (0,88 fte), zeven verzorgenden deskundigheidsniveau 3, waarvan twee in opleiding tot deskundigheidsniveau 4 (3,49 fte) en twee helpenden zorg en welzijn deskundigheidsniveau 2, in opleiding tot deskundigheidsniveau 3 (1 fte). Een kwaliteitsmanager stuurt de zorgverleners aan.

Relaxzorg Twente is een erkend leerbedrijf voor verzorgenden-IG, verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 en HBO verpleegkundigen. Alle leerlingen van Relaxzorg Twente zijn gediplomeerd als helpende of verzorgende IG.

#### *Ontwikkelingen organisatie*

De bestuurder en kwaliteitsmanager geven aan dat zij op dit moment niet van plan zijn om Relaxzorg Twente te laten groeien. Groei is alleen mogelijk als het personeelsbestand meegroeit. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt zit dat er nu niet in, geven zij aan. Wel wil de organisatie toegroeien naar het bieden van meer complexe zorg. Hiervoor heeft de organisatie een ontwikkelplan, waarvan het coachen en scholen van zorgverleners een belangrijk onderdeel uitmaakt.

## 2 Conclusie en vervolgacties

### **Conclusie bezoek**

De inspectie constateert dat RelaxZorg Twente voldoet aan tien van de twaalf getoetste normen en grotendeels voldoet aan de overige twee normen. De inspectie heeft op dit moment vertrouwen in de wijze waarop RelaxZorg Twente stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

### **2.1 Wat zijn de vervolgacties**

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

#### *2.1.1 De vervolgactie die de inspectie van Relaxzorg Twente verwacht*

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verder verbetert op de twee normen die nu grotendeels voldoen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie uit hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

#### *2.1.2 Vervolgacties van de inspectie*

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder blijft voldoen aan relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hiermee het inspectiebezoek af.

### 3 Resultaten

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

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

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm positieve punten.
- Groen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm deels negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet getoetst**.

#### 3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

##### Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente** aan deze norm.

De bestuurder en de kwaliteitsmanager vertellen dat 90% van de cliënten van Relaxzorg Twente anderstalig is. De meeste cliënten hebben een Arabische achtergrond. De verpleegkundige deskundigheidsniveau 4 spreekt Arabisch. De wijkverpleegkundige en verpleegkundige vertellen dat zij bij de start van de zorg samen het intakegesprek voeren bij de cliënten thuis. Zo kan de verpleegkundige de wijkverpleegkundige en cliënten ondersteunen bij het eventueel vertalen van vragen en antwoorden. Tijdens het intakegesprek inventariseren de wijkverpleegkundige en verpleegkundige de zorgvraag en maken zij afspraken.

De wijkverpleegkundige vertelt dat hij de zorg inventariseert via de OMAHA systematiek en dit vastlegt in doelen in het zorgplan. De inspectie ziet dit terug tijdens dossierinzage. In de zorgdossiers leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Zo leest de inspectie in een zorgdossier dat een cliënt ondersteuning krijgt bij het aan- en uittrekken van steunkousen. De inspectie ziet dat onderdeel van het doel is om deze cliënt te leren hoe zij dit zelf kan doen met een aan- en uittrekhulpmiddel. Ook ziet de inspectie in het zorgdossier signaleringen van eventuele gezondheidsrisico's zoals een verhoogd risico op vallen.

Verder leest de inspectie dat de zorgverleners aandacht besteden aan wat voor de cliënt belangrijk is in zijn leven. Zo leest de inspectie in een van de zorgdossiers dat een cliënt vaste dagen heeft waarop zij doucht. Zorgverleners vertellen dat deze cliënt toch regelmatig aangeeft op andere dagen te willen douchen. Zorgverleners passen de zorg hierop aan. De inspectie ziet dit terug in de acties in het zorgplan. Daarnaast ziet de inspectie dat de zorgplannen actuele informatie bevatten die vallen binnen de periode van de gestelde indicatie.

### Norm 1.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente** aan deze norm.

In verschillende gesprekken hoort de inspectie dat de zorgverleners de zorgafspraken afstemmen met de cliënt(vertegenwoordiger). De wijkverpleegkundige en verpleegkundige voeren een (intake)gesprek met de cliënt of wettelijk vertegenwoordiger. De bestuurder, de kwaliteitsmanager en de zorgverleners vertellen verder, dat Relaxzorg Twente zoveel mogelijk rekening houdt met de wensen van de cliënt bij het leveren van de zorg. Ook hoort de inspectie dat de thuiszorgaanbieder de zorgmomenten zoveel mogelijk aanpast op de wensen van de cliënt. Cliënten die de dagbesteding bezoeken worden bijvoorbeeld vroeg geholpen.

De cliënt(vertegenwoordiger) stemt vervolgens in met het zorgplan/de zorgafspraken. In de zorgdossiers ziet de inspectie een verslag van dit gesprek terug. Ook ziet de inspectie dat de cliënt(vertegenwoordiger) akkoord is met de zorgafspraken.

Tijdens het meelopen met de zorgroute geeft een cliënt aan dat zij niet fit is. Ze ligt op de bank met een deken over zich heen. Met behulp van een vertaalapp op de telefoon communiceert de zorgverlener met de cliënt. Zij overlegt met de cliënt welke zorg zij die ochtend wil hebben, nu ze niet fit is. De cliënt geeft aan dat ze toch graag geholpen wil worden met de wasbeurt. De zorgverlener helpt haar daarbij.

Gesprekspartners geven verder aan dat de cliënt het zorgdossier kan raadplegen via een cliëntportaal. Cliënt(vertegenwoordigers) hebben op deze manier elk moment toegang tot het zorgdossier. Relaxzorg Twente legt de zorgafspraken in het Nederlands vast. De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat cliënten zelf niet altijd het zorgdossier kunnen lezen. Waar nodig vertalen zorgverleners de inhoud van zorgplannen en zorgdossier voor cliënten. De inspectie hoort dat in de praktijk vooral de familie van cliënten de zorgafspraken en de rapportage raadplegen. Zij geven de informatie door aan de cliënt.

## **3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener**

### Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet RelaxZorg Twente** aan deze norm.

De bestuurder en de kwaliteitsmanager geven aan dat Relaxzorg Twente de inzet en deskundigheid van zorgverleners afstemt op de zorgzwaarte en –behoefte van de cliënten. De zorgverleners vertellen, dat zij voldoende tijd hebben om de dagelijkse zorg te verlenen. Ook geven zij aan dat zij een goede balans ervaren tussen het aantal zorgverleners en het aantal cliënten. Verder vertellen zorgverleners dat, indien de zorgzwaarte van een cliënt wijzigt, er ruimte is voor aanpassing van de inzet van zorgverleners. Zo hoort de inspectie dat de verpleegkundige of de wijkverpleegkundige waar nodig kunnen inspringen als een zorgverlener meer tijd nodig heeft bij een cliënt vanwege een extra zorgbehoefte op dat moment. Bijvoorbeeld als er gewacht moet worden op een arts na een val van de cliënt.

De kwaliteitsmanager en de wijkverpleegkundige vertellen dat zij de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners in beeld hebben. De inspectie ziet tijdens het bezoek de diploma's en certificaten van verschillende zorgverleners. Ook ziet de inspectie dat Relaxzorg Twente van de zorgverleners een verklaring omtrent gedrag (VOG) heeft.

De kwaliteitsmanager vertelt verder, dat Relaxzorg Twente beleid heeft voor de scholing en opleiding van de zorgverleners. De inspectie ziet het scholingsbeleid in. Er is een ruim aanbod van klinische lessen binnen Relaxzorg Twente, waaronder klinische lessen in verpleegtechnische handelingen, rapporteren en het gebruik van hulpmiddelen. De inspectie ziet in een scholingsoverzicht dat alle zorgverleners de klinische lessen volgden. Naast vakinhoudelijke scholing volgen verschillende zorgverleners beroepsopleidingen. Zo volgt een zorgverlener met deskundigheidsniveau 3 een opleiding tot verpleegkundige deskundigheidsniveau 4. De bestuurder, kwaliteitsmanager en wijkverpleegkundige vertellen dat Relaxzorg Twente wil overschakelen van het bieden van laag complexe zorg naar midden- en hoog complexe zorg. De inspectie ziet hiervoor het plan van aanpak in. Het doel van de thuiszorgaanbieder is om de zorgverleners zodanig op te leiden dat Relaxzorg Twente zorg kan bieden aan cliënten met een complexe zorgvraag. De wijkverpleegkundige heeft hierin een leidende rol en werkt aan scholing, begeleiding en coaching van zorgverleners.

Als voorbeelden van verdiepende scholing noemen de manager en wijkverpleegkundige palliatieve zorg en zorg aan mensen met dementie. In verschillende gesprekken hoort de inspectie dat Relaxzorg Twente een toename van cliënten ziet met onbegrepen gedrag. Zorgverleners ontvangen hierover nog geen gerichte scholing van de thuiszorgaanbieder.

## Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige, de verpleegkundige en de zorgverleners vertellen, dat zij de zorg met elkaar afstemmen door te rapporteren over de zorg in het zorgdossier. De inspectie ziet tijdens het meelopen dat de zorgverleners na het geven van de zorg over iedere cliënt rapporteren. Ook hoort de inspectie dat de zorgverleners dagelijks de verleende zorg en eventuele bijzonderheden met elkaar bespreken. Daarnaast kunnen zorgverleners met elkaar communiceren via een beveiligde app. In verschillende gesprekken hoort de inspectie dat de zorgverleners van 's morgens vroeg tot aan het eind van de avonddienst de verpleegkundige of de wijkverpleegkundige telefonisch kunnen bereiken.

Tijdens het meelopen ziet de inspectie dat de zorgverlener telefonisch contact opneemt met de wijkverpleegkundige. Ze is bij een cliënt die niet fit is (zie onder norm 1.2). De zorgverlener overlegt met de wijkverpleegkundige over de controles die ze uitvoert en een eventueel extra zorgmoment.

De inspectie hoort dat Relaxzorg Twente teamoverleg houdt met de zorgverleners van beide teams samen. Een zorgverlener vertelt dat Relaxzorg Twente na elk teamoverleg per team de cliëntenzorg doorspreekt. Ze geeft aan dat er dan aandacht is voor de ervaringen van de zorgverleners en eventuele aanpassingen in de zorg. Zoals het inschakelen van andere disciplines. De inspectie ziet hiervan een voorbeeld in de notulen van een teamoverleg. De inspectie leest dat er bij een cliënt sprake is van toenemende gedragsproblemen.



De cliënt staat op de wachtlijst voor opname in een GGZ-instelling. De inspectie leest dat zorgverleners voorafgaand aan deze opname een tussentijds multidisciplinair overleg plannen, om te bespreken of zij de zorg kunnen blijven bieden.

De inspectie leest in diverse zorgdossiers, dat zorgverleners rapporteren op zorgdoelen over de (gezondheid)situatie van de cliënt. Zo leest de inspectie in een zorgdossier van een cliënt dat zorgverleners haar zoveel mogelijk zelf laten doen tijdens de wasbeurt. Afhankelijk van wat de cliënt die dag zelf kan. Daarnaast leest de inspectie in de zorgdossiers periodiek verslagen van evaluaties van zorg door de wijkverpleegkundige en de verpleegkundige.

### Norm 2.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente** aan deze norm.

De bestuurder, de kwaliteitsmanager en de zorgverleners vertellen dat Relaxzorg Twente externe zorgverleners en deskundigen betreft bij de zorg aan cliënten. Zo vertelt de kwaliteitsmanager dat bij een cliënt een instelling voor geestelijke gezondheidszorg betrokken is. Relaxzorg maakte met deze instelling afspraken over de benadering van deze cliënt tijdens de zorgverlening. De instelling neemt de begeleiding van deze cliënt op zich.

De inspectie hoort dat Relaxzorg Twente een samenwerking heeft met een grote regionale zorgaanbieder voor het uitvoeren van complexe voorbehouden en risicovolle handelingen.

Tijdens de inzage in de zorgdossiers ziet de inspectie dat de zorgverleners vastleggen welke andere zorgverleners bij de zorg betrokken zijn. Zo leest de inspectie contactgegevens van onder andere de huisarts en de apotheek terug.

### Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente** aan deze norm.

De bestuurder en de kwaliteitsmanager vertellen dat een gekwalificeerde wijkverpleegkundige de indicaties stelt. De inspectie ziet in het personeelsdossier van de wijkverpleegkundige de diploma's en certificaten. De inspectie hoort dat de wijkverpleegkundige de kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaakt, de zorg twee keer per jaar met de cliënt evalueert en de nodige herindicaties stelt. Ook hoort de inspectie in verschillende gesprekken dat de zorgverleners korte communicatielijnen ervaren tussen hen en de wijkverpleegkundige.

De wijkverpleegkundige vertelt dat hij samen met de verpleegkundige de intake bij de cliënt (thuis) doet om zo tot de indicatie en het zorgplan te komen. Daarbij geeft hij aan aandacht te hebben voor de draagkracht van eventuele mantelzorgers. Verschillende gesprekspartners geven aan dat de wijkverpleegkundige en de verpleegkundige de enige zorgverleners binnen de organisatie zijn die de zorgplannen aanpassen. De verpleegkundige volgt een beroepsopleiding voor wijkverpleegkundige. De inspectie leest in de zorgdossiers dat de wijkverpleegkundige de indicaties vertaalt naar een individueel zorgplan.

De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat de wijkverpleegkundige de kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaakt door dagelijks de rapportages te lezen. Ook vertelt de wijkverpleegkundige dat hij regelmatig meewerkt in de zorgverlening. Op deze manier houdt hij ook zelf contact met de cliënten en houdt zicht op de kwaliteit van zorg. Daarnaast hoort de inspectie dat de wijkverpleegkundige de zorgverleners coacht door met hen mee te gaan bij het verlenen van zorg. Ook geeft de wijkverpleegkundige klinische lessen, die hij afstemt op de behoeften vanuit het team. Als voorbeeld noemt een zorgverlener een klinische les over communicatieve vaardigheden.

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

#### Norm 3.1

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

Volgens de inspectie **voldoet RelaxZorg Twente** aan de norm.

De inspectie ziet in de verschillende documenten dat Relaxzorg Twente een kwaliteitsmanagementsysteem heeft en dat de organisatie werkt met een terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling van werkzaamheden (PDCA-cyclus). Verschillende gesprekspartners vertellen dat het management zicht heeft op de kwaliteit van de zorgverlening in de organisatie. Zo heeft de organisatie een verbeterregister op basis van de MIC-meldingen en resultaten uit interne- en externe audits. De inspectie ziet in dit verbeterregister dat Relaxzorg Twente duidelijke doelen en acties opstelt, hiervoor mensen verantwoordelijk maakt en dat deze verantwoordelijke de ingezette verbeteringen evalueert.

Zo vertelt het management dat er jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvindt. De organisatie heeft dit onderzoek laten uitvoeren door een externe partij.

De bestuurder en kwaliteitsmanager vertellen dat de aandachts- en verbeterpunten in beeld zijn. De inspectie ziet resultaten uit het onderzoek terug in het verbeterregister.

De bestuurder en de kwaliteitsmanager vertellen verder dat zij ook de raad van commissarissen en de zorgverleners betrekken bij het verbeteren van de zorg. Dit doen zij door structureel overleg met de raad van commissarissen en teamoverleg. De inspectie leest een verslag van een overleg met de raad van commissarissen.

Daarnaast heeft Relaxzorg Twente een cliëntenraad. De bestuurder vertelt dat hij de cliëntenraad betreft bij het verbeteren van de zorg. De organisatie biedt, naast het regulier overleg met de cliëntenraad, de cliëntenraad de mogelijkheid om tussentijds ongevraagd advies te geven via een formulier. De wijkverpleegkundige en zorgverleners vertellen dat naar aanleiding van zo'n advies vanuit de cliëntenraad, Relaxzorg Twente een bijeenkomst organiseert voor de deelnemers van de dagbesteding over 'respect en onderlinge omgang'.

De inspectie leest in de beleidsstukken en hoort in verschillende gesprekken dat Relaxzorg Twente (bijna)incidenten, (bijna) fouten (MIC meldingen) en klachten registreert. De kwaliteitsmanager geeft aan dat zij de MIC meldingen benut voor het verbeteren van de zorg. Zorgverleners kunnen melding doen in het cliëntdossier. Daarnaast houden de wijkverpleegkundige en kwaliteitsmanager een verbeterregister bij met daarin de meldingen, basisoorzaken en bijbehorende acties. De zorgverleners geven aan dat zij open zijn over

incidenten en fouten en dat zij deze melden. Zij vertellen dat Relaxzorg Twente de meldingen onderzoekt en dat zij de uitkomsten van de analyse bespreken met de zorgverleners tijdens de teamoverleggen. De inspectie ziet dit terug in notulen van teamoverleg. Ook geven zij aan dat hieruit verbetermaatregelen komen. Zo vertelt de wijkverpleegkundige dat er bij Relaxzorg Twente een aantal keer melding werd gedaan over het niet dubbel checken van dosering van insuline. Hierop heeft de organisatie een verbetermaatregel genomen op het gebied van medicatieveiligheid. De dubbele controle van risicovolle medicatie vindt binnenkort plaats via een beveiligde app.

De inspectie ziet in het verbeterregister dat meldingen onderzocht worden op basisoorzaken. Zo leest de inspectie over een cliënt die regelmatig viel. Dit gebeurde vaak vlak voor zorgverleners binnen kwamen. De inspectie leest dat de basisoorzaak bleek dat deze cliënt 's morgens in bed lag en bij het horen van de bel te snel opstond. In overleg met de cliënt en diens familie leest de inspectie dat er nu een sleutelkastje is. Zorgverleners kunnen zichzelf zo binnenlaten, waardoor de cliënt niet hoeft op te staan en niet meer valt. De inspectie hoort van zorgverleners over deze ingezette verbetermaatregel.

Relaxzorg Twente laat zien dat zij over een klachtenregeling beschikt. De thuiszorgaanbieder heeft de klachtenregeling in het Nederlands en in het Arabisch beschikbaar. De inspectie leest dat Relaxzorg Twente in- en exclusiecriteria heeft vastgesteld. Het management geeft aan dat zij zorg bieden aan cliënten vanaf 18 jaar. In de vastgestelde exclusiecriteria leest de inspectie dat Relaxzorg Twente echter zorg verleent aan cliënten vanaf vier jaar.

### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet RelaxZorg Twente** aan deze norm.

De inspectie leest op de website van de zorgaanbieder dat Relaxzorg Twente een missie en visie heeft, waarin de cliënt centraal staat. De uitgangspunten van deze visie zijn persoonlijk contact en respect voor het menselijk leven. Tijdens het meelopen ziet de inspectie dat zorgverleners de visie kennen en de zorg vanuit deze visie toepassen in de praktijk. Verschillende gesprekspartners vertellen dat de thuiszorgaanbieder de missie en visie bespreekt als zorgverleners in dienst komen bij Relaxzorg Twente. In cliëntbesprekingen en tijdens teamoverleg bespreekt de thuiszorgaanbieder of de zorg volgens de visie verloopt.

De bestuurder, de kwaliteitsmanager en de zorgverleners vertellen dat Relaxzorg Twente werkt volgens diverse protocollen van Vilans en landelijke richtlijnen. Deze zijn opgenomen in een digitaal kwaliteitshandboek. Zorgverleners kunnen met hun werktelefoon de protocollen raadplegen. Daarnaast vertellen zorgverleners en de wijkverpleegkundige dat als een specifiek protocol van toepassing is bij een cliënt, de wijkverpleegkundige zorgt dat dit protocol gelamineerd bij de cliënt aanwezig is.

De inspectie ziet daarnaast dat zorgverleners richtlijnen over veilige zorg, zoals handhygiëne, bij zich hebben tijdens de route. Indien van toepassing zorgt Relaxzorg Twente ervoor dat een protocol in het zorgdossier van de betreffende cliënt aanwezig is.

De inspectie ziet dat Relaxzorg Twente de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' en de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft opgenomen in de introductiemap voor nieuwe zorgverleners. Het beleid over deze onderwerpen is toegeschreven op de eigen organisatie. De zorgverleners vertellen dat zij in voorkomende situaties weten met wie ze contact kunnen opnemen binnen de organisatie. In meerdere gesprekken vertellen zorgverleners over een casus met een cliënt en hoe Relaxzorg Thuis handelde naar aanleiding van gedrag van een cliënt.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente** aan deze norm.

Het management, de wijkverpleegkundige en zorgverleners vertellen dat er afspraken zijn over het medicatieproces en dat Relaxzorg Twente een medicatiebeleid heeft. In het medicatiebeleid leest de inspectie over de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen binnen de medicatieketen, afspraken over beheer van eigen medicatie en afspraken over klaarzetten, aanreiken en toedienen van medicatie. Ook leest de inspectie afspraken over scholing, de dubbele controle, de MIC-commissie en een audit op het medicatieproces. Het management en zorgverleners geven daarnaast aan, dat zorgverleners weten waar zij deze afspraken kunnen terugvinden. De inspectie ziet tijdens het meelopen met de zorgroute dat voor cliënten waar Relaxzorg Twente de medicatie overneemt, een actuele toedienlijst voor hun medicatie aanwezig is. De inspectie ziet afspraken over de medicatiezorg per cliënt terug in het cliëntdossier.

### Norm 3.4

Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische aandoening<sup>1</sup>, zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en -indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente grotendeels** aan de norm.

De wijkverpleegkundige en zorgverleners vertellen dat zij tijdens de bezookdag geen cliënten in zorg hebben met een geïndiceerde psychogeriatrische aandoening. Zij geven aan dat dit gedeeltelijk door de doelgroep komt. Cliënten die bij Relaxzorg Twente in zorg zijn en hun vertegenwoordigers weigeren regelmatig verdere diagnostiek op dit gebied. De wijkverpleegkundige vertelt dat in de praktijk cliënten toch regelmatig symptomen van dementie laten zien. De organisatie heeft daarom beleid op de Wet zorg en dwang opgesteld. De inspectie ziet de procesbeschrijving in, met daarin een uitleg over het gebruik van het stappenplan. Alle gesprekspartners geven aan dat zij niet te maken hebben gehad met het bieden van onvrijwillige zorg. De wijkverpleegkundige heeft wel een klinische les gegeven over wat onvrijwillige zorg is en zorgverleners spreken hier met elkaar over tijdens het teamoverleg.

Wel hoort de inspectie dat Relaxzorg Twente ten tijde van de bezookdag zorgverleners nog geen scholing aanbiedt over psychogeriatrische ziektebeelden.

---

<sup>1</sup> Dit geldt ook voor cliënten met een verstandelijke beperking

### 3.4 Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie

#### Norm 4.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente grotendeels** aan de norm.

De kwaliteitsmanager vertelt dat Relaxzorg Twente een protocol heeft voor handhygiëne en richtlijnen voor hygiëne- en infectiepreventie. Zij geeft aan dat zij deze tijdens teamoverleg en via een klinische les bij zorgverleners onder de aandacht heeft gebracht.

Tijdens het meelopen met de zorgroutes ziet de inspectie dat zorgverleners de handhygiëne volgens de richtlijnen toepassen. Zij desinfecteren de handen voor en na elke handeling. Een zorgverlener vertelt dat zij handdesinfectans via de zorgaanbieder verstrekt krijgt.

De inspectie ziet in het kantoor van de zorgaanbieder dat een zorgverlener handdesinfectans meeneemt uit de voorraad. De inspectie ziet dat op het kantoor de voorzieningen voor het treffen van handhygiëne volgens de daartoe geldende richtlijnen aanwezig zijn.

Tijdens het bezoek ziet de inspectie dat de onderarmen van zorgverleners met cliëntcontact onbedekt zijn. Ook ziet de inspectie dat de handen van de zorgverleners met cliëntcontact vrij zijn van sieraden, horloges en neppagels. Wel ziet de inspectie één zorgverlener met nagellak. Dit was de overige gesprekspartners van Relaxzorg Twente niet opgevallen.

#### Norm 4.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Relaxzorg Twente** aan deze norm.

De kwaliteitsmanager vertelt dat Relaxzorg Twente een voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) heeft voor zorgverleners. De zorgverleners laten bij het meelopen zien dat zij de PBM in hun auto meenemen in een afgesloten box. De inspectie ziet dat in deze box een informatieblad zit waarop staat hoe zorgverleners de PBM moeten gebruiken bij het binnengaan en verlaten van een kamer. De inspectie ziet dat zorgverleners tijdens de zorg handschoenen gebruiken volgens de richtlijn.

Het management vertelt dat Relaxzorg Twente een COVID-19 beleid heeft. Zorgverleners vertellen dat hierin staat hoe zij moeten handelen in het geval van een besmetting. De inspectie ziet dat het beleid is toegeschreven op de organisatie. Zorgverleners geven ook aan dat zij dit beleid kennen en weten hoe zij dit moeten toepassen. Zij weten waar zij dit kunnen vinden, zo vertellen zij.

## Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Overzicht personeelsbestand Relaxzorg Twente
- Overzicht cliënten in zorg bij Relaxzorg Twente
- Notulen van de laatste drie teamoverleggen teams Rijssen en Enschede
- Notulen laatste twee overleggen raad van bestuur en raad van commissarissen
- PREM cliëntervaringen Relaxzorg Twente
- Verbeterregister op basis van MIC-/MIM meldingen
- Plan van aanpak implementatie midden en hoog complexe zorgverlening binnen RZT
- Toelichting persoonlijke ontwikkelgesprekken
- Beleid zorgweigeren en zorgbeëindiging RZT
- Opleidingsplan Relaxzorg Twente
- Overzicht gegeven klinische lessen met aftekenlijst
- Overzicht bevoegd- en bekwaamheden zorgverleners Relaxzorg Twente
- Overzicht diploma's en VOG's zorgverleners Relaxzorg Twente
- Format huisbezoeken Relaxzorg Twente
- Medicatiebeleid Relaxzorg Twente
- Beleid Wet zorg en dwang Relaxzorg Twente
- Beleid visie op de wijkverpleging Relaxzorg Twente

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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