



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

Rapport  
van het inspectiebezoek op 17 en 18 januari 2018  
aan  
team ZAB Zorg DH en team ZAB Zorg van  
organisatie Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB)  
B.V. in Den Haag

Utrecht, april 2018

V1008055

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 3</b>
1.1	Taak IGZ 3
1.2	Doelstelling bezoek 3
1.3	Onderzoeksmethode 3
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 3
<b>2</b>	<b>Samenvattend oordeel en maatregelen 3</b>
2.1	Samenvattend oordeel 5
2.2	Maatregelen 5
<b>3</b>	<b>Resultaten 6</b>
3.1	Cliënt centraal 6
3.2	Integrale zorg 7
3.3	Veiligheid 9
3.4	Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 11
3.5	Sturen op kwaliteit 11

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd i.o. (IGJ i.o.) heeft op 17 en 18 januari 2018 een bezoek gebracht aan Zorg Advies Bureau Haaglanden (ZAB) B.V. (hierna: ZAB Nederland), teams ZAB Zorg DH en ZAB Zorg te Den Haag. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en haar oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen zij van ZAB Nederland verwacht naar aanleiding van de bevindingen.

### 1.1 Taak IGJ

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. We zien erop toe dat zorgaanbieders en -besturen professioneel handelen binnen de wet- en regelgeving, hun eigen normen respecteren en zich blijven inspannen voor verdere verbetering van de zorg. De verwachtingen en behoeften van patiënten en cliënten zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt. De inspectie gaat in het toezicht uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgaanbieders om de best mogelijke zorg te verlenen.

### 1.2 Doelstelling bezoek

Het doel van het inspectiebezoek was om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die ZAB Nederland, levert aan cliënten thuis.

### 1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het toezichtbezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op de zorg thuis'<sup>1</sup>.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. Cliënt centraal
2. Integrale zorg
3. Veiligheid
4. Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. Sturen op kwaliteit

Het toezichtbezoek was van tevoren aangekondigd, bevatte onaangekondigde elementen en bestond uit de volgende onderdelen:

- presentatie door de bestuurder en gesprek;
- gesprek met de planner van de zorg en keuze van cliënten en routes;
- gesprek met de wijkverpleegkundige en een afvaardiging van team 1;
- gesprek met de wijkverpleegkundige en een afvaardiging van team 2;
- afzonderlijke gesprekken met vier cliënten en na mondelinge toestemming inzage in hun zorgdossier. Waar mogelijk spreekt de inspectie ook mantelzorgers<sup>2</sup>;
- meelopen met zorgmedewerkers bij diverse zorgmomenten;
- presentatie van de bevindingen door de inspectie en gesprek.

### 1.4 Schets thuiszorgorganisatie

ZAB Nederland is een thuiszorgorganisatie die sinds 2003 thuiszorg verleent in de regio Den Haag. ZAB Nederland biedt zorg aan alle doelgroepen, en heeft speciale aandacht voor cliënten met een multiculturele achtergrond.

---

1 Het toezichtkader staat op [www.igj.nl](http://www.igj.nl)

2 Een huisbezoek, gesprek met de cliënt en inzage in het dossier vindt nooit plaats zonder toestemming van de cliënt.

ZAB Nederland biedt op de dag van het inspectiebezoek thuiszorg aan 344 cliënten. Het gaat voornamelijk om zorg en hulpverlening gefinancierd vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en vanuit de zorgverzekeringswet (ZVW). ZAB Nederland biedt voornamelijk gecontracteerde zorg. ZAB Nederland levert geen hoog complexe zorg.

ZAB Nederland heeft één bestuurder. Zij heeft de organisatie opgezet en stuurt de organisatie aan vanuit de BV Chida Holding. ZAB Nederland is de hoofdaannemer. ZAB Nederland werkt met vier zelfstandige onderaannemers. ZAB Nederland is verantwoordelijk voor de ondersteunende diensten. Hierbij gaat het o.a. om de financiën, het personeelsbeleid en het kwaliteitsbeleid. De vier onderaannemers bieden verschillende typen zorg aan vanuit de eigen teams. ZAB Zorg Boekhorststraat verleent alleen zorg vanuit de WMO. ZAB Zorg DH, ZAB Zorg en ZAB Zorg NL bieden naast WMO-zorg ook verpleging en verzorging. Het inspectiebezoek richt zich op de geboden zorg door ZAB Zorg DH en ZAB Zorg.

Het concern heeft in totaal 156 werknemers, waaronder de bestuurder. De bestuurder is bezig met de opleiding HBO-Verpleegkunde.

In het team ZAB Zorg DH werken een wijkverpleegkundige, een wijkverpleegkundige in opleiding, een verpleegkundige in opleiding, vijf VIG-ers, acht VIG-ers in opleiding en drie helpenden. De wijkverpleegkundige en een zorgmanager sturen het team aan. Het team geeft op de dag van het inspectiebezoek zorg aan 33 ZVW-clieënten. .

In het team ZAB Zorg werken een wijkverpleegkundige, een wijkverpleegkundige in opleiding, acht verzorgenden individuele gezondheidszorg (VIG) en een stagiaire VIG. De wijkverpleegkundige en een planner sturen het team aan. Team ZAB Zorg heeft één cliënt, bij wie de zorg gefinancierd wordt via de wet langdurige zorg (WLZ). De andere cliënten krijgen zorg via de ZVW en/of de WMO.

De missie van ZAB Nederland is geïntegreerde en belevingsgerichte zorg te bieden aan een ieder die daar behoefte aan heeft. Dit gebeurt vanuit een transcultureel oogpunt. Daarbij wil ZAB Nederland een leidende rol spelen in het realiseren van een gezondere samenleving.

## 2 Samenvattend oordeel en maatregelen

### 2.1 Samenvattend oordeel

De inspectie oordeelt dat ZAB Nederland (grotendeels) voldoet aan veertien van de vijftien beoordeelde normen. ZAB Nederland voldoet niet aan de norm over medicatieveiligheid.

Bij ZAB Nederland staat de cliënt centraal. De kwaliteit van leven van cliënten is voor zorgverleners het uitgangspunt. ZAB Nederland stemt de deskundigheid en inzet van het personeel af op de cliënten in zorg. Daarbij investeert zij in haar zorgverleners door hen vervolgscholing aan te bieden. De rol van wijkverpleegkundige is goed neergezet in de organisatie. Ook de sturing op kwaliteit en veiligheid loopt goed. Het management weet wat er speelt in de dagelijkse praktijk en speelt hier tijdig op in. Zorgverleners ervaren een veilige cultuur, waarin ruimte is om te leren van fouten.

ZAB Nederland is een kleine organisatie en de lijnen tussen bestuur en zorgverleners zijn kort. Dit zorgt voor een goede onderlinge sfeer en een persoonlijke betrokkenheid. Zorgverleners binnen ZAB Nederland zijn tevreden over hun werk. Zij hebben hart voor de zaak en hart voor de cliënten. ZAB Nederland heeft veel aandacht voor cliënten met een multiculturele achtergrond.

ZAB Nederland heeft de medicatieveiligheid niet in alle gevallen geborgd. Afspraken hierover met mantelzorg zijn onvoldoende duidelijk. ZAB Nederland biedt daarnaast zorgverleners onvoldoende faciliteiten voor een goede communicatie over de zorg.

### 2.2 Maatregelen

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg niet aan de normen voldeed. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder controleert of de zorg die overige locaties of teams bieden, ook aan alle getoetste normen voldoet. De inspectie verwacht dat de zorgaanbieder zo nodig passende maatregelen treft.

De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

### 3 Resultaten

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

*Legenda:*

	Voldoet niet aan de norm; de instelling heeft nog helemaal niets gedaan of geregeld; verbetering is noodzakelijk.
	Voldoet grotendeels niet aan de norm; de instelling heeft een start gemaakt maar is nog niet op het gewenste niveau; verbetering is noodzakelijk.
	Voldoet grotendeels aan de norm; de instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.
	Voldoet aan de norm.

Cliënt centraal				
1.1 De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn zorgbehoeften.				●
1.2 De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.				●
1.3 De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de zorg sluit daar op aan.				●

#### 1.1

De inspectie ziet en hoort dat de wijkverpleging de zorgbehoeften van cliënten goed in beeld heeft. De wijkverpleegkundige voert een uitgebreide intake uit bij alle nieuwe cliënten om goed zicht te krijgen op de zorg die iemand nodig heeft. In de zorgdossiers is te zien en uit de gesprekken met zorgverleners blijkt dat de wijkverpleging de zorg levert zoals afgesproken tijdens de intake. Ook evalueert de wijkverpleegkundige de zorg halfjaarlijks. Hieraan voorafgaand voeren zorgverleners standaard een risicoinventarisatie uit. Als het nodig is stelt de wijkverpleging de zorg bij. De inspectie hoort dat ZAB Nederland haar medewerkers traint om signalen over een veranderende zorgbehoefte van cliënten snel op te pakken. Iedere zorgverlener heeft hierover een signaleringskaartje in zijn tas zitten. Ook vertellen zorgverleners dat ze wijzigingen in de zorgbehoeften altijd doorgeven aan de wijkverpleegkundige. De inspectie hoort van cliënten en ziet in de zorgdossiers dat cliënten de zorg krijgen die aansluit bij hun behoeften.

#### 1.2

De inspectie ziet en hoort dat de kwaliteit van leven van de cliënt voor de wijkverpleging het uitgangspunt is bij het organiseren en leveren van de zorg. Tijdens de intake vraagt de wijkverpleegkundige standaard naar de wensen van de cliënt bij de

zorg en wat belangrijk is voor de cliënt. Tijdens de zorgverlening houdt de wijkverpleging hier aantoonbaar rekening mee. Zo hoort de inspectie dat een cliënt met een Surinaamse achtergrond graag zorg krijgt van een vaste zorgverlener die haar eigen taal spreekt. ZAB Nederland houdt hier rekening mee. Als de vaste zorgverlener een keer niet kan, zorgt zij ervoor dat de cliënt weet wie er komt. Ook komt het voor dat zij eerst een nieuwe zorgverlener bij haar introduceert voordat deze de zorg komt verlenen. De inspectie hoort van zorgverleners dat ze aandacht hebben voor het welzijn van de cliënten. Zo heeft een cliënt met een Turkse achtergrond veel last van eenzaamheid. De wijkverpleging regelde voor deze cliënt een Turks sprekende ondersteunende begeleider. Hierdoor voelt de cliënt zich beter omdat ze haar verhaal kwijt kan in haar eigen taal. Zorgverleners vertellen dat zij altijd rekening houden met andere afspraken van hun cliënten. Ze passen dan de tijd van de zorgverlening aan, zodat de afspraak van de cliënt door kan gaan.

De inspectie ziet en hoort dat de wijkverpleging actief de zelfredzaamheid van cliënten bevordert. In het dossier vermelden zij wat de cliënt nog zelf kan en wat niet. Tijdens de zorgverlening ziet de inspectie dat zorgverleners hier ook rekening mee houden en cliënten stimuleren zelf activiteiten te ondernemen. Zo zorgt een cliënt zelf voor haar medicatie en doet een cliënt tijdens de verzorging die activiteiten die ze nog wel kan.

### 1.3

De wijkverpleging hoort dat zorgverleners rekening houden met de eigen regie van cliënten. Ze vertellen dat ze cliënten zoveel als mogelijk zelf keuzes laten maken over de zorg. De mogelijkheden van de cliënt zijn hierin leidend. Zo vertelt een zorgverlener dat ze een cliënt met dementie zelf laat kiezen welke kleding ze aan wil of wat ze wil eten. Bij een andere cliënt is de familie uit het buitenland tijdelijk over. Om die reden wil deze cliënt tijdelijk aanpassingen in de zorgverlening. De wijkverpleegkundige zorgt dat dit geregeld is.

De wijkverpleging zorgt ervoor dat cliënten begrijpelijke informatie hebben over de zorg die zij leveren. Deze informatie krijgen zij bij de intake van de wijkverpleegkundige. Ook heeft ZAB Nederland voor iedere cliënt een informatiebrochure beschikbaar. Deze informatie bevordert de eigen regie van cliënten. Zij weten hierdoor waar ze aan toe zijn in de zorg. ZAB Nederland is bezig met het maken van een brochure voor cliënten met een Turkse achtergrond.

De inspectie ziet dat iedere cliënt toegang heeft tot een actueel zorgdossier. Hierin staan de afspraken die de wijkverpleging maakt met cliënten over de zorg, inclusief wijzigingen van de zorgafspraken. ZAB Nederland werkt met papieren dossiers. Deze liggen bij de cliënt thuis.

Integrale zorg	Red	Geel	Groen	Donkergroen
2.1 De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.				●
2.2 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt in de zorg.			●	
2.3 De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.				●

### 2.1

De inspectie hoort dat zorgverleners veel rekening houden met de wensen en behoeften van mantelzorgers. Wijkverpleegkundigen vragen hier standaard naar bij de intake. Ook nemen ze de wensen en behoeften van mantelzorgers op in het zorgplan als dat aan de orde is. Zo ziet de inspectie in een zorgdossier dat zorgverleners afspraken maken met de mantelzorger van een cliënt over wie wat doet en op welk moment. Zorgverleners vertellen hierbij dat ze veel aandacht hebben voor een mogelijke overbelasting van mantelzorgers. Het is hun streven dit tijdig te signaleren. Bij signalen van overbelasting vertellen zorgverleners dit bespreekbaar te maken met de mantelzorger en met de wijkverpleegkundige. Zij geven hierbij aan dat ze de zorg zonodig aanpassen. De inspectie ziet ook in de dossiers dat het voorkomen van overbelasting van de mantelzorg de aandacht heeft. De mantelzorger die de inspectie spreekt vertelt veel steun te ervaren van de wijkverpleging. Dit zorgt ervoor dat de cliënt thuis kan blijven wonen. Zorgverleners vertellen dat ze bij een aantal cliënten te maken hebben met een taalbarrière. Zij zorgen er dan voor dat ze de zorg afstemmen met mantelzorgers die wel de taal beheersen.

### 2.2

De inspectie ziet en hoort dat zorgverleners de zorg voor de cliënten goed op elkaar afstemmen. Zorgverleners lopen over het algemeen vaste zorgroutes. Zij kennen hun cliënten goed. Als er bijzonderheden zijn bij een cliënt noteren ze dit altijd in het zorgdossier. Ook geven ze bijzonderheden door aan de wijkverpleegkundige of de zorgmanager. Zorgverleners vertellen elkaar te bellen als er acute zaken spelen, waarvan het belangrijk is dat de volgende collega het weet. ZAB Nederland werkt met papieren cliëntdossiers. De cliëntdossiers die de inspectie ziet zijn actueel. Een aandachtspunt is dat de dossiers bij de cliënt thuis liggen. Veel cliënten hebben vaste zorgverleners. De rapportage in deze dossiers is niet zichtbaar op kantoor of voor andere zorgverleners die niet bij de cliënt komen. Hierdoor bestaat het risico dat de wijkverpleging problemen of signalen niet tijdig oppikt. Gesprekspartners vertellen dat ze dit probleem proberen te ondervangen. Zorgverleners nemen een keer per maand het zorgdossier mee naar kantoor. Zij zorgen er dan voor dat relevante en actuele informatie over de zorg bij een cliënt in een digitaal systeem wordt opgeslagen.

### 2.3

De inspectie ziet en hoort dat de wijkverpleging goed samenwerkt met andere disciplines. Zorgverleners vertellen dat de samenwerking met de huisartsen en apotheken over het algemeen goed verloopt. Als er problemen zijn pakken ze dit altijd zelf op. Zo vertelt een zorgverlener dat er op de toedienlijst van een cliënt informatie ontbrak. Ze nam toen meteen contact op met de arts en de apotheker. Op basis hiervan werd de toedienlijst meteen aangepast. Een wijkverpleegkundige vertelt dat de coördinatie van zorg voor cliënten een vast onderdeel is van het werk. Hiervoor overlegt de wijkverpleging regelmatig met andere disciplines. Hij vertelt over een multidisciplinair overleg dat recent plaatsvond over een complexe situatie. De huisarts had dit overleg georganiseerd en nodigde hiervoor ook de wijkverpleegkundige uit.



Veiligheid	R	Y	G	D
3.1 Risico's in de woonomgeving van de cliënt worden tijdig gesignaleerd door de wijkverpleging en besproken met de cliënt.				●
3.2 De uitvoering van voorbehouden en risicovolle handelingen en de toepassing van medische technologie gebeurt veilig.				●
3.3 De medicatieveiligheid van de cliënt is geborgd.		●		
3.4 De cliënt heeft een veilige zorgrelatie met zijn formele of informele zorgverleners.			●	

### 3.1

Gesprekspartners vertellen dat zij altijd alert zijn op risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zodra zij risico's signaleren geven zij dit door aan de wijkverpleegkundige. Ook maken risico's in de woonomgeving onderdeel uit van de halfjaarlijkse risicosignalering die zij standaard uitvoeren. Zorgverleners vertellen dat zij risico's die zij signaleren altijd bespreken met de cliënten. Ze geven dan advies, maar laten de keuze om hier iets mee te doen bij de cliënt. Een voorbeeld is een cliënt met een valrisico die er zelf voor kiest een kleedje in de woonkamer te laten liggen. Zorgverleners vertellen dit uitgebreid besproken te hebben met de cliënt en haar familie. Zij kiest er bewust voor dit risico te laten bestaan omdat ze het kleedje mooi vindt. De wijkverpleging respecteert dit. Deze keuze heeft de wijkverpleging vastgelegd in het cliëntdossier, ondertekend door de cliënt zelf.

### 3.2

De inspectie hoort in de gesprekken dat zorgverleners alleen risicovolle en voorbehouden handelingen uitvoeren als ze hiervoor bevoegd en bekwaam zijn. ZAB Nederland heeft een registratiesysteem waarin staat wie waarvoor bevoegd en bekwaam is. De planner houdt hier rekening mee bij de planning van de zorgroutes. Zorgverleners volgen de verplichte scholingen in het kader van de wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg. Als zorgverleners zich ondanks dat niet bekwaam voelen organiseert ZAB Nederland interne trainingen of klinische lessen. Het management vertelt hierbij cliënten niet in zorg te nemen als zorgverleners de zorg niet aankunnen. ZAB Nederland levert tot nu toe voornamelijk laag complexe zorg. Zorgverleners vertellen dat ze medische technologie die ze bij de cliënt gebruiken, veilig toepassen. Hierbij geven ze aan dat de fabrikant of firma die de producten levert meestal instructies geeft over de toepassing. Dit was bijvoorbeeld het geval voor een tillift die ze gebruiken bij een cliënt. De fabrikant is meestal verantwoordelijk voor het onderhoud. Wel houdt de wijkverpleging in de gaten of de producten nog goed werken. Zo vertelt een zorgverlener over een antidecubitus matras dat niet goed werkte. De wijkverpleging nam meteen maatregelen door de leverancier te benaderen.

### 3.3

Bij een cliënt met dementie hoort de inspectie dat de wijkverpleging de zorg voor de medicatie deels overneemt. Op andere momenten zorgt de familie dat deze cliënt zijn

medicatie krijgt. De inspectie ziet dat op de toedienlijsten van deze cliënt regelmatig parafen ontbreken. Het is niet duidelijk of de cliënt de medicatie dan wel of niet heeft gekregen en wie de medicatie heeft gegeven. In het cliëntdossier is wel een actueel medicatieoverzicht aanwezig. De inspectie heeft geen andere cliënten bezocht waarbij de wijkverpleging de medicatie overneemt. Zorgverleners vertellen dat er dan altijd een actueel medicatieoverzicht aanwezig is in het cliëntdossier.

Zorgverleners vertellen dat ze altijd zorgen voor een dubbele controle bij risicovolle medicatie. Als dit nodig is laten ze dit doen door de cliënt zelf of zijn familie. Op dit moment is er een cliënt bij wie dit van toepassing is. ZAB Nederland heeft nog niet te maken gehad met de situatie dat de cliënt of familie hier niet toe in staat zijn. Het management vertelt dat ze in dat geval zouden uitzoeken wat de beste oplossing hiervoor is, zodat de wijkverpleging de dubbele controle wel kan doen.

#### 3.4

Zorgverleners geven in de gesprekken aan de 'leidraad veilige zorgrelaties' niet te kennen. De inspectie hoort wel dat de wijkverpleging werkt volgens de principes van deze leidraad. Zorgverleners vertellen dat ze bij dergelijke signalen meteen het management zouden inschakelen. De inspectie ziet in het scholingsoverzicht dat ZAB Nederland de 'leidraad veilige zorgrelatie' in 2018 behandelt.

Alle gesprekspartners vertellen dat zorgverleners van ZAB Nederland geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen. Het beleid van de organisatie is, dat ZAB Nederland geen cliënten aanneemt waarbij dit nodig is.

Gesprekspartners vertellen op de hoogte te zijn van de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Ook is hier aandacht voor in het scholingsprogramma van 2018. Zorgverleners vertellen dat ze weten wat ze moeten doen als een dergelijke situatie zich voordoet.

<b>Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige</b>				
4.1 De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.				●
4.2 De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.				●

#### 4.1

De inspectie ziet en hoort dat alleen wijkverpleegkundigen van ZAB Nederland de indicaties doen bij nieuwe cliënten. Dit geldt ook voor de herindicaties bij cliënten die al langer in zorg zijn. De wijkverpleegkundigen die indicaties doen bij ZAB Nederland zijn altijd wijkverpleegkundigen niveau vijf. Zij vertalen de indicaties naar individuele zorgplannen. Zorgverleners vertellen dat ze bij veranderingen in de zorgvraag, altijd de wijkverpleegkundigen raadplegen. Ook vertellen de wijkverpleegkundigen zelf regelmatig routes te lopen om zicht te houden op de dagelijkse praktijk. Wijkverpleegkundigen evalueren de zorg bij cliënten meestal halfjaarlijks. Bij cliënten met een laag complexe zorgvraag gebeurt dit minimaal een keer per jaar, mits dit binnen de voorwaarden van de zorgverzekeraar is toegestaan. Op basis van deze evaluaties passen ze de zorg zo nodig aan.

#### 4.2

In de gesprekken komt naar voren dat wijkverpleegkundigen in de organisatie goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen binnen de thuiszorg. Ook zorgen zij dat hun kennis over de zorg actueel blijft. Hiervoor raadplegen zij de protocollen van Vilans en de website van de beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden. Ook maakt ZAB Nederland veel gebruik van de informatie die beschikbaar gesteld wordt door SPOT, een brancheorganisatie voor kleine zorgaanbieders. Wijkverpleegkundigen vertellen dat zij door het management van ZAB Nederland betrokken worden bij het beleid in de organisatie. ZAB Nederland is een kleine en platte organisatie. De lijnen zijn kort. Het management vertelt dat wijkverpleegkundigen belangrijke input leveren voor het beleid. Een wijkverpleegkundige zegt: "ik bemoei me gewoon overall mee". Gesprekspartners vertellen dat de teams standaard vier keer per jaar aan intervisie doen. Als er aanleiding voor is doen ze dit vaker. De wijkverpleegkundigen spelen een belangrijke rol bij deze intervisie. De inspectie hoort niet dat wijkverpleegkundigen onderling aan reflectie doen.

<b>Sturen op kwaliteit</b>				
5.1 De zorgaanbieder organiseert zorg zo, dat dit leidt tot goede zorg.				●
5.2 De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en materieel met toedeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor het verlenen van goede zorg.			●	

<p>5.3 De zorgaanbieder draagt zorg voor het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.</p>					●
--	--	--	--	--	---

5.1

De inspectie hoort dat ZAB Nederland de landelijke ontwikkelingen in de wijkverpleging volgt en op basis hiervan keuzes maakt voor de eigen organisatie. Zo zorgt ZAB Nederland dat zij wijkverpleegkundigen niveau vijf in dienst heeft voor de invulling van de nieuwe taken, zoals het doen van intakes. ZAB Nederland is lid van SPOT en heeft een abonnement op de kennisbank van Vilans. Deze informatie stelt ZAB Nederland beschikbaar voor medewerkers. ZAB Nederland biedt daarbij randvoorwaarden voor de wijkverpleegkundigen om hun professionele kennis toe te passen in de dagelijkse praktijk. Ook biedt ZAB Nederland de wijkverpleging gelegenheid om te reflecteren op het eigen functioneren. Dit is vier keer per jaar een vast onderdeel van het teamoverleg en zonodig vaker. ZAB Nederland ondersteunt de wijkverpleging zonodig in de communicatie met externe partijen. Zorgverleners vertellen altijd terecht te kunnen bij de zorgmanager of de bestuurder als er zaken zijn die niet goed lopen. ZAB Nederland heeft samenwerkingsafspraken met de apotheken en huisartsen in de regio. ZAB Nederland zet zich daarnaast in om de samenwerking in netwerken beter vorm te geven. Dit is een van de strategische doelen van het meerjarenbeleidsplan.

5.2

De inspectie hoort in de gesprekken dat ZAB Nederland de personele inzet afstemt op het aantal cliënten en hun zorgvraag. Zo neemt ZAB Zorg alleen nieuwe cliënten aan als zorgverleners in staat zijn de benodigde zorg te bieden. Als de zorg te complex is of de zorgverleners te zwaar belast zijn, verwijst ZAB Zorg cliënten door naar een andere zorgaanbieder. ZAB Zorg heeft goed in beeld welke zorgverleners waarvoor gekwalificeerd zijn. Zorgverleners mogen alleen specifieke taken uitvoeren als ze hiervoor deskundig zijn. Zonodig schoolt ZAB Zorg haar zorgverleners om bepaalde taken wel uit te mogen voeren. ZAB Zorg stelt zorgverleners in de gelegenheid om zich bij te scholen. Zo kregen een aantal medewerkers de mogelijkheid om de opleiding te volgen tot verzorgende of verpleegkundige. ZAB Zorg wil hiermee haar zorgverleners stimuleren en motiveren, en hoopt dat ze bij de organisatie blijven werken. Alle zorgverleners die de inspectie spreekt vertellen met veel plezier bij ZAB Zorg te werken. Ze voelen zich goed ondersteund door het management. Ook vertellen zorgverleners geen werkdruk te ervaren. Als dit wel zo is weten ze dat het management op tijd maatregelen neemt.

De faciliteiten ter ondersteuning van de communicatie zijn niet voldoende. ZAB Zorg heeft geen elektronisch cliëntdossier, maar werkt met papieren dossiers bij de cliënt thuis. Hierdoor kunnen zorgverleners alleen bij de cliënt zelf zien hoe het gaat in de zorg en of er nog bijzonderheden zijn. Een ander punt is dat zorgverleners met elkaar communiceren via hun privé mobiele telefoon. Dit heeft als risico dat vertrouwelijke informatie onvoldoende is afgeschermd.

5.3

De inspectie hoort van het management dat de organisatie voortdurend leert. ZAB Zorg gebruikt hiervoor een kwaliteitsmanagementsysteem. Onderdeel hiervan is de plan-do-check-act cyclus. ZAB Zorg werkt met jaarplannen, evalueert deze jaarlijks en stelt deze bij. Gesprekspartners vertellen dat er binnen ZAB Zorg een veilige cultuur heerst. Fouten mogen gemaakt worden en zijn om van te leren. Zorgverleners vertellen dat ze incidenten melden. ZAB Zorg heeft een MIC-

commissie die deze meldingen onderzoekt. Op basis van meldingen vinden zonodig verbeteringen plaats. Het management vertelt dat ZAB Zorg werkt met een onafhankelijke klachtencommissie. Als er klachten zijn neemt ZAB Zorg deze serieus en handelt ze af. ZAB Zorg heeft een cliëntenraad en betreft deze bij ontwikkelingen in de organisatie. Een lid van de cliëntenraad geeft hierbij aan zich goed gehoord te voelen door de organisatie. ZAB Zorg heeft geen ondernemingsraad voor de wijkverpleging. De reden hiervan is dat ZAB Zorg voor de wijkverpleging minder dan vijftig medewerkers heeft. Hiervoor in de plaats organiseert ZAB Zorg met regelmaat medewerkersbijeenkomsten. Dit geeft medewerkers de gelegenheid betrokken te zijn bij ontwikkelingen in de organisatie. Zorgverleners vertellen zich goed gehoord te voelen door het bestuur en management. Dit gebeurt ook tussen de bedrijven en op informele wijze. Dit is mogelijk vanwege de kleinschaligheid van de organisatie. De betrokken sfeer is tijdens het inspectiebezoek merkbaar.