



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan A&S Groep B.V.  
**in Arnhem op 20 september 2022**

Utrecht, december 2022

V2045860

## 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>
2.1	Conclusie bezoek 5
2.2	Wat zijn de vervolgacties 5
2.2.1	De vervolgactie die de inspectie van A&S Groep verwacht 5
2.2.2	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 12
<b>Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 13</b>	

# 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 20 september 2022 een aangekondigd bezoek aan A&S Groep B.V. (A&S Groep) te Arnhem. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij A&S Groep de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. 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.

## 1.2 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan A&S Groep is dat de inspectie deze organisatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt A&S Groep om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

## 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 de bestuurder en de algemeen manager;
- inzage in cliëntdossiers;
- inzage in (beleids)documenten;
- gesprek met een wijkverpleegkundige, een verpleegkundige deskundigheidsniveau 4 (eerst verantwoordelijk medewerker) en een verzorgende-IG;
- gesprekken met twee cliënten en hun mantelzorgers;
- een afsluitend gesprek met de bestuurder en de algemeen manager.

## 1.4 Beschrijving organisatie

A&S Groep is een organisatie die wijkverpleging biedt. De zorgaanbieder biedt verpleging en verzorging in Arnhem en Overbetuwe. Daarnaast biedt A&S Groep hulp bij het huishouden en begeleiding in verschillende gemeenten in Gelderland.

Het management bestaat uit een bestuurder en een algemeen manager. De bestuurder is oprichter en eigenaar van A&S Groep. Zij heeft de organisatie veertien jaar geleden opgericht.

A&S Groep heeft een raad van commissarissen bestaande uit drie leden. De bestuurder vertelt dat zij één keer per jaar overleg heeft met de raad van commissarissen.

A&S Groep heeft een ondernemingsraad. De bestuurder vertelt dat zij één keer per jaar overleg heeft met de ondernemingsraad. A&S Groep heeft een cliëntenraad die bestaat uit vier leden. Eén lid is een cliënt, de andere drie leden zijn zoon of dochter van verschillende cliënten. De bestuurder vertelt dat de algemeen manager drie à vier keer per jaar overleg heeft met de cliëntenraad. De cliëntenraad en de raad van commissarissen overleggen één keer per jaar met elkaar, vertelt de bestuurder.

A&S Groep heeft een toelatingsvergunning volgens de Wet toetreding zorgaanbieders. A&S Groep is niet geregistreerd als locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang. De bestuurder vertelt dat A&S Groep geen onvrijwillige zorg biedt.

Op het moment van het inspectiebezoek levert de zorgaanbieder wijkverpleging aan 27 cliënten met een somatische of psychogeriatrische zorgvraag. Hiervan hebben vier cliënten een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De cliënten hebben een zorgprofiel met een zorgzwaartepakket VV 4. Daarnaast ontvangen 23 cliënten zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Zij hebben een indicatie voor de functies persoonlijke verzorging en/of verpleging. De wijkverpleging van A&S Groep wordt gefinancierd door Zorg in Natura. A&S Groep heeft met een aantal zorgverzekeraars en met het regionale zorgkantoor een contract. De bestuurder vertelt dat A&S Groep geen ongecontracteerde zorg of zorg op basis van een persoonsgebonden budget biedt. A&S Groep heeft een contract met enkele gemeenten voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Op het moment van het inspectiebezoek biedt A&S Groep ondersteuning vanuit de Wmo aan 196 cliënten.

Acht zorgverleners verlenen de zorg, waarvan één HBO-verpleegkundige, één verpleegkundige deskundigheidsniveau 4, vijf verzorgenden-IG, waarvan één in opleiding tot verpleegkundige deskundigheidsniveau 4 en één tot medewerker maatschappelijke zorg, en één helpende deskundigheidsniveau 2 plus, in opleiding tot verzorgende IG. De algemeen manager en de bestuurder sturen de zorgverleners aan.

A&S Groep is een erkend leerbedrijf voor helpenden deskundigheidsniveau 2, verzorgenden-IG en verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4. De bestuurder vertelt dat bijna alle zorgverleners die in dienst zijn, zijn opgeleid bij A&S Groep.

#### *Ontwikkelingen organisatie*

A&S Groep is veertien jaar geleden gestart als zorgaanbieder voor Turkse cliënten die de Nederlandse taal niet goed spreken. Inmiddels heeft A&S Groep een brede multiculturele cliëntgroep. Daarnaast biedt A&S Groep ook steeds vaker zorg aan cliënten die in Nederland geboren zijn.

A&S Groep heeft de ambitie om te groeien en meer cliënten aan te nemen. A&S Groep loopt hierbij tegen budgetplafonds aan bij de zorgverzekeraars. A&S Groep verwacht nog wel te kunnen groeien met cliënten die zorg krijgen op basis van de Wlz.

A&S Groep is ISO-gecertificeerd en lid van de landelijke brancheorganisatie Zorgthuisnl.

## 2 Conclusie en vervolgacties

### 2.1 **Conclusie bezoek**

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij A&S Groep beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 3. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

De inspectie constateert dat A&S Groep (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Zeven van de tien getoetste normen voldoen en drie voldoen grotendeels. De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop A&S Groep stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

### 2.2 **Wat zijn de vervolgacties**

In deze paragraaf staat wat de inspectie van A&S Groep verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

#### 2.2.1 *De vervolgactie die de inspectie van A&S Groep verwacht*

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg nog niet voldoen aan de normen. Het gaat hier om de normen die grotendeels voldoen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 3 hiervoor voldoende handvatten biedt.

#### 2.2.2 *Vervolgacties van de inspectie*

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder de voorwaarden voor goede en veilige zorg verder op orde brengt en dat A&S Groep blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

## 3 Resultaten

Dit hoofdstuk geeft per thema de beoordeling van de normen. Het oordeel geeft aan in welke mate A&S Groep 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 A&S Groep grotendeels** aan de norm.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij de start van de zorg bij de cliënt thuis een intakegesprek voert met de cliënt. Zij brengt in dit gesprek de zorgbehoefte van de cliënt in beeld. Zij doet dit bij alle cliënten die zorg krijgen op basis van de Zvw. De eerst verantwoordelijk medewerker (EVM) doet de intakegesprekken en evaluaties bij cliënten die zorg krijgen op basis van de Wet langdurige zorg. Deze EVM is verpleegkundige deskundigheidsniveau 4.

In de cliëntdossiers leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte van de cliënt. Zo leest de inspectie dat een cliënt ondersteuning nodig heeft bij douchen. In een ander cliëntdossier staat dat een cliënt dagelijkse insuline-injecties nodig heeft.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij tijdens het intakegesprek de wensen van de cliënt bespreekt. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier dat een cliënt zich graag zoveel mogelijk zelfstandig wil wassen. In het cliëntdossier staat als doel dat de zorgverleners de cliënt helpen steeds zelfstandiger te worden bij het wassen. De inspectie ziet in het cliëntdossier dat dit doel niet meer actueel is. Het doel is behaald. De cliënt vertelt dat zij zich nu weer zelfstandig wast. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij of de verpleegkundige elk halfjaar de zorg met de cliënt evalueren en zo nodig vaker. De wijkverpleegkundige of de verpleegkundige past het zorgplan aan als de zorgbehoefte verandert. De inspectie ziet in zorgplannen aanpassingen naar aanleiding van veranderende zorgbehoefte.

De inspectie hoort van de wijkverpleegkundige dat zij tijdens het intakegesprek ook risico's voor cliënten inventariseert, bijvoorbeeld valgevaar. Zij kijkt dan of de woning veilig is. Ook kijkt zij of de cliënt voldoende hulpmiddelen in huis heeft, zoals een douchestoel of beugels in de douche. De inspectie ziet gesignaleerde risico's wisselend terug in het zorgplan. Zo ziet de inspectie het

dossier in van een cliënt met mobiliteitsproblemen. De mobiliteitsproblemen ziet de inspectie terug in de zorgdoelen en acties in het zorgplan. Zo leest de inspectie dat de zorgverlener de mobiliteitsproblemen besprak met de cliënt. De cliënt heeft nu ook geen losse matjes meer in huis. De cliënt heeft een douchestoel en handgreep in de douche. De cliënt loopt sinds kort met behulp van een stok. De inspectie ziet in het zorgplan dat de cliënt van de fysiotherapeut advies krijgt over het gebruik van de stok.

De inspectie hoort van een andere cliënt dat zij laatst viel. In de rapportage leest de inspectie over deze val. Volgens de cliënt valt zij vaker. In het dossier van deze cliënt ziet de inspectie het valrisico niet terug. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij het valrisico niet benoemt in het cliëntdossier als zij heeft gezien dat de cliënt voldoende aanpassingen in huis heeft.

#### Norm 1.2

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

Volgens de inspectie **voldoet A&S Groep** aan deze norm.

De wijkverpleegkundige en de verpleegkundige vertellen dat zij de zorgplannen afstemmen met de cliënt(vertegenwoordiger). De zorgverleners vertellen dat zij de zorgmomenten zoveel mogelijk aanpassen op de wensen van de cliënt. Een cliënt vertelt dat de verzorgende altijd vroeg komt bij haar, omdat zij vroeg opstaat. Ze vertelt ook dat de verzorgende eerder of later komt als de cliënt bijvoorbeeld een doktersafspraak heeft. De cliënt kan de verzorgende rechtstreeks bellen als ze het tijdstip van de zorg wil aanpassen.

De inspectie hoort verder dat de cliënt(vertegenwoordiger) bij de start van de zorg instemt met het zorgplan en dit ondertekent. De inspectie ziet dat cliënten een uitgeprinte versie van het actuele zorgplan in een map hebben. In deze map ziet de inspectie ook de informatie over inzage in het cliëntdossier.

De zorgverleners vertellen dat de cliënt(vertegenwoordiger) het cliëntdossier altijd kan inzien. Cliënt(vertegenwoordigers) hebben toegang tot het cliëntdossier via een cliëntportaal met een inlogcode. Wel vertellen de zorgverleners dat de meeste cliënten hier geen gebruik van maken. Een deel van de cliënten van A&S spreekt de Nederlandse taal niet.

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

#### Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet A&S Groep** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat A&S Groep vooral basiszorg biedt, zoals hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen en medicatiezorg. A&S Groep biedt geen gespecialiseerde zorg, complexe wondzorg of nachtzorg. De wijkverpleegkundige en de verpleegkundige vertellen dat zij bij een nieuwe aanmelding kijken of A&S Groep de deskundigheid heeft om de gevraagde zorg te bieden. A&S Groep heeft op haar website uitsluitingscriteria staan. Zo levert A&S Groep geen zorg aan cliënten met psychiatrische problematiek, verslaving of agressief gedrag.

Zorgverleners vertellen dat zij voldoende tijd hebben de dagelijkse zorg te verlenen. Zij vertellen dat cliënten vaak dezelfde vaste zorgverlener krijgen.

Cliënten bevestigen dat zij meestal zorg krijgen van dezelfde zorgverlener. Zorgverleners vertellen dat zij bewust rouleren om beroepsblindheid te voorkomen. Zij geven aan dat er minimaal twee zorgverleners betrokken zijn bij een cliënt. Soms zie je achteruitgang bij een cliënt pas als je er een tijdje niet bent geweest, vertellen zij.

De bestuurder vertelt dat A&S Groep zo nodig een vaste zelfstandige zonder personeel (verzorgende-IG) kan inzetten. Verder vertellen zorgverleners dat zij de inzet kunnen aanpassen wanneer de zorgzwaarte van een cliënt wijzigt. Zo spreekt de inspectie een cliënt die weer meer zelf kan. De cliënt vertelt dat de zorgverleners de zorg bij haar afbouwden. De inspectie ziet deze afbouw van zorg terug in een gewijzigd zorgplan.

De bestuurder vertelt verder, dat A&S Groep een visie en plan heeft voor de scholing en opleiding van de zorgverleners. Deze visie en dit opleidingsplan richten zich op de doelgroep van cliënten en hun zorgbehoeften. Zorgverleners volgen scholingen over de Wet zorg en dwang, verpleegtechnische handelingen, de meldcode huiselijk geweld, agressietraining en rapporteren. Een aantal zorgverleners volgen daarnaast opleidingen tot bijvoorbeeld verpleegkundige niveau 4, medewerker maatschappelijke zorg of begeleider. De zorgverleners vertellen dat de behoefte aan scholing standaard op de agenda van het teamoverleg staat. Ook komt de ontwikkeling van de individuele medewerker terug in het functioneringsgesprek. De zorgmanager vertelt verder dat zij de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners in beeld heeft. De inspectie ziet het overzicht van bevoegd en bekwaamheden van de zorgverleners in. Hierin staat de geldigheid van de bekwaamheid en de datum waarop opnieuw scholing moet plaatsvinden. De algemeen manager bewaakt dit, vertelt de bestuurder.

De bestuurder en algemeen manager vertellen verder dat zij van alle zorgverleners een verklaring omtrent gedrag (VOG) hebben. De inspectie ziet dit terug in het kwaliteitssysteem van A&S Groep. A&S Groep vraagt periodiek een nieuwe VOG van zorgverleners. In het kwaliteitssysteem ziet de inspectie een overzicht met de geldigheidsduur van de VOG's van alle zorgverleners. De algemeen manager bewaakt dit. Als een VOG bijna verloopt, krijgt deze een rode kleur en ontvangt de algemeen manager een signaal.

## Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren.

Volgens de inspectie **voldoet A&S Groep grotendeels** aan de norm.

De algemeen manager, wijkverpleegkundige, EVM en zorgverleners vertellen dat zij de zorg met elkaar afstemmen. Zij doen dit door te rapporteren over de zorg in het cliëntdossier. De zorgverleners vertellen dat zij ook telefonisch met elkaar afstemmen of overleggen via het medewerkersportaal.

De zorgverleners vertellen dat zij maandelijks een teamoverleg hebben. In dit teamoverleg vindt standaard een cliëntbespreking plaats. Ook bespreken zij in het teamoverleg de zorg en omgang met cliënten in het algemeen, zo leest de inspectie in de notulen van het teamoverleg.

Zorgverleners vertellen dat zij het verslag van een cliëntbespreking in het cliëntdossier opnemen. De inspectie ziet in de cliëntdossiers verslagen van cliëntbesprekingen en evaluaties van zorg. Een voorbeeld is het dossier van een cliënt met een evaluatie van begin september. In deze evaluatie staat dat de cliënt met zorgverleners besprak dat haar mobiliteit niet meer verder



voortuitgaat. De cliënt geeft aan hiermee te moeten leren leven. De conclusie is dat de twee zorgmomenten per week die de cliënt krijgt, voor haar noodzakelijk zijn.

De inspectie ziet in diverse cliëntdossiers, dat zorgverleners rapporteren op de (gezondheids)situatie van een cliënt. Hierbij ziet de inspectie dat zorgverleners wisselend op doel rapporteren. In het dossier van een cliënt staat dat de zorgverleners de katheter van de cliënt één keer per dag moeten verzorgen. De inspectie ziet dagelijks een rapportage terug op dit doel, met hierin een beschrijving van de steekopening van de katheter en de wijze van verzorging. In een ander cliëntdossier leest de inspectie enkele algemene rapportages. Zo staat hier beschreven dat de zorgverlener de benen van de cliënt insmeert en helpt bij het aandoen van de sokken. In de rapportage staat niet hoe de benen eruit zien. Ook ziet de inspectie in een cliëntdossier dat zorgverleners enkele weken niet hebben gerapporteerd.

#### 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 A&S Groep** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat zorgverleners en deskundigen van buiten A&S Groep betrokken zijn bij de zorg aan cliënten. Zo vertelt een zorgverlener dat bij een cliënt de fysiotherapeut en de uroloog betrokken zijn. De zorgverleners geven aan dat zij de zorg met deze zorgverleners op verschillende manieren afstemmen. Zo vertelt een zorgverlener dat een cliënt zelf het contact met de fysiotherapeut onderhoudt. De cliënt vertelt aan de zorgverlening wat de opdracht van de fysiotherapeut is. De inspectie ziet informatie hierover terug in het cliëntdossier. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij bij sommige cliënten zelf contact hebben met externe zorgverleners. Bijvoorbeeld bij een cliënt die regelmatig haar medicatie weigert. Zorgverleners hebben hiervoor contact met de huisarts en stemmen per keer de situatie met hem af.

Daarnaast ziet de inspectie in de cliëntdossiers dat zorgverleners vastleggen welke andere zorgverleners bij de zorg betrokken zijn. Zo leest de inspectie contactgegevens van onder andere de huisarts, specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut en diëtist terug op de voorpagina van het cliëntdossier.

#### Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet A&S Groep grotendeels** aan de norm.

De bestuurder geeft aan dat een gekwalificeerde wijkverpleegkundige de indicaties stelt. Zo vertelt zij dat de wijkverpleegkundige een verpleegkundige deskundigheidsniveau 5 is.

De bestuurder heeft daarnaast afspraken gemaakt met de wijkverpleegkundige over het bewaken van de zorg en het stellen van een herindicatie. Zo vertelt zij dat zorgverleners direct contact opnemen met de wijkverpleegkundige als zij een cliënt moet (her-)indiceren. De wijkverpleegkundige doet de intake bij de cliënt (thuis) om zo tot de indicatie en het zorgplan te komen. Voor de cliënten met een Wlz-indicatie doet de EVM de intake en maakt zij het zorgplan. De wijkverpleegkundige en de EVM zijn de enige zorgverleners binnen de organisatie die de zorgplannen van cliënten aanpassen. De inspectie leest in de

cliëntdossiers dat de wijkverpleegkundige de indicaties vertaalt naar een individueel zorgplan.

De wijkverpleegkundige en EVM vertellen dat zij de zorg bewaken. Dit doen zij door maandelijks de rapportages in het cliëntdossier te lezen. In het teamoverleg en in contacten via het medewerkersportaal, coachen zij zorgverleners in hun contact met cliënten. Dit doen zij door met hen cliënten te bespreken. Zij vertellen ook dat zij meldingen en scholingsbehoeften in het teamoverleg bespreken. De inspectie ziet dit terug in de notulen van het teamoverleg.

De inspectie hoort dat de wijkverpleegkundige en EVM niet zelf meelopen op zorgroute. De EVM werkt ook als praktijkopleider en gaat wel mee de praktijk in om de risicovolle handelingen van zorgverleners af te toetsen.

De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de zorg minimaal één keer per zes maanden evalueert. Toch hoort de inspectie van een cliënt dat zij de wijkverpleegkundige alleen bij de intake zag. Deze cliënt is al een aantal jaar in zorg. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij de zorgevaluaties soms ook telefonisch doet.

### 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 A&S Groep** aan deze norm.

De bestuurder en algemeen manager vertellen dat A&S Groep een kwaliteitssysteem heeft. Hierin werkt de organisatie volgens een terugkerend patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling van werkzaamheden (PDCA-cyclus). De inspectie hoort van de bestuurder, algemeen manager, kwaliteitsverpleegkundige en EVM dat er zicht is op de kwaliteit van de zorgverlening in de organisatie. De inspectie ziet het kwaliteitsdashboard van A&S Groep in. In het kwaliteitsdashboard staan de meldingen van (bijna) incidenten, (bijna)fouten en klachten, met de analyse en de opvolging. Daarnaast ziet de inspectie in het kwaliteitsdashboard de algemene richtlijnen en protocollen en de meldcode huiselijk geweld van A&S Groep. Ook ziet de inspectie uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek. De bestuurder vertelt dat zij de uitkomsten van deze onderzoeken opneemt als doelen en concrete verbeteracties in het jaarplan. De inspectie hoort dat binnen A&S Groep de commissie Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) verantwoordelijk is voor het verzamelen en analyseren van de MIC meldingen. De commissie bestaat uit de EVM'ers vanuit de verschillende zorgtakken: de begeleiding, verpleging en verzorging en de huishoudelijke hulp. Samen kijken zij per kwartaal naar de meldingen, analyseren die en stellen (waar nodig) verbetermaatregelen op. De zorgverleners geven aan dat zij open zijn over incidenten en fouten en dat zij deze melden. Zij vertellen dat de EVM'ers de uitkomsten van de analyse bespreken tijdens het teamoverleg. Ook geven zij aan dat hieruit verbetermaatregelen komen. De inspectie ziet in een analyse van een MIC-melding, dat deze onderzocht is op basisoorzaken. Ook leest de inspectie dat A&S Groep verbetermaatregelen nam. Eén van de verbeteringen was het aanpassen van zorgmomenten. Verder leest de inspectie in de notulen van een teamoverleg dat zorgverleners de MIC-meldingen bespreken.

De inspectie ziet in de papieren cliëntdossiers bij cliënten thuis de klachtenregeling van A&S Groep. De organisatie heeft deze klachtenregeling ook op de website staan.

De bestuurder en algemeen manager vertellen verder dat zij ook de raad van commissarissen (RvC) en de zorgverleners betrekken bij het verbeteren van de zorg. Dit doet zij door jaarlijks overleg te voeren met de RvC. Ook heeft A&S Groep een ondernemingsraad die jaarlijks overleg heeft met de RvC. Daarnaast zijn er structurele teamoverleggen waarin zorgverleners gezamenlijk de kwaliteit van zorg bespreken. De zorgverleners die de inspectie spreekt, geven aan dat zij zich veilig voelen zaken waar zij tegenaan lopen te melden. Zorgverleners geven aan zich betrokken te voelen bij de besluiten en ontwikkelingen van de organisatie.

Daarnaast geeft de bestuurder aan dat zij ook de cliëntenraad betreft bij het verbeteren van de zorg. Zo heeft de algemeen manager vier keer per jaar overleg met de cliëntenraad. In dit overleg bespreken zij onder meer de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek.

### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet A&S Groep** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat A&S Groep een missie en visie heeft, waarin de cliënt centraal staat. A&S Groep wil cliënten zorg bieden waardoor zij indien gewenst thuis zelfstandig kunnen blijven, zolang cliënten dit nodig of wenselijk achten. Zorgverleners van A&S Groep zijn zo geselecteerd dat zij in een multiculturele samenleving optimale zorg en diensten kunnen bieden. Zorgverleners geven aan dat zij de visie kennen en de zorg vanuit deze visie toepassen in de praktijk. In het teamoverleg komt werken volgens de visie regelmatig terug. De bestuurder en algemeen manager vertellen dat zij zorgverleners, cliënten en hun naasten bij de visie en de uitvoering hiervan betrekken.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat A&S Groep werkt volgens diverse protocollen en richtlijnen. Deze staan in een digitaal kwaliteitshandboek. De inspectie ziet in dit kwaliteitshandboek protocollen en richtlijnen toegeschreven naar de organisatie. Zorgverleners kunnen de protocollen en richtlijnen gemakkelijk vinden, zo ziet de inspectie. Zo ziet de inspectie protocollen en beleid over de Wet zorg en dwang, het klantproces en medicatie.

De bestuurder geeft aan dat A&S Groep de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' en de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft opgenomen in het beleid. Zorgverleners vertellen dat zij deze leidraad en meldcode kennen. Zo laat een zorgverlener zien dat zij de leidraad en meldcode in het kwaliteitshandboek kan opzoeken. Daarnaast vertellen de algemeen manager en zorgverleners dat zij aandacht hebben voor een veilige zorgrelatie. A&S Groep heeft hiervoor een gedragscode die in het kwaliteitshandboek staat. Zorgverleners vertellen dat zij deze gedragscode kennen. Daarnaast organiseert A&S Groep iedere twee jaar scholing over wat te doen bij huiselijk geweld of grensoverschrijdend gedrag van cliënten naar zorgverleners. In gesprek met zorgverleners hoort de inspectie dat zij zich bewust zijn van blinde vlekken als zij lang bij cliënten thuis komen. De zorgverleners wisselen elkaar daarom af en toe af.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet A&S Groep** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat er afspraken zijn over het medicatieproces en dat A&S Groep 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. De bestuurder en zorgverleners geven daarnaast aan, dat zorgverleners weten waar zij deze afspraken kunnen terugvinden. Zorgverleners vertellen dat zij de afspraken via het kwaliteitshandboek kunnen inzien.

De inspectie hoort dat voor cliënten waar A&S Groep 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, zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

Volgens de inspectie **voldoet A&S Groep** aan deze norm.

Zorgverleners geven aan dat zij bekend zijn met de Wzd door scholing en teamoverleg. De bestuurder geeft aan dat het van belang is dat zorgverleners weten wanneer er eventueel sprake is van onvrijwillige zorg. A&S Groep is erop gericht om de inzet van maatregelen te voorkomen die de (bewegings)vrijheid van cliënten kunnen beperken, zo vertelt zij. De gesprekspartners vertellen dat cliënten nu geen onvrijwillige zorg ontvangen.

### 3.4 Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie

#### Norm 4.1

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

Deze norm is **niet getoetst**.

#### Norm 4.2

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

Deze norm is **niet getoetst**.

---

1 Dit geldt ook voor cliënten met een verstandelijke beperking

## Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Overzicht cliënten in zorg
- Medicatiebeleid A&S Groep
- Jaarplan 2022 A&S Groep
- Notulen teamoverleg A&S Groep
- Opleidingsplan 2019 – 2023 A&S Groep
- Overzicht MIC-meldingen
- Meldcode Huiselijk Geweld
- Overzicht VOG zorgverleners

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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