



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan MoniCare Thuis in Zorg B.V.
in Pannerden op 2 juli 2020

Utrecht, augustus 2020

V2019497

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3
1.2	Onderzoeksmethode 3
1.3	Aanleiding bezoek 3
1.4	Schets thuiszorgorganisatie 3
2	Conclusie 5
3	Wat zijn de vervolgacties 6
4	Resultaten 7
4.1	Thema 1 – Cliënt centraal 7
4.2	Thema 2 – Integrale zorg 8
4.3	Thema 3 – Veilige zorg thuis 9
4.4	Thema 4 – Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige 11
4.5	Thema 5 – Sturen op kwaliteit 12

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 2 juli 2020 een aangekondigd bezoek aan MoniCare Thuis in Zorg B.V. (hierna: MoniCare) te Pannerden. Het doel van het inspectiebezoek is om een oordeel te geven over de kwaliteit en veiligheid van de zorg die MoniCare levert aan cliënten thuis. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke maatregelen zij van MoniCare verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. 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 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikte de inspectie een toezichtinstrument gebaseerd op het toetsingskader 'Toezicht op de zorg thuis'¹.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. cliënt centraal
2. integrale zorg
3. veilige zorg thuis
4. professionele autonomie van de wijkverpleegkundige
5. sturen op kwaliteit.

Het inspectiebezoek was van tevoren aangekondigd en bestond uit de volgende onderdelen:

- gesprek met de bestuurder;
- gesprek met een wijkverpleegkundige;
- gesprek met de zorgverleners;
- gesprekken met vier cliënten op locatie (en een mantelzorger)
- inzage in twee zorgdossiers;
- terugkoppeling van de bevindingen door de inspectie met de bestuurder.

1.3 Aanleiding bezoek

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

1.4 Schets thuiszorgorganisatie

De bestuurder vertelt dat MoniCare sinds 2003 bestaat; eerst als eenmanszaak en sinds 2016 als B.V. Naast het geven van zorg bij de cliënten thuis, levert MoniCare ook dagbesteding op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Ook heeft MoniCare een restaurant. De dagbesteding en het restaurant zijn gesloten vanwege de maatregelen in verband met het Covid-19 virus.

¹ Het toetsingskader staat op www.igj.nl.

Het kantoor van MoniCare bevindt zich in een wooncomplex voor ouderen waar onder andere ook een apotheekhoudende huisartsenpraktijk en een praktijk voor fysiotherapie zijn gevestigd.

Op de dag van het bezoek geeft MoniCare aan ongeveer 18 cliënten zorg thuis in de gemeentes Rijnwaarden, Lingewaard en Zevenaar. 17 cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) en één cliënt vanuit de Wmo.

MoniCare heeft twee routes in de ochtend en twee in de avond. Volgens de bestuurder biedt Monicare voornamelijk laag complexe zorg. Overdag kunnen cliënten voor ongeplande zorg een beroep doen op MoniCare. MoniCare biedt geen zorgverlening in de nacht.

De bestuurder vertelt dat MoniCare gecontracteerde zorg levert voor vier zorgverzekeraars.

MoniCare heeft naast de bestuurder drie zorgverleners in loondienst. De bestuurder is ook werkzaam als verzorgende IG. Daarnaast werken er nog twee verzorgenden IG en een helpende voor Monicare. De bestuurder vertelt dat ze er bewust voor kiest om een kleine zorgaanbieder te blijven.

MoniCare heeft geen wijkverpleegkundige in dienst; zij maakt gebruik van de diensten van één ZZP'er. Deze wijkverpleegkundige stelt de (her-)indicaties voor MoniCare.

MoniCare heeft een raad van commissarissen die op de dag van het toezichtbezoek bestaat uit een persoon met een financiële achtergrond. De bestuurder vertelt dat zij in overleg is met een tweede persoon voor de raad; deze persoon heeft een medische achtergrond.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de door MoniCare geleverde thuiszorg beoordeelt. 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.

MoniCare voldoet voor het overgrote deel aan alle door de inspectie getoetste normen.

De cliënten van MoniCare krijgen zorg op maat van betrokken zorgverleners die de cliënten goed kennen. De wensen en behoeften van de cliënt staan centraal.

MoniCare investeert in de kwaliteit van de zorgverlening en in een goede organisatie van de zorg.

De zorgverleners voelen zich ondersteund door MoniCare.

De cliënten zijn tevreden met de zorg en de zorgverleners werken graag bij MoniCare.

3 Wat zijn de vervolgacties

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

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder waarborgt dat de geboden zorg ook organisatiebreed voldoet en blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

Dit betekent dat de inspectie MoniCare voorlopig 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:

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend 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.

4.1 Thema 1 – Cliënt centraal

De cliënt ervaart dat de zorg thuis aansluit bij zijn behoefte en bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Norm 1.1

De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

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

In de gesprekken met de bestuurder, de door MoniCare ingehuurde wijkverpleegkundige, de cliënten en de zorgverleners komt naar voren dat de wijkverpleging de zorgbehoeften van de cliënten in beeld heeft. Bij de intake van cliënten kijkt de wijkverpleegkundige naar de risico's op eventuele gezondheidsproblemen. De wijkverpleegkundige verwerkt de gesignaleerde risico's in het zorgplan.

Zorgverleners geven aan dat, als de situatie van de cliënt tussentijds wijzigt of de zorgbehoefte van een cliënt verandert, zij dit aan elkaar doorgeven. Zo nodig spreekt de bestuurder met de wijkverpleegkundige en voert de wijkverpleegkundige een herindicatie uit. Uit de gesprekken komt naar voren dat MoniCare de wijzigingen in de zorg doorvoert in de planning van de zorgroutes. Een cliënt en haar mantelzorger vertellen dat zij er op kunnen vertrouwen dat als er tijdelijk meer zorg nodig is, de cliënt deze zorg bovenop de bestaande zorg ook krijgt van MoniCare. Verder hoort de inspectie van zorgverleners dat zij gedurende de periode dat het Covid-19 virus heerst, cliënten die hierdoor een risico op vereenzaming hebben, dagelijks tussen de middag bellen.

Norm 1.2

De cliënt krijgt zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven.

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

Uit alle gesprekken komt naar voren dat MoniCare bij de zorgverlening rekening houdt met de wensen en behoeften van de cliënten. Zo streeft MoniCare er naar om zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van cliënten om op een bepaald tijdstip zorg te ontvangen. Ook al houdt dit in dat de zorgverleners hierdoor extra reistijd hebben. Zo vertelt een cliënt dat als zij naar het ziekenhuis moet op het

moment dat ze normaal zorgt ontvangt, zorgverleners in overleg met de cliënt op een ander moment komen.

Volgens de informatie op de website en volgens de gesprekspartners stimuleert MoniCare de cliënten om zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn. Daar waar het kan, sluit de zorgverlener aan bij wat de cliënt nog zelf kan. Zorgverleners lichten toe dat zij cliënten zelfs proberen te motiveren dingen te doen die zij voorheen misschien niet (meer) deden. Als voorbeeld noemt een gesprekspartner dat een cliënt nog zelf zijn gezicht en bovenlichaam wast tijdens de douchebeurt. Ook hoort de inspectie dat MoniCare een cliënt leerde zelf de steunkousen uit te trekken. De inspectie ziet dit terug in het cliëntdossier.

MoniCare vindt het belangrijk dat iedere cliënt zorg krijgt van een klein aantal verschillende zorgverleners.

De cliënten vertellen dat de zorgverleners met respect met de cliënten omgaan. De cliënten vertellen dat zij tevreden zijn over de geboden zorgverlening van MoniCare en zich vertrouwd voelen bij de zorgverleners. Zij vertellen en de inspectie ziet tijdens interacties tussen zorgverleners en cliënten, dat zorgverleners tijd investeren in het leren kennen van de cliënten en hun omgeving en sociale netwerk.

Norm 1.3

De cliënt krijgt de hulp en gelegenheid om zo veel mogelijk zelf de regie te voeren over de zorg thuis, de wijkverpleging sluit daarop aan.

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

In alle gesprekken wordt duidelijk dat de cliënten inspraak hebben in het zorgplan. Dit ziet de inspectie terug in de cliëntdossiers. Ook komt in de gesprekken naar voren dat de zorgverleners de cliënten gevraagd en ongevraagd advies en informatie geven over de zorgverlening. Alle gesprekspartners geven aan dat de cliënt uiteindelijk beslist.

De zorgverleners geven aan dat zij de cliënt met de voornaam aanspreken als de cliënt dat wenst.

In het gesprek met de zorgverleners en met de cliënten komt naar voren dat als de cliënt op een zorgmoment ergens anders in de regio verblijft, MoniCare ook op dat adres de zorg geeft.

MoniCare werkt met digitale zorgdossiers. De cliënten vertellen dat zij, als zij dat willen, op elk moment het zorgdossier kunnen inzien.

4.2 Thema 2 – Integrale zorg

De cliënt krijgt afgestemde zorg thuis.

Norm 2.1

De wijkverpleging werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

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

Uit alle gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners aandacht hebben voor de mantelzorgers. Een gesprekspartner noemt als voorbeeld dat de partner van een cliënt een deel van de zorgverlening op zich wilde nemen. Op basis daarvan instrueerde MoniCare de mantelzorger over de zorgverlening, waarna de zorgaanbieder de zorg overdroeg aan de mantelzorger. De inspectie ziet deze afspraak terug in het cliëntdossier. Maar het werkt ook andersom, zo hoort de inspectie. Zorgverleners stimuleren mantelzorgers zoveel mogelijk de zorgtaken zelf te blijven doen.

De zorgverleners vertellen dat in deze coronatijd zij extra aandacht hebben voor de mantelzorgers, nu bijvoorbeeld de dagbesteding tijdelijk is gesloten en er weinig tot geen bezoek mag komen vanwege besmettingsgevaar.

Een cliënt vertelt dat MoniCare de zorg tijdelijk uitbreidt als zijn mantelzorger op vakantie of om een andere reden tijdelijk afwezig is.
De wijkverpleegkundige vertelt dat zij tijdens de intake let op de draagkracht van eventueel aanwezige mantelzorgers en hiermee rekening houdt bij het vaststellen van de zorgvragen van de cliënt.

Norm 2.2

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging als team samenwerkt.

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

De wijkverpleging stemt de zorg rondom de cliënt onderling af. De zorgverleners vertellen dat zij indien nodig dagelijks eventuele bijzonderheden in de zorgverlening (telefonisch) aan elkaar doorgeven.

Zo leest de inspectie in de rapportage dat een cliënt zich niet fit voelt. In de rapportage van de dagen er na, leest de inspectie dat de zorgverleners hier aandacht aan hebben gegeven en een aantal dagen de temperatuur bij de cliënt hebben gemeten.

Tijdens het bezoek komt naar voren dat de zorgverleners tijdens de zorgverlening naar de bestuurder (kunnen) bellen om eventuele wijzigingen in de zorgverlening direct door te geven of (zorginhoudelijke) vragen te stellen.

Tijdens de inzage van de zorgdossiers ziet de inspectie dat deze volledig zijn en actueel. De inspectie ziet dat de zorgverleners over de geboden zorgverlening en eventuele bijzonderheden in het zorgdossier van de cliënten rapporteren.

Het team van Monicare is klein en overzichtelijk. Cliënten geven aan de zorgverleners goed te kennen en met vragen bij hen terecht te kunnen.

Norm 2.3

De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging samenwerkt met zorgverleners van andere zorgorganisaties.

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

In de gesprekken komt naar voren dat MoniCare weet welke zorgverleners bij een cliënt betrokken zijn. Dit ziet de inspectie ook terug in de zorgdossiers.

De verschillende gesprekspartners vertellen dat MoniCare bij cliënten met complexe zorgvragen samenwerkt met zorgverleners van andere (thuis)zorgorganisaties. Deze samenwerking is vastgelegd in het cliëntdossier. Zorgverleners vertellen dat zij met de andere zorgaanbieders afstemmen welke zorg zij leveren en welke zorg MoniCare blijft geven. De bestuurder geeft aan dat als het nodig is, zij cliënten overdraagt aan andere zorgorganisaties. Dit gebeurt als de zorg te complex wordt om door MoniCare geleverd te worden, of als cliënten opgenomen moeten worden in een intramurale setting.

De bestuurder vertelt dat zij verschillende contacten heeft in het lokale zorgnetwerk. Waar nodig vraagt zij inzet van een vrijwilligersorganisatie. De bestuurder vertelt dat zij gebruik maakte van de deskundigheid van externe partijen bij het treffen van hygiënische maatregelen vanwege het coronavirus.

4.3 Thema 3 – Veilige zorg thuis

De cliënt krijgt deskundige en veilige zorg thuis.

Norm 3.1

De wijkverpleging signaleert tijdig risico's in de woonomgeving van de cliënt. Zij bespreekt deze risico's met de cliënt.

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

In de verschillende gesprekken komt naar voren dat MoniCare bij de intake en tijdens de zorgverlening aandacht heeft voor eventuele risico's in de woonomgeving van de cliënt en deze risico's bespreekt.

Een zorgverlener vertelt dat MoniCare met de cliënt in gesprek ging vanwege de niet hygiënische woonomgeving van de cliënt. In overeenstemming met de cliënt zijn er toen in het huis maatregelen getroffen.

In de gesprekken met de bestuurder en de zorgverleners komt naar voren dat MoniCare geen onvrijwillige/verplichte zorg toepast.

Norm 3.2

De wijkverpleging is gekwalificeerd en vakbekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die ze uitvoert.

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

Op het kantoor van Monicare is informatie beschikbaar over welke zorgverlener welke handelingen mag en kan uitvoeren. De inspectie ziet deze informatie in.

Volgens de verschillende gesprekspartners voeren alleen daartoe bevoegde en bekwaame zorgverleners voorbehouden en risicovolle handelingen uit.

De bestuurder geeft aan dat zij na de zomer scholing aanbiedt aan de zorgverleners om hen bevoegd en bekwaam te houden. De huidige zorgverleners zijn nog vanuit hun opleiding of hun werkervaring bij andere zorgaanbieders bevoegd en bekwaam.

De bestuurder vertelt dat haar bevoegd- en bekwaamheid is getoetst door de huisarts en de wijkverpleegkundige. Zorgverleners vertellen dat zij kunnen aangeven of zij zich wel of niet bekwaam voelen om een handeling uit te voeren. Als dit niet het geval is krijgen zij altijd de gelegenheid onder supervisie te oefenen.

Een zorgverlener vertelt dat zij via MoniCare een opleiding volgde voor verzorgende IG. Zij was destijds in dienst gekomen als helpende.

Voor complexe handelingen werkt MoniCare samen met andere zorgaanbieders (zie ook onder norm 2.3 van dit rapport). Zo vertelt een zorgverlener dat een andere zorgorganisatie voor een cliënt de infuuspomp aansluit. De zorgverleners van Monicare nemen de rest van de verzorgende taken voor deze cliënt op zich.

De zorgverleners vertellen dat de bestuurder tussentijds zelf in de praktijk de zorgverleners toetst of zij de handelingen uitvoeren volgens protocol.

De inspectie hoort dat MoniCare medische technologie veilig toepast. Daar waar nodig regelt MoniCare een tillift of een hoog-laagbed. De wijkverpleging vertelt dat zij aandacht heeft voor het veilig gebruik van deze hulpmiddelen en samen met de cliënt en de mantelzorgers bewaakt dat er op tijd onderhoud plaatsvindt.

Norm 3.3

De wijkverpleging houdt zich aan de veilige principes in de medicatieketen als zij de zorg voor medicatie (deels) overneemt.

De norm is **niet getoetst**.

De inspectie verzamelt tijdens het toezichtbezoek te weinig informatie om deze norm zorgvuldig te kunnen beoordelen, mede door de beperkingen in het bezoek door het heersende Covid-19 virus.

Wel geven de zorgverleners aan dat als MoniCare de zorg voor (een deel van) de medicatie overneemt, er altijd een actueel medicatieoverzicht en een toedienlijst aanwezig is.

Norm 3.4

De wijkverpleging let erop dat er een veilige zorgrelatie is tussen de cliënt en zijn formele of informele zorgverleners.

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

Tijdens het bezoek komt naar voren dat er bij de zorgverleners van MoniCare aandacht is voor de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De zorgverleners noemen een voorbeeld van een signaal dat mogelijk zou kunnen duiden op huiselijk geweld. Ook komt naar voren dat er aandacht is voor het veilig verlenen van zorg. Situaties waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag en/of huiselijk geweld bespreken de zorgverleners met de bestuurder en met elkaar. De gesprekspartners geven aan dat zij informatie hierover kunnen terugvinden in het kwaliteitssysteem van MoniCare.

Norm 3.5

De wijkverpleging voorkomt onvrijwillige/verplichte zorg zoveel mogelijk. Indien van toepassing, voert zij onvrijwillige/verplichte zorg zorgvuldig en veilig uit.

De norm is **niet getoetst**.

MoniCare geeft aan dat zij geen onvrijwillige/verplichte zorg toepast. De organisatie is niet opgenomen in het register van de Wet zorg en dwang.

4.4 **Thema 4 – Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige**

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1 ²

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her-)indicatie.

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

De door MoniCare ingehuurde wijkverpleegkundige vertelt dat zij sinds 2015 de (her-)indicaties stelt voor MoniCare. In de gesprekken en uit de inzage van de dossiers komt naar voren dat de wijkverpleegkundige de indicaties vertaalt naar een zorgplan. De wijkverpleegkundige geeft aan dat het soms lastig is om daarbij aan de richtlijnen te voldoen. Niet alle huisartsen werken mee om bijvoorbeeld inzage te geven in het medisch journaal van de cliënt, zo vertellen zowel de wijkverpleegkundige als de bestuurder.

De wijkverpleegkundige geeft aan dat zij vanuit haar privéadres ook inzage heeft in de zorgdossiers van de cliënten. Zij bekijkt systematisch de rapportages om zo op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen in de zorgverlening aan de cliënten. Tijdens de inzage van de dossiers ziet de inspectie dat de wijkverpleegkundige de bevindingen tijdens de evaluatie van zorg met de cliënt, zorgvuldig vastlegt in het zorgplan. De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij de evaluatie van de zorgverlening ook contact heeft met de zorgverleners van MoniCare.

Norm 4.2

De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

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

In verschillende gesprekken komt naar voren dat de wijkverpleegkundige binnen MoniCare de taak heeft om de kwaliteit van de zorgverlening verder te verbeteren. Uit gesprekken blijkt dat zij dit met name in contact met de bestuurder doet. Desgevraagd geeft de wijkverpleegkundige aan zorgverleners niet regelmatig te spreken. De wijkverpleegkundige vertelt dat als zij bij een evaluatie of herindicatie bijzonderheden hoort of ziet, dit bespreekt met de bestuurder.

² Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

De wijkverpleegkundige geeft aan dat zij meerdere malen per week alle rapportages leest. Mede op basis daarvan kan zij ongevraagd contact opnemen met de bestuurder om eventuele hiaten of bijzonderheden te bespreken.

Wel praten zorgverleners samen met de bestuurder veel over de zorg die zij leveren aan cliënten. Zij spreken elkaar meerdere malen per dag en reflecteren tijdens deze momenten op de geleverde zorg.

4.5 Thema 5 – Sturen op kwaliteit

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Norm 5.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

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

MoniCare streeft ernaar om haar cliënten zo lang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving te laten wonen. Zij passen de zorgverlening aan, aan de cliënt als persoon. In de gesprekken met de cliënten en de zorgverleners komt voor de inspectie duidelijk naar voren dat de zorgverlening in de praktijk aansluit bij de visie en het beleid van MoniCare. Ook komt naar voren dat de bestuurder in deze coronatijd aandacht heeft voor de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening en deze bewaakt. Dit blijkt onder meer door de telefoontjes die zij en het team dagelijks plegen naar cliënten (zie ook 1.1).

De bestuurder geeft aan dat zij, doordat zij meewerkt in de zorgverlening, zicht heeft op de kwaliteit van de zorgverlening en of de zorgverlening overeenkomt met de missie en de visie van de organisatie.

De bestuurder en de wijkverpleegkundige vertellen dat de wijkverpleegkundige in ieder geval elk half jaar de geboden zorg met de cliënten evalueert. Punten die in deze gesprekken naar voren komen neemt MoniCare mee in het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De bestuurder vertelt dat zij gebruik maakt van de kennis en kunde van een aantal mensen buiten de organisatie voor wat betreft de bedrijfsvoering en eventuele procedures. MoniCare is aangesloten bij de brancheorganisatie voor kleine thuiszorg- en woonzorgorganisaties.

Norm 5.2

De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigdheden.

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

De bestuurder, de wijkverpleegkundige en de zorgverleners geven aan dat MoniCare zich met name richt op zorgverlening aan cliënten met laagcomplexere zorgvragen. Dit mede gezien het deskundigheidsniveau van de zorgverleners.

De bestuurder geeft aan dat zij vanwege de kleine organisatie en omdat zij meewerkt in de zorgverlening, voldoende zicht heeft op de werkbelasting van de zorgverleners en het ziekteverzuim.

De bestuurder vertelt dat MoniCare in vergelijking met enige jaren geleden nu een vast team aan zorgverleners heeft, die loyaal zijn aan de zorgorganisatie. Zij geeft aan bewust gekozen te hebben om zorgverleners in dienst te nemen. Dit, omdat de bestuurder heeft ervaren dat zzp'ers en uitzendkrachten minder betrokken zijn bij MoniCare en haar cliënten dan zorgverleners in vaste dienst.

De beschikbare ruimte in de huidige planning is het uitgangspunt voor het aannemen van nieuwe cliënten. Tijdens het toezichtbezoek belt een ziekenhuis met de bestuurder of MoniCare ruimte heeft voor een nieuwe cliënt. De bestuurder geeft aan dat er binnen de organisatie nu geen ruimte is voor nog een zorgvrager. Dit

komt overeen met de informatie die de inspectie hoort in het gesprek met de zorgverleners.

In de verschillende gesprekken komt naar voren dat de zorgaanbieder zorgt voor de nodige faciliteiten ter ondersteuning van de zorgverlening. De zorgverleners vertellen dat de bestuurder hen in deze coronatijd voldoende en op tijd voorziet van informatie, instructie en persoonlijke beschermingsmiddelen. De inspectie ziet een overzicht van certificaten op het gebied van hygiëne en infectiepreventie voor alle zorgverleners.

Zorgverleners geven aan dat de bestuurder hen voldoende ondersteunt bij bijvoorbeeld het aanvragen en regelen van hulpmiddelen als een hoog-laagbed en tilliften. Ook stelt de zorgaanbieder bedrijfsvervoer beschikbaar voor de zorgverleners.

Norm 5.3

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

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

De inspectie hoort dat MoniCare haar zorgverleners betreft bij het werken aan kwaliteit van zorg in de organisatie. Kwaliteit van zorg is een belangrijk gespreksonderwerp in het team zorgverleners. Dagelijks is er ruimte voor reflectie op de geboden zorg.

In de gesprekken komt naar voren dat er binnen MoniCare sprake is van een cultuur waarin ruimte is om te leren en te verbeteren. Verschillende gesprekspartners geven aan dat zorgverleners zich veilig voelen om fouten te melden en eventuele morele dilemma's in de zorgverlening te bespreken. MoniCare ziet in dat dit een belangrijke voorwaarde is om de kwaliteit van zorg voortdurend te kunnen verbeteren. Ook vertelt een zorgverlener dat zij in gesprek met haar collega's en de bestuurder tips ontving hoe om te gaan met het complexe gedrag van een cliënt.

Tijdens het toezichtbezoek heeft de inspectie geen informatie ingewonnen over het melden van (bijna) fouten of (bijna) incidenten in de zorg.