

Rapport van het inspectiebezoek aan Thuiszorg Forever Care vof in Den Haag op 20 juli 2021

Utrecht, september 2021

V2024362

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 20 juli 2021 een aangekondigd bezoek aan Thuiszorg Forever Care vof (hierna: Thuiszorg Forever Care) te Den Haag. Thuiszorg Forever Care is een beginnende organisatie in de zorg thuis, zie verder 'beschrijving organisatie'. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Thuiszorg Forever Care de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Als het nodig is, geeft de inspectie aan welke verbeteringen zij van Thuiszorg Forever Care verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

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.

De inspectie houdt ook toezicht op kwaliteit en veiligheid bij nieuwe zorgaanbieders in de zorgmarkt. Het werkveld van nieuwe zorgaanbieders is groot. Zorginstellingen komen en gaan, fuseren en wisselen sneller van doelgroep dan de grote(re) zorgaanbieders. Om een beeld te krijgen van de zorgaanbieders in dit veld, stuurt de inspectie vragenlijsten naar nieuwe en voor de inspectie nog onbekende zorgaanbieders. Hiermee maakt de inspectie een inschatting van mogelijke risico's. Als de inspectie zich geen goed beeld kan vormen van de risico's, bezoekt de inspectie een zorgaanbieder.

1.2 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie het toetsingskader 'Toezicht op de Zorg Thuis – Start'.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

- 1. De cliënt
- 2. Afgestemde zorg
- 3. Veiligheid
- 4. Indicatie en herindicatie
- 5. Kwaliteit en personeel
- 6. COVID-19

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met twee vennoten
- Inzage in zorgdossiers
- Inzage in (beleids)documenten
- Gesprek met één zorgverlener
- Afsluitend gesprek met de vennoten

1.3 Aanleiding bezoek

Thuiszorg Forever Care meldde zich bij het CIBG aan als nieuwe zorgaanbieder. De inspectie vroeg de zorgaanbieder om een vragenlijst in te vullen. Ook vroeg de inspectie informatie aan te leveren over onder andere de zorg, de cliënten, de zorgverleners en beleid. Bij de ingevulde vragenlijst ontving de inspectie ook (beleids)documenten (zoals de klachtenregeling, het medicatiebeleid en het incidentenbeleid).

De inspectie bezocht Thuiszorg Forever Care om de voorwaarden voor goede en veilige zorg in de praktijk te toetsen.

1.4 Beschrijving organisatie

Thuiszorg Forever Care is een thuiszorgorganisatie en biedt tijdens het inspectiebezoek huishoudelijk hulp, persoonlijke verzorging en begeleiding. Thuiszorg Forever Care heeft de regio Den Haag als werkgebied. Het management bestaat uit drie vennoten. De vennoten geven aan dat zij intern toezicht geregeld hebben door middel van een toezichthouder. Deze toezichthouder staat niet opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

De organisatie heeft een toelating in het kader van de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi) voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Thuiszorg Forever Care is niet geregistreerd als locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd)/Wet verplichte ggz (Wvvggz).

Thuiszorg Forever Care startte met de daadwerkelijke zorg aan cliënten in september 2020.

Ten tijde van het bezoek levert de zorgaanbieder zorg aan acht cliënten met somatische problematiek. Al deze acht cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze cliënten zijn geïndiceerd voor de functies persoonlijke verzorging en begeleiding.

Ook ontvangt één cliënt zorg vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

De zorg wordt gefinancierd vanuit een persoonsgebonden budget (pgb) en Zorg in Natura (ZiN).

Thuiszorg Forever Care heeft geen contract met een zorgverzekeraar voor ZiN. Ook heeft de organisatie geen contract met de gemeente voor de Wmo zorg.

De zorg wordt verleend door drie zorgverleners, waarvan één verpleegkundige niveau 4, één verzorgende niveau 3 en één zorgverlener met een diploma doktersassistente niveau 4 (in opleiding tot verzorgende IG niveau 3). Twee vennoten verlenen zelf zorg. Zij zijn de zorgverleners met een diploma doktersassistente niveau 4 en verpleegkundige niveau 4.

Verder zijn een kwaliteitsverpleegkundige (verpleegkundige niveau 4) en een indicierend wijkverpleegkundige (niveau 6) betrokken bij de organisatie, maar zij verlenen geen zorg.

Ontwikkelingen organisatie

De organisatie wil in de nabije toekomst in aanmerking komen voor een Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) certificaat. Ook wil de organisatie contracten afsluiten met zorgverzekeraars.

COVID-19

De organisatie heeft de afgelopen maanden te maken gehad met twee COVID-19 besmettingen bij cliënten. De continuïteit van zorg kwam niet in gevaar.

De vennoten hadden voor deze zorg de zorgroute aangepast. Verder beschikte de organisatie over voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen.

2 Conclusie en vervolgacties

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij Thuiszorg Forever Care 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.

2.1 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat Thuiszorg Forever Care (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Alle tien getoetste normen voldoen (grotendeels). De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Thuiszorg Forever Care stuur op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

De inspectie zag tijdens het bezoek dat Thuiszorg Forever Care (zowel het bestuur als de zorgverleners) zich open en lerend opstelt. De inspectie trof een organisatie aan die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij levert. De verbeterpunten zijn in beeld bij het management.

2.2 Wat zijn de vervolgacties

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

2.2.1 De vervolgactie die de inspectie van Thuiszorg Forever Care verwacht

De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder verbetermaatregelen neemt op de punten waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg niet voldoen aan de normen. 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 Thuiszorg Forever Care 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 Thuiszorg Forever Care voldoet aan de betreffende norm.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntenschaal. De kleuren van de vierpuntenschaal 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

Norm 1.1

De wijkverpleging legt de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care grotendeels aan de norm.

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 bij douchen en aankleden nodig heeft. Ook ziet de inspectie in het zorgdossier risicosignaleringen voor bijvoorbeeld overgewicht, medicatiebeheer en vallen.

De vennoten vertellen dat zij bij de start van zorg aan een cliënt samen met de wijkverpleegkundige een (intake)gesprek voeren om de zorg te inventariseren en afspraken te maken. De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige de informatie uit het gesprek vertaalt naar doelen in het zorgplan/zorgafspraken.

Verder hoort de inspectie van de vennoten dat de wijkverpleging aandacht besteedt aan wat voor de cliënt belangrijk is in zijn leven. Zo hoort de inspectie dat zorgverleners hun schoenen uit doen als zij bij een bepaalde cliënt zorg verlenen. Zij doen dat omdat de cliënt dat graag wil. De inspectie leest dit niet terug in het zorgdossier.

Norm 1.2

De cliënt heeft inzage in het zorgdossier en inspraak in het zorgplan.

Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care aan deze norm.

De vennoten vertellen de inspectie dat zij de zorgplannen/zorgafspraken samen met de wijkverpleegkundige afstemmen met de cliënt(vertegenwoordiger). De vennoten geven aan dat zij de zorgmomenten zoveel mogelijk aanpassen op de wensen van de cliënt. Zo hoort de inspectie dat een cliënt graag in de middag hulp wil, omdat de cliënt 's ochtends uitslaapt.

De vennoten geven aan dat de wijkverpleegkundige tijdens het (intake)gesprek vertelt wat zij gaat indiceren. Vervolgens stelt zij het zorgplan/de zorgafspraken op en de organisatie stuurt het zorgplan/de zorgafspraken naar de cliënt(vertegenwoordiger).

De cliënt(vertegenwoordiger) ondertekent het zorgplan/de zorgafspraken. In de zorgdossiers ziet de inspectie een verslag van de gesprekken met de wijkverpleegkundige terug. Ook ziet de inspectie dat de cliënt(vertegenwoordiger) het zorgplan/de zorgafspraken heeft ondertekend.

De cliënt(vertegenwoordiger) kan het zorgdossier ook raadplegen via een cliëntportaal. De cliënt (vertegenwoordiger) heeft op elk moment toegang tot het zorgdossier via een inlogcode. Ook print de organisatie het digitale zorgdossier uit en maakt hiervan een map voor thuis, zo vertelt de zorgverlener.

3.2 Thema 2 – Afgestemde zorg

Norm 2.1

De wijkverpleging stemt de zorg af met de betrokken zorgverleners van de wijkverpleging. Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care grotendeels aan de norm.

De gesprekspartners vertellen de inspectie dat zij de zorg met elkaar afstemmen door dagelijks te rapporteren over de zorg in het zorgdossier. Daarnaast geven de gesprekspartners aan dat de zorgverleners onderling veelvuldig telefonisch contact met elkaar opnemen. Ook vertellen de gesprekspartners dat er overleg plaatsvindt via een beveiligde app. Verder geven de gesprekspartners aan dat zij de zorg aan een cliënt bespreken tijdens het maandelijkse teamoverleg.

De inspectie ziet daarnaast dat de zorgdossiers actuele informatie bevatten over de zorg aan de cliënt. Zo ziet de inspectie de laatste informatie over de cliënt. De inspectie leest bijvoorbeeld informatie over indicaties, medische informatie en de levensgeschiedenis. Ook leest de inspectie zorgplannen/zorgafspraken die niet ouder zijn dan zes maanden. Ook ziet de inspectie notulen van een teamoverleg. De inspectie ziet dat risico-inschattingen bij cliënten een onderwerp tijdens het overleg is.

De inspectie leest de afstemming in de zorgdossiers terug. Zo ziet de inspectie dat de zorgverleners bijna dagelijks op de zorgdoelen rapporteren van de cliënt. Bij een enkel doel mist een rapportage.

Norm 2.2

De wijkverpleging werkt waar nodig samen met andere zorgverleners. Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care aan deze norm.

De gesprekspartners vertellen de inspectie dat zorgverleners van buiten Thuiszorg Forever Care betrokken zijn bij de zorg aan cliënten. Zo vertelt de zorgverlener dat bij een cliënt de huisarts en fysiotherapeut betrokken zijn. Ook hoort de inspectie dat bij een andere cliënt een psycholoog betrokken is.

De gesprekspartners geven aan dat zij de zorg met deze zorgverleners op verschillende manieren afstemmen. Zo vertelt een van de vennoten dat bij een cliënt de diabetesverpleegkundige betrokken is. De vennoot heeft met de diabetesverpleegkundige contact gehad over een cliënt, omdat de glucosewaarden hoog waren. De vennoot geeft aan dat de zorg werd aangepast na dit overleg. In het zorgdossier leest de inspectie dat een zorgverlener contact heeft opgenomen met de psycholoog over een gedragsonderzoek. De zorgverlener wil weten wat de uitkomst van het onderzoek is, om zo haar gedrag aan te kunnen passen. Daarnaast ziet de inspectie in de zorgdossiers dat zorgverleners vastleggen welke andere zorgverleners bij de zorg betrokken zijn.

3.3 Thema 3 – Veiligheid

Norm 3.1

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

Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care aan deze norm.

De vennoten geven aan dat er afspraken zijn over het medicatieproces. Deze afspraken leest de inspectie terug in het medicatiebeleid van Thuiszorg Forever Care. De zorgverlener vertelt dat zij de afspraken rondom medicatie kent.

Zo vertelt de zorgverlener over de afspraken voor het toedienen en aftekenen op de toedienlijst.

De inspectie ziet de toedienlijst in de zorgdossiers van cliënten waarbij de medicatie deels of helemaal is overgenomen. De vennoten geven aan dat zij een actuele toedienlijst van de apotheek ontvangen binnen 24 uur nadat de cliënt in zorg komt. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners de toedienlijst aftekenen volgens de afspraken.

De wijkverpleging vertelt verder dat Thuiszorg Forever Care afspraken heeft voor de dubbele controle bij risicovolle medicatie. Zo laten de zorgverleners de cliënt zelf de dubbele controle doen. Als de cliënt hiertoe niet meer in staat is, kan de organisatie de dubbele controle uitvoeren via een beveiligde app.

De inspectie leest dit ook terug in het medicatiebeleid.

De vennoten geven aan dat ten tijde van het inspectiebezoek de cliënt de dubbele controle doet. Op de toedienlijsten van de apotheek ziet de inspectie dat de risicovolle medicatie dubbel is afgetekend.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care aan deze norm.

De vennoten geven aan dat de organisatie de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' en de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft. De zorgverlener vertelt dat zij de meldcode en de leidraad kent. Zo geeft de zorgverlener aan dat zij de meldcode kan raadplegen in een map op kantoor. De zorgverlener vertelt dat één van de vennoten de aandachtfunctionaris is voor de meldcode. Verder ziet de inspectie dat de organisatie over de leidraad beschikt. Hierin leest de inspectie dat een zorgverlener zich bewust moet zijn over zijn/haar positie tegenover een cliënt. De inspectie ziet in dat de leidraad besproken is tijdens een teamoverleg.

Norm 3.3

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

Deze norm is niet getoetst.

De vennoten geven aan dat Thuiszorg Forever Care geen onvrijwillige zorg toepast. Ook in de exclusiecriteria leest de inspectie dat zorgverleners geen gedwongen zorg verlenen en dat cliënten die hier voor in aanmerking komen, worden overgedragen aan andere zorgaanbieders.

3.4 Thema 4 – Indicatie en herindicatie

De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.

Norm 4.1

De wijkverpleegkundige stelt de (her-)indicatie en vertaalt deze indicatie naar een individueel zorgplan.

Norm 4.1 geldt niet voor cliënten die thuis Wlz-zorg ontvangen en vallen onder het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) verzorgt de indicatie bij deze cliëntengroep. De verantwoordelijkheid voor het opstellen van het zorgplan ligt bij een verzorgende van minimaal niveau drie.

Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care aan deze norm.

De vennoten laten de inspectie zien dat een gekwalificeerde wijkverpleegkundige de (her)indicaties stelt. De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige in het BIG-register staat en dat zij een HBO-V opleiding heeft. De vennoten hebben afspraken gemaakt met de wijkverpleegkundige over het bewaken van de zorg en het stellen van een nodige herindicatie. Zo vertellen zij dat is afgesproken, dat de vennoten contact opnemen met de wijkverpleegkundige als zij een cliënt moet (her-)indiceren. De wijkverpleegkundige doet samen met de vennoten de intake bij de cliënt thuis om zo tot de indicatie en het zorgplan/de zorgafspraken te komen. Verder vertellen gesprekspartners dat de wijkverpleegkundige de zorg een keer per zes maanden (of vaker) evalueert. De wijkverpleegkundige is de enige zorgverlener binnen de organisatie die de zorgplannen/zorgafspraken aanpast. De inspectie leest in de zorgdossiers dat de wijkverpleegkundige de (her)indicaties vertaalt naar een individueel zorgplan/zorgafspraken. De vennoten leggen uit dat de wijkverpleegkundige de zorg bewaakt door regelmatig de rapportages in het zorgdossier te lezen. De zorgverlener geeft ook aan dat de wijkverpleegkundige een opmerking had gemaakt over haar wijze van rapporteren. De zorgverlener geeft aan dat ze hiervan heeft geleerd en nu meer let op haar manier van rapporteren. De inspectie ziet de afspraken tussen Thuiszorg Forever Care en de wijkverpleegkundige terug in een overeenkomst.

3.5 Thema 5 – Kwaliteit en personeel

De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.

Norm 5.1

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

Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care grotendeels aan de norm.

De vennoten vertellen dat zij de raad van toezicht en de wijkverpleging betrekken bij het verbeteren van de zorg. Dit doen zij door twee keer per jaar te overleggen met de raad van toezicht. De inspectie ziet de notulen van het overleg met de raad van toezicht.

De zorgverlener geeft ook aan dat zij betrokken wordt bij de verbetering van de kwaliteit van zorg. Zo vertelt de zorgverlener over een controle op de wijze van rapporteren. Dit onderwerp leest de inspectie ook terug in de notulen van een teamoverleg.

De inspectie leest in het beleid 'Veilig Incidenten Melden' dat Thuiszorg Forever Care (bijna)incidenten, (bijna) fouten (MIC meldingen) en klachten registreert. De vennoten geven aan dat er ten tijde van het inspectiebezoek nog geen MIC meldingen zijn geregistreerd. De organisatie wil binnenkort een scholing volgen over het analyseren van MIC meldingen. De inspectie ziet de offerte.

De zorgverlener geeft aan dat zij weet dat zij open kan zijn over incidenten en fouten. Ook geeft zij aan dat zij deze zou melden bij de organisatie. De zorgverlener geeft verder aan dat ze het beleid 'Veilig Incidenten Melden' kent.

Thuiszorg Forever Care laat zien dat zij over een klachtenregeling en over in- en exclusiecriteria beschikt. De vennoten laten zien dat de klachtenregeling is opgenomen in de zorgdossiers. Verder geven de vennoten aan dat zij in de toekomst de in- en exclusiecriteria willen publiceren op de website.

De vennoten vertellen dat Thuiszorg Forever Care kwaliteitsgegevens verzamelt en gebruikt voor het evalueren en verbeteren van de zorg. Zo vragen de vennoten regelmatig naar de tevredenheid van cliënten. De vennoten geven aan dat de cliënten tevreden zijn en dat hier nog geen verbetermaatregelen uit zijn gekomen. De organisatie heeft de cliënttevredenheidsonderzoeken nog niet vastgelegd in een systeem.

Norm 5.2

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care grotendeels aan de norm.

De vennoten geven aan dat Thuiszorg Forever Care de inzet en deskundigheid van zorgverleners afstemt op de zorgzwaarte en –behoefte van de cliënten. De zorgverlener geeft aan dat zij voldoende tijd heeft om de dagelijkse zorg te verlenen.

De vennoten vertellen dat Thuiszorg Forever Care een plan heeft voor de scholing en opleiding van de zorgverleners. Dit opleidingsplan richt zich op de doelgroep van cliënten en hun zorgbehoeften. Zorgverleners volgen scholingen over onder andere de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG), zelfredzaamheid, valpreventie, medicatieveiligheid en COVID-19. Twee van de zorgverleners volgen daarnaast opleidingen zoals verpleegkunde en VIG.

De vennoten vertellen verder dat zij de bevoegdheid van de zorgverleners in beeld hebben. Zo controleren de vennoten bij het aannemen van zorgverlener de diploma's en certificaten. De organisatie heeft ook van de zorgverleners de bekwaamheden in beeld. De inspectie ziet het overzicht.

De vennoten vertellen dat van alle zorgverleners een verklaring omtrent gedrag (VOG) aanwezig is.

Zowel van de zorgverleners in vaste dienst als van de zzp'ers. De vennoten laten enkele VOG's zien aan de inspectie. Nog niet alle VOG's staan op naam van de organisatie.

3.6 Thema 6 – COVID-19

Norm 6.1

De zorgaanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en zorgverleners tijdens COVID-19. Volgens de inspectie voldoet Thuiszorg Forever Care grotendeels aan de norm.

De inspectie ziet dat Thuiszorg Forever Care een werkwijze heeft voor een (vermoeden) van een besmetting met COVID-19. De inspectie leest hierin hoe Thuiszorg Forever Care de zorg verleent als zij te maken krijgt met besmettingen van COVID-19. De inspectie leest hierin welke stappen zorgverleners kunnen nemen wanneer zij te maken krijgen met besmettingen van COVID-19. De zorgverlener geeft aan dat zij het COVID-19 draaiboek kent.

De vennoten geven verder aan dat zij beschermings- en desinfectiemiddelen voor zorgverleners hebben. De inspectie ziet een voorraad van gecertificeerde medische mondkmaskers (type IIR en FFP2), handschoenen, beschermingsbrillen, schorten en desinfectans. De zorgverlener vertelt dat zij weet waar zij de beschermings- en desinfectiemiddelen kan verkrijgen en wanneer zij ze moet gebruiken.

De gesprekspartners geven aan dat het onderwerp COVID-19 regelmatig onderling besproken wordt. De inspectie ziet dit terug in de notulen van een teamoverleg. Daarnaast volgen twee zorgverleners nog een opleiding en tijdens de opleiding krijgen zij ook kennis over COVID-19. Verder vertellen de vennoten dat Thuiszorg Forever Care de naleving van hygiëne- en infectiepreventie protocollen in de zorgverlening borgt doordat de vennoten de informatie gebruikt van de RIVM website. Verder hanteert de organisatie de protocollen van Vilans. De zorgverlener geeft aan dat zij op de hoogte is van deze protocollen en dat dit regelmatig onderwerp van gesprek is tussen haar en de vennoten. Daarentegen toetsen de vennoten de borging niet op de werkvloer.

Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Overzicht cliënten en zorgverleners (met bevoegdheden zorgverleners)
- Medicatiebeleid Thuiszorg Forever Care
- Document 'Coronavirus in de thuiszorg (thuiszorg Forever Care)'
- Formulier mic-mim
- Document 'Veilig Incidenten Melden VIM Thuiszorg Forever Care'
- In- en uitsluitingscriteria Thuiszorg Forever Care
- Klachtenprocedure Thuiszorg Forever Care
- Overzicht bekwaamheden zorgverleners
- Document 'Procedure Meldcode Huiselijk geweld en kind-ouder mishandeling'
- Scholingsplan 2021 Thuiszorg Forever Care
- Document 'Veilige zorgrelatie (van zorgverlener naar cliënt)'
- Notulen teamoverleg 18 mei 2021 en 22 juni 2021
- Notulen overleg raad van toezicht 7 december 2020 en 12 juni 2021