



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Woonzorgcentrum Maria Dommer  
**in Maarsse en Meeteren op 4 mei 2023**

Utrecht, september 2023

V2048330



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving Maria Dommer 4
1.3	Actuele ontwikkelingen bij Maria Dommer 5
<b>2</b>	<b>Conclusie 7</b>
2.1	Overzicht van de resultaten 7
2.2	Wat gaat goed 7
2.3	Wat kan beter 7
2.4	Wat moet beter 7
2.5	Conclusie bezoek 7
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 9</b>
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Maria Dommer verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
<b>4</b>	<b>Resultaten Maria Dommer 10</b>
4.1	Persoonsgerichte zorg 10
4.2	Deskundige zorgverlener 12
4.3	Sturen op kwaliteit en veiligheid 16
4.4	Hygiëne en infectiepreventie 18
4.5	Medicatieveiligheid 18
<b>Bijlage 1</b>	<b>Geraadpleegde documenten 20</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 4 mei 2023 een vervolfbezoek aan Woonzorgcentrum Maria Dommer (Maria Dommer) in Maarssen. Het bezoek was onaangekondigd.

### 1.1 Aanleiding bezoek

Dit vervolfbezoek brengt de inspectie naar aanleiding van het eerdere bezoek dat zij bracht op 6 juli 2022 aan Maria Dommer. De inspectie constateerde tijdens dit bezoek dat de geboden zorg op Maria Dommer (grotendeels) niet voldeed aan de getoetste normen. Zeven van de elf getoetste normen voldeden (grotendeels) niet.

De inspectie ontving voorafgaand aan het bezoek op 25 april 2023 een rapportage met de stand van zaken van de genomen verbetermaatregelen, een kwaliteitsplan, de visie van Maria Dommer op vrijheid en veiligheid en een strategisch opleidingsplan. De bestuurder van Maria Dommer stuurde deze documenten op eigen initiatief aan de inspectie.

De inspectie toetst tijdens het bezoek van 4 mei 2023 de normen waaraan Maria Dommer (grotendeels) niet voldeed tijdens het bezoek van 6 juli 2022.

Dit rapport is niet los te zien van het rapport van het inspectiebezoek op 6 juli 2022. Zie hiervoor de website van de inspectie ([www.igj.nl](http://www.igj.nl)) onder [publicaties](#).

### 1.2 Beschrijving Maria Dommer

Maria Dommer biedt verpleeghuiszorg, verzorging, thuiszorg, huishoudelijke hulp en dagactiviteiten. Maria Dommer heeft één locatie midden in Maarssen. Maria Dommer heeft een éénhoofdige raad van bestuur. De bestuurder werkt sinds 1 januari 2023 bij Maria Dommer. Maria Dommer heeft een raad van toezicht (rvt) bestaande uit vier leden. Het managementteam bestaat uit de bestuurder, de bestuurssecretaris (tevens kwaliteitsfunctionaris), een manager bedrijfsvoering, een manager zorg (vacant) en een manager facilitair (vacant).

De locatie is in 1967 geopend en heeft een begane grond en twee bovenverdiepingen. Op de begane grond bevinden zich naast de receptie onder andere een restaurant, een stilteruimte en de behandelruimten. Daarnaast is er midden in het gebouw een grote centrale ontmoetingsruimte waar activiteiten georganiseerd worden en mensen elkaar kunnen ontmoeten. Maria Dommer heeft zes afdelingen met elk meerdere huiskamers. In de huiskamers wordt gegeten en worden dagactiviteiten gedaan. Maria Dommer heeft een grote tuin, die vanuit meerdere plekken op de begane grond toegankelijk is.

Elke cliënt beschikt over een eigen appartement met een woon/slaapkamer, eigen sanitair en een klein keukentje. Deze appartementen bevinden zich voornamelijk op de tweede en derde verdieping van het gebouw. Daarnaast zijn er aan het woonzorgcentrum huur- en koopwoningen gebouwd waar cliënten zorg krijgen vanuit een Volledig Pakket Thuis (VPT) constructie. Deze cliënten kunnen ook gebruik maken van de faciliteiten van de locatie.

Maria Dommer biedt zorg aan cliënten met een psychogeriatrisch ziektebeeld (PG) en aan cliënten met een somatisch of meervoudig ziektebeeld. Tijdens het bezoek

ontvangen 138 cliënten zorg. Deze cliënten ontvangen allemaal zorg gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). 87 cliënten ontvangen zorg in natura (ZIN) en 51 cliënten ontvangen zorg vanuit indicatie Volledig Pakket Thuis (VPT). De cliënten hebben indicaties met zorgprofielen die variëren van Verpleging en Verzorging (VV)<sup>3</sup> tot en met 7 VV. De inspectie bezocht de twee intramurale afdelingen Gansenhoef en Vechoever. Hier wonen vooral cliënten met een PG-zorgvraag, maar ook enkele cliënten met een somatische zorgvraag.

De zorg wordt verleend door 180 (86,75 fte) zorgverleners, waarvan 20 verpleegkundigen deskundigheidsniveau 5 (12,36 fte), 2 kwaliteitsverpleegkundigen en 13 verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 (7,22 fte). Daarnaast werken er 54 verzorgenden-IG (25,64 fte), 26 (11,51 fte) helpenden deskundigheidsniveau 2 en 67 huiskamer-begeleiders (30,12 fte). Een deel van de helpenden werkt als huiskamer-begeleider. Maria Dommer heeft 12 stagiaires. Van de 180 zorgverleners werken er 41 als zelfstandigen zonder personeel (zzp'er).

Elk zorgteam heeft een teamleider die opgeleid is als verpleegkundige. Deze teamleiders werken 33,3% mee in de zorg. Maria Dommer heeft in totaal zes teamleiders. Maria Dommer heeft daarnaast een kwaliteitsverpleegkundige. De bestuurssecretaris werkt ook als kwaliteitsfunctionaris bij Maria Dommer.

De specialist ouderengeneeskunde (SO) en de huisarts zijn eindverantwoordelijk voor de medische zorg. Welke behandelaar betrokken is, is afhankelijk van de indicatie van de cliënt. Op Maria Dommer zijn daarnaast verschillende andere disciplines betrokken, waaronder een basisarts, een verpleegkundig specialist (VS), een GZ-psycholoog, een ergotherapeut, een fysiotherapeut en een logopedist. In juli 2023 start een tweede basisarts bij Maria Dommer. De basisartsen zijn in dienst van Maria Dommer, de VS werkt tijdelijk als zzp'er. De SO werkt als zzp'er en is voor langere tijd verbonden aan Maria Dommer. De overige disciplines huurt Maria Dommer in bij een externe organisatie.

### **1.3 Actuele ontwikkelingen bij Maria Dommer**

#### Organisatieontwikkelingen

In februari 2022 stelde de raad van toezicht (rvt) een ad interim bestuurder aan bij Maria Dommer. Deze bestuurder kreeg de opdracht om de transitie van verzorgingshuis naar verpleeghuis te organiseren. De inspectie zag bij het vorige bezoek dat Maria Dommer bezig was met deze verbetering. Op 1 januari 2023 stelde de RvT een nieuwe bestuurder aan.

Maria Dommer heeft in 2022 de managementstructuur gewijzigd. In de managementstructuur is een laag verdwenen, namelijk die van zorgcoördinatoren. Elk team heeft nu een teamleider, die (anders dan eerst) voor 33,3% meewerkt in de zorg.

In 2022 maakte Maria Dommer gebruik van SO's/artsen van Rijnhoven. Maria Dommer heeft sinds kort de bezetting van de medische dienst op orde.

#### Wet zorg en dwang (Wzd)

Maria Dommer heeft de Bopz-aanmerkingen die tot 1 januari 2020 van toepassing waren, in het openbaar locatieregister ingeschreven als Wet zorg en dwang (Wzd)-accommodatie. Volgens de inschrijving vinden bij Maria Dommer de volgende vormen van (onvrijwillige) opname plaats: opname op grond van een rechterlijke machtiging (art. 24 Wzd), een inbewaringstelling (art. 29 Wzd) en een besluit van het CIZ (art. 21 Wzd).

Maria Dommer zegt binnen persoonsgerichte zorg ook aandacht te hebben voor onvrijwillige zorg en/of onvrijwillig verblijf onder de Wzd.  
Maria Dommer geeft aan geen problemen te ervaren bij het invullen van de rollen die nodig zijn om het stappenplan te kunnen toepassen.

## 2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de resultaten weergegeven in een tabel. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over Maria Dommer. 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. In hoofdstuk 4 ziet u ook het oordeel op normniveau terug van het bezoek van 4 mei 2023.

### 2.1 Overzicht van de resultaten

Onderstaande tabel laten per thema zien hoe de inspectie Maria Dommer beoordeelt. Een toelichting op de kleuren in de diagrammen staat in hoofdstuk 4.

	Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5
	voldoet	0	1	0	0	0
	voldoet grotendeels	1	0	2	0	0
	voldoet grotendeels niet	1	2	2	0	0
	voldoet niet	0	0	0	0	0
	niet getoetst	1	0	0	2	2

### 2.2 Wat gaat goed

De inspraak voor cliënten van Maria Dommer voldoet aan de voorwaarden van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Daarnaast voldoet Maria Dommer aan de voorwaarden voor de Wet toetreding zorgaanbieders. Cliënten kunnen erop rekenen dat zij zorg ontvangen van voldoende zorgverleners, die geschoold zijn in de taken die zij uitvoeren. Ook kennen de zorgverleners de wensen en behoeftes van de cliënten. Maria Dommer heeft stappen gezet in het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

### 2.3 Wat kan beter

Zorgverleners kunnen beter rapporteren over incidenten. Om de cultuur gericht op leren en verbeteren verder te verbeteren kan Maria Dommer intervisiemomenten organiseren voor de zorgverleners.

### 2.4 Wat moet beter

Maria Dommer moet werken aan het opvolgen van de Wzd. Naast het vastleggen van individuele overwegingen moet Maria Dommer ook de bewegingsvrijheid van cliënten waar mogelijk vergroten. Daarnaast moet Maria Dommer het methodisch werken in het cliëntdossier verder verbeteren. Maria Dommer moet er voor zorgen dat zorgverleners op alle afdelingen cliënten meer eigen regie geven tijdens eet- en drink momenten.

### 2.5 Conclusie bezoek

Tijdens het bezoek van 6 juli 2022 voldeed Maria Dommer (grotendeels) niet aan zeven van de elf getoetste normen. Tijdens het bezoek van 4 mei 2023 voldoet Maria Dommer grotendeels niet aan drie van de negen getoetste normen. Tijdens het bezoek van 4 mei 2023 ziet de inspectie verbeteringen in de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

De inspectie ziet dat Maria Dommer veel werk heeft verzet om te gaan voldoen aan de normen. In de afgelopen periode zijn veel verbeteringen in gang gezet.

In de komende periode moet Maria Dommer verbetermaatregelen treffen op de normen die grotendeels niet voldoen. Daarbij moeten zij de al ingezette verbeteringen borgen. De organisatie stuurt navolgbaar op het monitoren en verbeteren van kwaliteit van zorg. De geconstateerde verbeterpunten uit het rapport waren al in beeld bij de organisatie. Dit bleek uit het verslag dat de inspectie voorafgaand aan het bezoek van Maria Dommer ontving. Dit geeft de inspectie vertrouwen dat Maria Dommer de komende periode de benodigde verbeteringen zal blijven invoeren en borgen. Wel wil de inspectie monitoren dat Maria Dommer de individuele afwegingen met betrekking tot onvrijwillige zorg vastlegt in de zorgdossiers.



### 3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk leest u wat de inspectie van Maria Dommer verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

#### 3.1 **De vervolgactie die de inspectie van Maria Dommer verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie verwacht dat Maria Dommer de verbeteringen die zijn getroffen voortzet.

Daarnaast verwacht de inspectie dat Maria Dommer een resultaatverslag opstelt over norm 2.1. Maria Dommer moet dit resultaatverslag uiterlijk 3 maanden (6 december 2023) naar de inspectie sturen.

Het resultaatverslag moet inzicht geven in:

- de maatregelen die Maria Dommer treft en welke acties Maria Dommer ondernam om aan de norm te voldoen;
- hoe Maria Dommer is nagegaan om te weten of zij aan de norm voldoet;
- als Maria Dommer per de datum van het resultaatverslag nog niet helemaal aan de norm voldoet:
  - welke aanvullende maatregelen neemt Maria Dommer om aan de norm te voldoen
  - op welke datum Maria Dommer wel aan de norm zal voldoen.

#### 3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie heeft met dit vervolgbezoek opnieuw een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Maria Dommer. Zij gaat ervan uit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te blijven voldoen en waar nodig verbetermaatregelen te treffen.

Na het ontvangen van het resultaatverslag over norm 2.1 besluit de inspectie hoe het vervolgtoezicht op Maria Dommer eruit gaat zien.

## 4 Resultaten Maria Dommer

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

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

- Donkergroen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm.**  
De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten
- Lichtgroen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm.**  
De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten. De instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.
- Geel: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels niet aan de norm.**  
De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm.**  
De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
- Blauw: De norm is **niet getoetst.**

### 4.1 Persoonsgerichte zorg

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldeed Maria Dommer grotendeels** aan deze norm.

Maria Dommer heeft aandacht voor de leefomgeving van de cliënten. Cliënten hebben de mogelijkheid om hun woon/slaapkamer naar wens in te richten, vertelt de bestuurder tijdens de rondgang. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat ze hiervoor alle ruimte kregen om de woon/slaapkamer gezellig te maken met bijvoorbeeld eigen meubels en foto's.

Ook ziet de inspectie dat in het gebouw op verschillende plekken wat te zien of te doen is voor de cliënten. Zo ziet de inspectie op de afdelingen materialen aan de muur hangen die de zintuigen kunnen activeren. Ook hebben cliënten toegang tot de binnentuin. In de binnentuin zijn een volière, wandelpaden en bankjes om te zitten.

Zorgverleners vertellen dat zij de cliënten kennen. Zij weten welke zorg de cliënten nodig hebben en wat cliënten graag doen. Zo vertelt een zorgverlener dat een cliënt van natuur houdt. De inspectie leest in het cliëntdossier deze interesse terug. De inspectie ziet tijdens een observatie dat de zorgverlener voor deze cliënt een natuurserie aanzet op de tv. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat het lastig is om te communiceren met de cliënt in verband met vergevorderde dementie. Hij vertelt dat de zorgverleners blijven zoeken naar wat de cliënt wil vertellen en manieren om met de cliënt te communiceren.

Tijdens het vorige bezoek werkten er veel invalkrachten op Maria Dommer. Niet alle invalkrachten konden in het elektronisch cliëntdossier (ECD), waardoor zij de wensen en behoeften van de cliënten onvoldoende kenden. De bestuurder, de teamleider en de zorgverleners vertellen tijdens dit bezoek dat er nu nog maar

een beperkt aantal invalkrachten bij Maria Dommer werkt. De invalkrachten hebben nu altijd toegang tot het ECD, hoort de inspectie van hen. De invalkrachten gebruiken hiervoor een telefoon met inlogcode die Maria Dommer voor hen beschikbaar stelt. Per dag registreert Maria Dommer welke invalkracht welke inlogcode gebruikt, zodat herleidbaar is welke invalkracht de rapportage schreef.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat de zorgverleners in het zorgplan per dagdeel beschrijven welke zorg een cliënt nodig heeft. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld hoe een cliënt aangesproken wil worden en dat zij kettingen en make-up draagt. Ook leest de inspectie informatie over de sta-functie van een cliënt. De inspectie leest dat deze cliënt t met een actieve lift uit bed geholpen wordt. Deze informatie staat beschreven in het zorgplan boven de doelen. Een zorgverlener noemt dit een beschrijving van de basiszorg. Ze vertelt dat ze met deze beschrijving snel terug kan zien hoe ze de cliënt moet begeleiden.

In meerdere cliëntdossiers leest de inspectie het levensverhaal van de cliënten terug. De inspectie ziet dat het levensverhaal niet bij alle cliënten even gedetailleerd is weergegeven. De inspectie ziet dat het levensverhaal bij één cliënt ontbreekt.

### Norm 1.3

Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer grotendeels niet** aan deze norm.

De bestuurder, teamleider en zorgverleners vertellen dat cliënten bewegingsvrijheid hebben in de locatie. De inspectie ziet dat cliënten binnen het gebouw toegang hebben tot andere ruimtes in het gebouw, door middel van een drukknop. Hierdoor kunnen cliënten bijvoorbeeld gebruik maken van de binnentuin. De SO vertelt dat niet alle cliënten die naar andere ruimtes zouden willen, kunnen begrijpen dat ze hiervoor deze drukknop moeten bedienen. Bovendien ziet de inspectie dat een deur is beplakt met een sticker van een boekenkast. Hierdoor is de deur minder zichtbaar als doorgang. De inspectie leest in de visie op vrijheid- en veiligheid van Maria Dommer dat maximale vrijheid het uitgangspunt is. De bestuurder vertelt dat zij bezig is met het vergroten van de vrijheid van cliënten op Maria Dommer. Zo vertelt zij dat een extern bedrijf Maria Dommer adviseert over een systeem om ook de buitendeuren te openen voor de cliënten. De bestuurder vertelt verder dat de in- en uitgang van het gebouw overdag gesloten zijn. Zij vertelt daarbij dat als de cliënten naar buiten willen, zij niet worden tegengehouden. Een zorgverlener zal met de cliënt mee lopen naar buiten.

Tijdens de observatie ziet de inspectie dat zorgverleners wisselend aandacht hebben voor het behoud van de eigen regie van de cliënten. Zo ziet de inspectie dat zorgverleners tijdens de broodmaaltijd de tafels dekken. Hierdoor kunnen de cliënten zelf kiezen wat zij op hun brood willen. Ook krijgen de cliënten keuze in wat zij willen drinken en welke soep zij willen. Op een andere afdeling ziet de inspectie dat de cliënten allemaal een tosti krijgen. Cliënten krijgen geen alternatief voor de tosti aangeboden. Bij navraag zegt de zorgverlener dat ze graag iets lekkers maakt voor de cliënten en daarom voor de tosti koos. De

inspectie hoort de zorgverlener daarnaast niet aan cliënten vragen wat ze willen drinken. Ze schenkt voor bijna alle cliënten melk in en zet de melk voor ze neer. Eén cliënt krijgt appelsap. De inspectie hoort van een zorgverlener dat in de andere huiskamer op deze afdeling de cliënten kunnen kiezen tussen tosti en geruld ei.

Zorgverleners vertellen daarentegen dat ze eigen regie van de cliënt een belangrijk uitgangspunt tijdens hun werk vinden. Zo vertellen zij dat ze weten wanneer mensen willen opstaan en hoe laat ze naar bed willen. Ze passen de zorg daar zo veel als mogelijk op aan. Dit leest de inspectie ook terug in de cliëntdossiers. Ook tijdens andere momenten stemmen de zorgverleners hun werkplanning af op de wensen van de cliënten. Tijdens de observatie ziet de inspectie een cliënt die de tv aan wil zetten. De zorgverlener had de tv uit gezet, omdat het bijna tijd was voor de lunch. De cliënt zegt tegen de zorgverlener dat zij graag nog even tv wil kijken voordat de maaltijd begint. Het lukt de cliënt niet om de tv zelf aan te zetten. De zorgverlener helpt de cliënt met het aanzetten van de tv, nadat het de cliënt zelf niet lukt. De zorgverlener vertelt dat de cliënt het belangrijk vindt om zelf regie te hebben. Dit leest de inspectie terug in het zorgplan van deze cliënt.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat cliënten instemmen met het zorgplan. De inspectie ziet dat de zorgplannen in het ECD zijn ondertekend.

#### Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

## 4.2 Deskundige zorgverlener

### Norm 2.1

Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer grotendeels niet** aan deze norm.

Bij de inzet van onvrijwillige zorg vindt in wisselende mate een navolgbare afweging plaats. Net zoals bij het vorige bezoek zijn de afspraken met betrekking tot de gesloten buitendeur bij Maria Dommer niet individueel vastgelegd, hoort de inspectie van verschillende zorgverleners. Daarnaast zijn de meerdere deuren binnen Maria Dommer alleen te openen met een drukknop. Niet iedere cliënt heeft het besef dat ze voor het openen van de deur de drukknop moeten gebruiken (zie ook norm 1.3). Voor beide maatregelen ziet de inspectie geen individuele afwegingen in de cliëntdossiers vastgelegd voor cliënten die niet wilsbekwaam ter zake zijn en/of verzet tonen tegen de gesloten buitendeur.

Bij een cliënt leest de inspectie in de rapportage dat de cliënt met dwang naar haar kamer is gebracht. De zorgverlener licht toe dat het onbegrepen gedrag bij

deze cliënt de laatste tijd sterk toeneemt. De inspectie leest in de rapportage dat de psycholoog en SO betrokken zijn bij de cliënt en het benaderingsplan onlangs werd geëvalueerd. Zorgverleners mogen deze cliënt zo nodig gedrag beïnvloedende medicatie geven, leest de inspectie in de rapportage. In het zorgplan vindt de inspectie dit besluit echter niet terug, terwijl dit besluit genomen werd vlak voor aanpassing van het zorgplan. Er is ook geen Wzd-maatregel vastgelegd in het cliëntdossier. De inspectie leest echter dat de cliënt soms deze medicatie niet wil innemen. Wel staat er een gedragsvisite gepland waarin het gebruik van deze zo nodig medicatie geëvalueerd gaat worden. Ook brengen zorgverleners het gedrag van de cliënt in kaart, ziet de inspectie in het cliëntdossier en vertelt een zorgverlener.

Bij een andere cliënt ziet de inspectie wel een maatregel vastgelegd in het zorgplan omdat zorgverleners de cliënt in haar bewegingsvrijheid beperken. De inspectie leest dat de cliënt niet zelfstandig naar buiten mag en er sprake is van voordeur bewaking. Daarnaast draagt de cliënt een GPS voor als zij toch naar buiten glipt en verdwaalt. Een zorgverlener vertelt dat de cliënt soms niet wil dat iemand met haar meegaat naar buiten. De inspectie leest dat zorgverleners en behandelaren het Wzd-stappenplan volgden, alternatieven overwogen en het risico inschatten. Zo leest de inspectie dat de cliënt activiteiten aangeboden kreeg om de drang naar buiten te gaan te verminderen. De inspectie leest ook dat de cliënt de weg niet weet terug te vinden bij het zelfstandig naar buiten gaan. Wel leest de inspectie in het zorgplan dat de familie het risico dat de cliënt zonder begeleiding buiten komt wel heeft geaccepteerd. De cliëntvertegenwoordiger gaat akkoord met de inzet van de maatregel bij de cliënt.

Uit gesprekken en dossierinzage blijkt verder dat zorgverleners de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt betrekken bij het maken van professionele afwegingen. De inspectie ziet in de cliëntdossiers ingevulde risico-inventarisaties. De inspectie ziet dat zorgverleners de gesignaleerde risico's vertalen in een doel of zorgafpraak in het zorgplan. Zo ziet de inspectie in een cliëntdossier risico's op vallen, incontinentie, verstoorde mondgezondheid en het maken van medicatiefouten. In het zorgplan van deze cliënt leest de inspectie op alle risico's doelen en afspraken over terug. In een ander cliëntdossier leest de inspectie dat vallen een geaccepteerd risico is door de familie.

#### Norm 2.2

Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet dat iedere cliënt een cliëntdossier met een zorgplan heeft. Zorgverleners vertellen dat zij maximaal 6 weken na opname een voorlopig zorgplan schrijven. Naast dit zorgplan ziet de inspectie dat zorgverleners belangrijke gegevens vastleggen, bijvoorbeeld van het netwerk en behandelaren van de cliënt.

De inspectie ziet echter dat niet elk zorgplan actueel en compleet is. Zo vertelt een zorgverlener over een cliënt die zijn pols brak bij een val. De zorgverlener vertelt dat de zorg aan de cliënt veranderd is. De cliënt maakt tijdelijk gebruik

van een rolstoel en heeft nu hulp nodig bij wassen en aankleden. De inspectie ziet deze verandering niet terug in het zorgplan. In het zorgplan leest de inspectie dat de cliënt loopt met een rollator en zich zelfstandig wast en aankleedt. Bij een andere cliënt ziet de inspectie in het zorgplan staan dat de cliënt een rollator gebruikt. Er staat echter een vraagteken achter het woord rollator. De zorgverlener vertelt dat de cliënt de rollator niet meer gebruikt en dit onlangs in het team is besproken. Deze informatie mag uit het zorgplan, vertelt ze. De zorgverlener kan echter geen rapportage laten zien waarin staat dat dit is besproken en besloten. Ze zegt dat dit in een e-mail staat, maar kan deze e-mail ook niet laten zien. Ook staat de inzet van een bedhek bij het voeteneinde bij een cliënt niet in het zorgplan. De zorgverlener benoemt dit bedhek wel als middel voor het creëren van een veilige zorgomgeving.

De inspectie ziet bij dossierinzage dat zorgverleners bij intake een 'intakeformulier Warme ontvangst' gebruiken. De inspectie ziet echter bij één cliënt dat het intakeformulier niet werd ingevuld. De zorgverlener vertelt dat deze cliënt al in een aanleunwoning van Maria Dommer woonde. In de rapportage ziet de inspectie echter dat er wel een intake werd gedaan.

De inspectie ziet dat zorgverleners opvolging van zorg in de rapportage niet altijd navolgbaar vastleggen. Zo leest de inspectie dat een cliënt een rode huid heeft. De arts schrijft in de rapportage hoe de huid verzorgd moet worden. Ook rapporteert de arts dat de huid na twee dagen opnieuw beoordeeld moet worden. In de dagen nadat de arts dit rapporteerde leest de inspectie niets over de rode huid. De inspectie ziet dat de huid na zes dagen opnieuw werd beoordeeld.

De inspectie leest daarentegen ook in een cliëntdossier dat zorgverleners bij een cliënt met wondjes op stuit en billen een ergotherapeut inschakelden. De ergotherapeut adviseert een aangepast matras in te zetten. De inspectie leest dat dit matras direct daarna is besteld en geplaatst. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat het de zorgverleners opviel dat de cliënt onrustig was. Ze onderzochten wat er aan de hand was. De in consult geroepen huisarts constateerde een blaasontsteking.

De bestuurder vertelt dat Maria Dommer werkt met eerst verantwoordelijk verzorgenden (EVV). De EVV'ers zijn verantwoordelijk voor het invullen van de verschillende formulieren in het cliëntdossier. Zorgverleners vertellen dat zij informatie verzamelen over een cliënt, om zo een passend zorgplan te kunnen maken. Ook vertellen zorgverleners dat de EVV'ers een formulier gebruiken om risico's in kaart te brengen. Zorgverleners vertellen verder dat zij doelen opstellen naar aanleiding van de gesignaleerde risico's. Dit ziet de inspectie terug in de zorgdossiers. In het zorgplan staan Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL)-kaarten. Zorgverleners vertellen dat op deze kaart staat op welk moment van de dag en op welke manier zij ADL-zorg verlenen. Ook ziet de inspectie dat op de ADL-kaart informatie is opgenomen over hoe de cliënt graag benaderd wil worden.

De bestuurder vertelt dat zorgverleners scholing ontvingen over het ECD. Daarnaast ontvingen EVV'ers scholing over hun rol en taken. Zorgverleners vertellen dat er in de afgelopen maanden hard is gewerkt om de zorgplannen te actualiseren. Zij vertellen verder dat in de afgelopen maanden alle cliënten zijn besproken tijdens een multidisciplinair overleg (MDO). Tijdens het MDO zijn de cliënt(vertegenwoordiger), de EVV'er, de SO en de psycholoog aanwezig. Twee keer per jaar evalueren de zorgverleners de zorgplannen met de

cliënt(vertegenwoordiger). Eén keer tijdens het MDO en één keer in een evaluatiegesprek tussen de EVV'er en de cliënt(vertegenwoordiger). De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat de EVV'ers ondersteuning kregen van een kwaliteitsverpleegkundige bij het up-to-date maken van de cliëntdossiers. De cliëntdossiers die de inspectie inziet zijn ondertekend door cliënt en/of cliëntvertegenwoordigers.

#### Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen de inspectie dat de personele bezetting van Maria Dommer gegroeid is in de afgelopen periode. Zij vertellen daarbij dat zij blij zijn dat er nu voldoende zorgverleners zijn voor de uitvoering van de dagelijkse zorg. Van verschillende gesprekspartners hoort de inspectie dat Maria Dommer minder uitzendkrachten inzet, dan tijdens het vorige bezoek. De bestuurder vertelt dat zij de inzet van uitzendkrachten aan het terug brengen is. Zij verwacht per 1 juli 2023 uitzendkrachten niet meer structureel in te zetten. Zij vertelt daarbij dat Maria Dommer een eigen invalpoule heeft. Het doel is dat er 10 zorgverleners, verzorgenden-IG en verpleegkundigen, in deze invalpoule komen. Ook vertelt de teamleider dat zij en haar collega's meer sturen op het basisrooster en het vakantierooster. Dit geeft rust, hoort de inspectie ook van zorgverleners.

Een zorgverlener vertelt dat de bezetting nu op orde is. Een andere zorgverlener vertelt dat er nu ruimte is om bijvoorbeeld te werken aan het cliëntdossier. Ook vertellen zorgverleners dat er meer zorgverleners in de huiskamer zijn, waardoor er tijd is voor activiteiten in de huiskamers.

Tijdens het vorige bezoek stond de bezetting van de SO's onder druk. Sinds twee maanden werkt er een vaste SO bij Maria Dommer op zzp-basis. Deze SO vertelt zich voor langere tijd aan Maria Dommer te willen verbinden. Daarnaast zijn er een basisarts en een VS in dienst. Zij werken onder supervisie van de SO. De bestuurder en de SO vertellen dat er vanaf juni een tweede basisarts bij zal komen.

Uit gesprekken en documenten blijkt dat Maria Dommer de deskundigheid van zorgverleners voldoende afstemt op de zorgbehoefte van de aanwezige cliënten. De bestuurder vertelt dat zij heeft ingezet op de werving van verzorgenden-IG en verpleegkundigen. Ook werkt op alle afdelingen een teamleider. De teamleiders zijn verpleegkundigen en werken voor 33,3% mee in de zorg. De zorgverleners vertellen dat zij het fijn vinden dat zij altijd terug kunnen vallen op een teamleider voor advies en ondersteuning bij zorgtaken.

Tijdens gesprekken hoort de inspectie van verschillende gesprekspartners dat bevoegd en bekwaam personeel voorbehouden handelingen uitvoert. Maria Dommer controleert in tegenstelling tot vorig jaar zelf de bevoegd- en bekwaamheden van de uitzendkrachten. De bestuurder vertelt dat alle helpenden, verzorgenden-IG en verpleegkundigen in februari en maart 2023 scholing ontvingen over verpleegtechnische handelingen. De zorgverleners werden hierbij afgetoetst. De inspectie leest dit terug in het strategisch opleidingsplan van Maria Dommer.

Ook leest de inspectie dat er scholing heeft plaatsgevonden over het ECD, de rol van EVV, medicatieveiligheid en omgaan met agressie. Dit hoort de inspectie terug van de zorgverleners. In de planning leest de inspectie dat er in 2023 scholing plaats vindt over onder andere de Wzd. Ook leest en hoort de inspectie dat zorgverleners van Maria Dommer bijeenkomsten kunnen bijwonen gericht op vitaliteit en werkplezier. De bestuurder en de teamleider vertellen wel dat borging van het geleerde nog verder nodig is. Dit krijgt veel aandacht, leest de inspectie ook in het kwaliteitsplan 2023. De inspectie leest dat dit een aandachtspunt is voor geheel 2023. De inspectie leest dat de teamleiders een rol hebben om voor(ui)tgang van hun medewerkers/teams te monitoren.

### 4.3 **Sturen op kwaliteit en veiligheid**

Norm 3.2

De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer grotendeels** aan deze norm.

Sinds het vorige inspectiebezoek heeft de organisatie onder leiding van de interim-bestuurder en de huidige bestuurder veel verbeteracties ingezet om de kwaliteit en veiligheid te verbeteren, vertellen de bestuurder en de kwaliteitsfunctionaris. De inspectie ontving ongevraagd een resultaatverslag waarin Maria Dommer per resultaatgebied de stand van zaken weergeeft. Hierin leest zij de vooruitgang terug.

Maria Dommer stelde ook een kwaliteitsplan 2023 op. De inspectie ziet dit kwaliteitsplan 2023 in. De bestuurder vertelt dat zij stuurt op de doelen die in dit kwaliteitsplan staan. Dit doet zij onder andere door elk kwartaal de voortgang van dit plan te evalueren met elke afzonderlijke teamleider. Doordat er een vacature is voor de functie voor manager zorg, voert ze deze gesprekken zelf. Ze wil daarmee goed zicht houden op de zorg.

De inspectie hoort ook van zorgverleners dat zij de verbeterplannen voor Maria Dommer in 2023 kennen. Zij vertellen dat dit veel werk is, maar dat zij zin en energie hebben om hiermee verder aan de slag te gaan. Zorgverleners vertellen dat zij de afgelopen periode werkten aan het updaten van de cliëntdossiers. Zij vertellen trots te zijn op wat zij hebben bereikt.

De bestuurder vertelt verder dat Maria Dommer sinds september 2022 werkt met een stuurgroep kwaliteit. De stuurgroep bestaat uit de kwaliteitsfunctionaris (voorzitter), een kwaliteitsfunctionaris die voor 4-6 uur per week als zzp'er werkt bij Maria Dommer, twee kwaliteitsverpleegkundigen en de teamleiders. De kwaliteitsfunctionaris is de voorzitter van de stuurgroep. De stuurgroep komt wekelijks bijeen, het doel is dit af te bouwen naar één keer per maand. De bestuurder en de kwaliteitsfunctionaris vertellen dat de stuurgroep werkt met een verbeterregister. In dit register leest de inspectie welke verbetermaatregelen Maria Dommer neemt om tot welk resultaat te komen. Ook ziet de inspectie de voortgang van de verbeterpunten. Deze worden weergegeven in kleurtjes. Ook staat er een eindverantwoordelijke benoemd in het verbeterregister.

De inspectie hoort van de kwaliteitsfunctionaris dat Maria Dommer audits uitvoert, onder andere op actuele dossiervoering. Voor deze dossiervoering heeft



de kwaliteitsadviseur beschreven wie voor welk onderdeel verantwoordelijk is. De inspectie ziet twee auditdocumenten. Hierin ziet de inspectie dat Maria Dommer per cliënt monitort wat goed gaat en wat beter kan. De inspectie ziet in het document van de hertoets dat dossiers die eerder niet voldeden aan de norm nu wel voldoen.

De bestuurder vertelt dat zij de cliëntenraad actief betreft bij de besluitvorming. Zo vertelt de bestuurder dat zij met de cliëntenraad (CR) sprak over de visie op vrijheid en veiligheid van Maria Dommer. Zij vertelt verder dat de cliëntenraad vragen had over de mate van vrijheid in relatie tot de veiligheid. De voorzitter van de CR vertelt dat de bestuurder het advies van de CR verwerkte in de definitieve versie van dit visiedocument.

Uit gesprekken en documentinzage blijkt dat zorgverleners open zijn over fouten en incidenten en deze melden. De inspectie ziet in cliëntdossiers meldingen incident cliënt (MIC) terug. De inspectie hoort van zorgverleners dat de MIC een onderwerp is tijdens teamoverleggen. De inspectie leest terug in de notulen van teamoverleggen dat de zorgverleners de MIC bespraken. Ook verbetermaatregelen naar aanleiding van de MIC leest de inspectie terug. De inspectie ziet echter ook dat zorgverleners niet voor alle incidenten een MIC invullen. Zo leest de inspectie in de rapportage over een valincident. De inspectie ziet geen MIC-melding in het cliëntdossier. Wel ziet de inspectie in de notulen van het teamoverleg dat de zorgverleners het incident bespraken.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer grotendeels** aan deze norm.

De bestuurder, teamleider en de zorgverleners vertellen dat de sfeer binnen Maria Dommer beter is dan tijdens het vorige bezoek. Zorgverleners vertellen dat zij nu een open sfeer ervaren, waarin zij elkaar aan durven te spreken. Ook vertellen zorgverleners dat zij het gevoel hebben dat zij terecht kunnen bij de teamleiders en de bestuurder. Daarbij voelen zij zich gehoord en gezien. Zo vertelt een zorgverlener dat hij in gesprek ging over dat er meer zorgverleners nodig waren op zijn afdeling. Hij vertelt verder dat dit is opgepakt en dat de bezetting nu beter is.

Zorgverleners vertellen dat er tijdens teamoverleggen ruimte is voor reflectie. De inspectie ziet dit ook terug in de notulen. Zo leest de inspectie in de notulen van een teamoverleg dat zorgverleners met elkaar spraken over de sfeer in de huiskamers en hoe zij deze met elkaar kunnen verbeteren. Ook leest de inspectie dat een team een evaluatiemoment tijdens de dagdienst invoert.

De bestuurder vertelt aan de inspectie dat er nog geen intervisie plaatsvindt. De bestuurder vertelt dat er wel (professionele) ontwikkelgesprekken met zorgverleners in de planning staan. De bestuurder vertelt dat de afgelopen periode hard gewerkt is om de basis op orde te krijgen. In de tweede helft van het jaar zal Maria Dommer de aandacht richten op teamontwikkeling. Dit leest de inspectie terug in het kwaliteitsplan 2023.

#### Norm 3.4

De zorgaanbieder heeft (indien vereist) een Wtza-toelatingsvergunning en een interne toezichthouder.

Deze norm is tijdens het vorige bezoek **niet getoetst**.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer** aan deze norm.

De inspectie hoort en leest dat Maria Dommer een Wtza-vergunning heeft. Het management vertelt dat de RvT uit vier leden bestaat, die voldoen aan de wettelijke maximale zittingstermijn. Ook hoort de inspectie dat de leden van de interne toezichthouder onafhankelijk van elkaar en ten opzichte van de dagelijkse leiding zijn. Dit is in documenten vastgelegd.

#### Norm 3.5

De zorgaanbieder regelt de inspraak van cliënten zoals bedoeld in de Wmcz 2018.

Deze norm is tijdens het vorige bezoek **niet getoetst**.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Maria Dommer** aan deze norm.

De inspectie hoort van de bestuurder dat Maria Dommer de inspraak voor cliënten heeft georganiseerd door middel van een cliëntenraad (CR). De inspectie spreekt de voorzitter van de CR, die dit bevestigt en vertelt dat de cliëntenraad uit vier leden bestaat. De bestuurder informeert de CR tijdig over en betreft ze bij belangrijke ontwikkelingen bij Maria Dommer. Zo gaf de CR de bestuurder advies over het kwaliteitsplan 2023, vertelt de voorzitter van de CR.

De bestuurder en voorzitter CR vertellen dat de cliëntenraad betrokken wordt bij het aanstellen van interne toezichthouders. De voorzitter van de CR vertelt dat CR ook betrokken was bij het opstellen van de profielschets voor en sollicitatieprocedure van de nieuwe bestuurder.

De bestuurder en de voorzitter van de CR vertellen dat de cliëntenraad de mogelijkheid heeft om contact te hebben met een commissie van vertrouwenslieden, mochten zij dit willen.

### **4.4 Hygiëne en infectiepreventie**

#### Norm 4.1

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen zoals beschreven in de richtlijn.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

#### Norm 4.2

Zorgverleners gebruiken persoonlijke beschermingsmiddelen zoals beschreven in de richtlijn.

Deze norm is tijdens het vorige bezoek **niet getoetst**.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

### **4.5 Medicatieveiligheid**

#### Norm 5.3

Zorgverleners beschikken over een actuele toedienlijst van de apotheek.

Volgens de inspectie **voldeed Maria Dommer** Maria Dommer tijdens het vorige bezoek aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

Norm 5.8

De zorgverlener parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst.

Volgens de inspectie **voldeed** Maria Dommer tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

Deze norm is tijdens het vervolfbezoek **niet getoetst**.

## Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten;
- Overzicht van fte's van zorgverleners en behandelaars;
- Notulen van teamoverleggen van twee teams;
- MIC jaarverslag 2022 en procedure MIC;
- Verbeterregister mei;
- Exploitatie jan-sept 2022 met toelichting;
- Wtza-toelating gegevens;
- Rapportage verbetermaatregelen IGJ 25 april 2023;
- Strategisch opleidingsplan 2023-2026;
- Maria Dommer visie op vrijheid en veiligheid;
- Kwaliteitsplan Maria Dommer 2023.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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