



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

Rapport van het vervolgbezoek
aan
Derman Thuiszorg Gelderland v.o.f.
in Arnhem op 22 maart 2024

Utrecht, mei 2024

V2051895

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Aanleiding bezoek 3
1.2	Waar keek de inspectie naar 3
1.3	Beschrijving Derman Thuiszorg, team Arnhem 3
2	Conclusie en vervolgacties 5
2.1	Conclusie bezoek 5
3	Resultaten 6
3.1	Thema 1 – De cliënt centraal 6
3.2	Thema 2 – Deskundige zorgverlener 7
3.3	Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 8
Bijlage 1	Geraadpleegde documenten 11

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 22 maart 2024 een vervolfbezoek gebracht aan Derman Thuiszorg Gelderland v.o.f. (Derman Thuiszorg) in Arnhem. Het bezoek was aangekondigd.

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie brengt dit vervolfbezoek naar aanleiding van het eerdere bezoek dat zij bracht op 12 september 2023 aan deze Derman Thuiszorg te Arnhem. Uit het vorige bezoek kwam naar voren dat Derman Thuiszorg (grotendeels) niet voldeed aan vijf van de negen beoordeelde normen.

De inspectie constateerde dat de zorgaanbieder niet open en transparant was over het aantal cliënten aan wie zij zorg levert.

Daarnaast constateerde de inspectie dat de zorgaanbieder niet open en transparant was over de aansturing van de organisatie.

De inspectie constateerde dat de bevindingen bij Derman Thuiszorg overeenkwamen met de bevindingen bij de eerste twee bezoeken aan Derman Woonzorg. De inspectie zag bij Derman Thuiszorg de motivatie om goede en veilige zorg te bieden, maar qua kennis en kunde leek Derman Thuiszorg zelf niet in staat de kwaliteit van zorg in beeld te brengen en te kunnen verbeteren.

Dit rapport is niet los te zien van het rapport van het bezoek op 12 september 2023 en is ook terug te vinden op de website van de inspectie onder [toezichtdocumenten](#).

1.2 Waar keek de inspectie naar

De inspecteurs toetsten of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Ze verzamelden informatie door zorgdossier en documenten te bekijken en in gesprekken.

Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's de cliënt centraal, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken ligt vast in een [toetsingskader](#) op www.igj.nl.

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met manager en extern managementadviseur
- Gesprek met voorzitter raad van toezicht
- Telefonisch gesprek met wijkverpleegkundige
- Inzage in zorgdossiers
- Inzage in (beleids)documenten
- Gesprek met zorgverlener
- Gesprekken met cliënten en mantelzorger tijdens zorgroute
- Afsluitend gesprek met manager en extern kwaliteitsadviseur

1.3 Beschrijving Derman Thuiszorg, team Arnhem

Onder Derman Thuiszorg Gelderland v.o.f. vallen de thuiszorg van Derman in Arnhem, Derman Thuiszorg Soest en Dagopvangcentrum Derman. Derman Thuiszorg is een familiebedrijf.

Een manager geeft leiding aan Derman Thuiszorg Gelderland. Daarnaast geeft hij dagelijks leiding aan Dagopvangcentrum Derman, Derman Thuiszorg Soest en team Achterhoek. Hij geeft daarnaast leiding aan de zorgmanager van de woonzorglocatie in De Steeg.

Alle organisatieonderdelen hebben dezelfde raad van toezicht. De raad van toezicht bestaat uit drie leden.

Derman Thuiszorg richt zich primair op alle ouderen met een migratieachtergrond, waarbij specifieke aandacht is voor de behoeften van Islamitische ouderen. Sinds mei 2010 biedt de organisatie verpleging, verzorging, begeleiding en huishoudelijke hulp bij cliënten thuis in Arnhem. Derman Thuiszorg heeft een toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Derman Thuiszorg is niet geregistreerd als accommodatie of locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd).

Derman Thuiszorg levert op de dag van het bezoek wijkverpleging aan 37 cliënten in Arnhem. 22 van hen ontvangen wijkverpleging op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en vijftien op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Van de Wlz-clieënten hebben op basis van een modulair pakket thuis (MPT) zes cliënten een zorgprofiel 4 VV, twee cliënten een 5 VV, twee cliënten een 6 VV, drie cliënten een GGZ 2, een cliënt een GGZ 3 en een cliënt een 4 VG. Derman Thuiszorg heeft voor de Zvw-zorg geen contract met een zorgverzekeraar.

Twee cliënten woonachtig buiten Arnhem hebben ook een zorgovereenkomst voor wijkverpleging en begeleiding met Derman Thuiszorg. Deze cliënten wonen in Zevenaar en Doetinchem. De manager vertelt dat deze cliënten zorg ontvangen van zorgaanbieders bij de cliënten in de buurt. Derman Thuiszorg huurt de zorgverleners van deze zorgaanbieders in.

Derman Thuiszorg levert voor de Wlz-clieënten alle zorg thuis in samenspraak met de familie van de cliënt. Dit betreft naast wijkverpleging ook begeleiding en huishoudelijke hulp. De manager vertelt dat Derman Thuiszorg bij vijf cliënten de warme maaltijd bereidt. Indien nodig kan Derman Thuiszorg bij meer cliënten de maaltijd bereiden.

Derman Thuiszorg is 24 uur per dag bereikbaar voor ongeplande zorgvragen. De manager vertelt dat een specialist ouderengeneeskunde (SO) via een regionale zorgaanbieder is verbonden aan Derman Thuiszorg.

Negen zorgverleners (6,87 fte) verlenen vanuit Derman Thuiszorg in Arnhem de zorg, waarvan een (0,66 fte) verpleegkundige deskundigheidsniveau 6, twee (1 fte) verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4, zeven (4,11 fte) verzorgenden-IG (waarvan drie in opleiding) en een (1,1 fte) verzorgende deskundigheidsniveau 3.

De manager vertelt dat de ambitie is om een kleinschalige thuiszorgaanbieder te blijven.

2 Conclusie en vervolgacties

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij Derman Thuiszorg 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

Derman Thuiszorg is gemotiveerd om goede en veilige zorg te bieden. Derman Thuiszorg is steeds beter in staat de kwaliteit van zorg in beeld te hebben en te kunnen verbeteren. Derman Thuiszorg voldoet nu grotendeels aan vier van de vijf getoetste normen, aan één norm voldoet Derman Thuiszorg nog grotendeels niet.

Derman Thuiszorg is na het vorige toezichtbezoek met ondersteuning van een extern managementadviseur bezig gegaan met het verder ontwikkelen en aansturen van de thuiszorgorganisatie. Er is meer duidelijkheid gekomen in de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen binnen het management van het familiebedrijf. Dit heeft een positieve invloed gehad op de openheid en transparantie binnen Derman Thuiszorg.

Ook de raad van toezicht is nu meer dan voorheen in positie binnen de zorgorganisatie.

Derman Thuiszorg is zich ervan bewust dat er nog een periode nodig is om uiteindelijk aan alle normen te gaan voldoen. De zorgorganisatie kent de aandachtspunten. Bijvoorbeeld over het vastleggen van zorgafspraken en het ontbreken van Wzd-beleid. Alsook de deskundigheid van de zorgverleners en het rapporteren over bijzonderheden in de zorg.

De inspectie constateert dat Derman Thuiszorg op alle getoetste normen vorderingen heeft gemaakt. Ondanks dat het verbetertraject nog pril is en het langzaam verloopt, heeft de inspectie voldoende vertrouwen dat de zorgaanbieder de verbeterpunten uit het rapport verder zal oppakken zowel binnen het team van Arnhem en binnen het team van Soest. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

3 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft per thema hoe de inspectie de geleverde zorg per norm tijdens het bezoek van 12 september 2023 beoordeelde. Vervolgens beschrijft dit hoofdstuk per thema de normen, het oordeel en de bevindingen van het vervolfbezoek.

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

- Donkergroen: De zorgaanbieder/het team **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De zorgaanbieder/het team **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De zorgaanbieder/het team **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De zorgaanbieder/het team **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
- Blauw: De inspectie **toetste deze norm niet**.

3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Derman Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

De verpleegkundige voert bij Wlz-cliënten voor de start van zorg een (intake)gesprek met de cliënt aan de hand van de indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De wijkverpleegkundige vertelt dat zij bij Zvw-cliënten altijd een huisbezoek aflegt om de zorgvraag te inventariseren. Ook maakt zij zorgafspraken met de cliënt. De wijkverpleegkundige stelt aan de hand van de indicatie en het gesprek een zorgplan op.

De inspectie ziet tijdens het bezoek vijf digitale cliëntdossiers in. In tegenstelling tot het vorige bezoek ziet de inspectie dat de cliëntdossiers nu wel de actuele informatie bevatten over de zorgverlening. De manager en de zorgverleners vertellen dat de verpleegkundigen de taak hebben de cliëntdossiers actueel te houden. In de cliëntdossiers leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte en mogelijke gezondheidsrisico's van de cliënt. Derman Thuiszorg vertaalt niet alle risico's in doelen, zo leest de inspectie. In een indicatie staat dat de zorgverleners de zorg voor de medicatie van de cliënt moeten overnemen, omdat de cliënt dit niet meer kan. Dit vanwege vergeetachtigheid. In het zorgplan leest de inspectie dat deze cliënt de medicatie in eigen beheer heeft. Wel staat beschreven dat zorgverleners de medicatie-inname moeten controleren. Een zorgverlener bevestigt deze afspraak.

In de dossiers van de cliënten die Wlz-zorg ontvangen leest de inspectie niet de zorgafspraken die gemaakt zijn met betrekking tot de 24-uurs zorg in nabijheid.

Afspraken hierover met andere zorgaanbieders en zorgafspraken met mantelzorgers en/of familieleden ontbreken.

Norm 1.2

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

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

3.2 Thema 2 – Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Derman Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

Tijdens het vorige bezoek constateerde de inspectie dat zorgverleners onvoldoende kennis hadden over de zorg aan cliënten met gedragsproblemen of cognitieve achteruitgang. Derman Thuiszorg had toen geen scholingsplan over hoe zij zorgverleners hierin willen (bij)scholen. Op deze bezookdag hoort de inspectie dat de manager en de extern managementadviseur hierover hebben nagedacht. De inspectie ziet een scholingsplan in. Hierin staat dat Derman Thuiszorg de komende maanden scholing aanbiedt over onbegrepen gedrag en dementie. Een zorgverlener vertelt dat zij hierover heeft gehoord tijdens de teambespreking.

De inspectie leest in het scholingsplan over scholing rapporteren, methodisch werken en over het melden van incidenten. De inspectie leest dat de zorgaanbieder per scholing doelen heeft geformuleerd. Zo wil Derman Thuiszorg met de scholing over onbegrepen gedrag bereiken dat zorgverleners problemen en afwijkende situaties kunnen signaleren. Aan het eind van elke scholing wil de zorgaanbieder evalueren of met de scholing ook het gestelde doel bereikt is. Zo niet dan is dat een indicatie om een vervolg op de scholing aan te bieden, vertelt de manager.

Daarnaast biedt Derman Thuiszorg zorgverleners onder andere een beroepsopleiding aan. Twee helpenden van Derman Thuiszorg volgden recent een opleiding tot deskundigheidsniveau 3.

Tijdens het vorige zag de inspectie tijdens een steekproef dat Derman Thuiszorg van alle zorgverleners een verklaring omtrent gedrag (VOG) heeft. Dit heeft de inspectie niet opnieuw getoetst tijdens het bezoek.

De manager vertelt dat hij het aannemen van nieuwe cliënten afstemt op de inzet en de deskundigheid van de zorgverleners. Derman Thuiszorg kiest er op dit moment voor om zorg te verlenen aan cliënten met een laagcomplexere zorgvraag. De zorgverleners vertellen dat zij bij de huidige cliënten geen voorbehouden of risicovolle handelingen uitvoeren. De wijkverpleegkundige bevestigt dit.

In het scholingsplan schrijft de zorgaanbieder dat de kennis van de zorgverleners op bepaalde gebieden nog niet voldoende is. Hierdoor kunnen bepaalde taken nog niet naar behoren verricht worden, stelt de zorgaanbieder.

Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldeet Derman Thuiszorg grotendeels niet** aan deze norm.

In tegenstelling tot het vorige bezoek werkt Derman Thuiszorg met één dossier per cliënt. De zorgverleners van de wijkverpleging gebruiken nu hetzelfde digitale cliëntdossier als de begeleiders van Derman Thuiszorg. Tijdens het meelopen ziet de inspectie dat de zorgverleners na de zorg direct via de mobiele telefoon in het digitale dossier rapporteren. Tijdens de dossierinzage leest de inspectie dat de zorgverleners vooral rapporteren over de zorghandelingen die zij uitvoerden. Zij rapporteren nog nauwelijks over de eventuele bijzonderheden tijdens de zorgverlening.

Ook leest de inspectie dat zorgverleners niet consequent rapporteren op gestelde doelen in het zorgplan. Zo leest de inspectie dat bij een cliënt gevraagd wordt om te rapporteren over duizeligheid en het wankel ter been zijn. Rapportage hierover ontbreekt, ziet de inspectie. Dit zelfde geldt voor een cliënt met oedeem in de benen. Ondanks een verzoek ertoe, ontbreekt in de rapportage informatie over de omvang van de benen. De inspectie ziet dat het per cliënt verschilt of zorgverleners na elk zorgmoment, of heel incidenteel rapporteren.

De manager en zorgverleners vertellen dat het zorgteam volgens een vaste structuur maandelijks operationeel overleg en intervisie heeft. De inspectie ziet hier de notulen van. Tijdens het operationeel overleg spreken de manager en de zorgverleners vooral over ontwikkelingen binnen de zorgorganisatie en vindt verdieping plaats op zorginhoudelijke onderwerpen. Zorgverleners vertellen dat zij tijdens de intervisie casussen vanuit de praktijk met elkaar bespreken.

Norm 2.3

De zorgverleners signaleren tijdig wanneer andere disciplines/expertise van binnen of buiten de organisatie nodig zijn en schakelen deze in.

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

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

3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldeet Derman Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

De manager en managementadviseur vertellen dat de aansturing van Derman Thuiszorg nu formeel is vastgesteld en vastgelegd. Hierover bestond tijdens het vorige bezoek nog veel onduidelijkheid, geeft de manager aan. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de organisatie. De manager heeft de dagelijkse leiding over de verschillende onderdelen van Derman Zorg. De manager vertelt dat het hem duidelijkheid en rust geeft dat de verantwoordelijkheden binnen Derman Thuiszorg nu zijn vastgesteld en vastgelegd.

De raad van toezicht (RvT) vertelt op de hoogte te zijn van de vaststelling van taken en verantwoordelijkheden tussen de bestuurder en de manager. De voorzitter vertelt dat de vaststelling in de afrondende fase is. De voorzitter vertelt dat de RvT op de hoogte is van de bevindingen van de inspectie tijdens het vorige bezoek. De voorzitter vertelt dat dit rapport een wake-up-call voor de raad was. Zij was vooral gericht op Derman Woonzorg, gezien de bevindingen van de inspectie tijdens bezoeken aan de locatie van Derman Zorg. De raad richt zich nu bewust op de gehele organisatie, vertelt de voorzitter. De voorzitter vertelt dat de raad onlangs heeft gereflecteerd op haar eigen functioneren binnen de zorgorganisatie. De rapportage hiervan is ook naar de bestuurder gestuurd. De RvT ervaart dat zij als een gewaardeerde sparringspartner wordt gezien door de bestuurder en de manager.

De inspectie zag tijdens het vorige bezoek op de website van Derman Thuiszorg dat de zorgaanbieder beschikt over een klachtenregeling overeenkomstig met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dit is tijdens het huidige bezoek niet opnieuw getoetst door de inspectie.

Derman Thuiszorg heeft een externe managementadviseur die het management ondersteunt bij het aansturen van de organisatie. Ook biedt zij ondersteuning bij het sturen op kwaliteit en veiligheid. Zij biedt hulp bij het verzamelen van verschillende kwaliteitsgegevens, zoals verzuim, verloop en meldingen van incidenten. De manager vertelt dat hij alle uitkomsten (zoals kwartaalrapportages incidentmeldingen) met de bestuurder bespreekt in het directieoverleg.

De manager en de externe managementadviseur vertellen dat gestart is met het volgen van de verzamelde kwaliteitsinformatie via de cyclus van plan-do-check-act (PDCA). Dit heeft de nog aandacht nodig binnen Derman Zorg. De bestuurder en de manager informeren de RvT nog niet via structurele kwaliteitsrapportages, vertelt de voorzitter van de RvT. Hij geeft aan dat de RvT daar nog om moet vragen.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels** aan deze norm.

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

Norm 3.4

Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische aandoening¹ zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

Volgens de inspectie **voldeed Derman Thuiszorg** tijdens het vorige bezoek **grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens dit vervolfbezoek **voldoet Derman Thuiszorg grotendeels** aan deze norm.

De zorgverleners vertellen dat zij casussen over onbegrepen gedrag en de toepassing van de Wzd met elkaar bespreken tijdens de intervisiebijeenkomsten. Zij vertellen ook dat zij binnenkort scholing krijgen over het herkennen van en omgaan met onbegrepen gedrag, de Wzd en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de toepassing ervan (zie ook onder norm 2.1 van dit rapport). De inspectie ziet dit terug in het Opleidingsplan 2024.

De inspectie leest op de website van Derman Thuiszorg de uitsluitingscriteria. Hierin staat dat Derman Thuiszorg onder andere geen wijkverpleging geeft aan cliënten met ernstige psychiatrische problematiek en niet aan cliënten met zorgvragen die vallen onder de Wet zorg en dwang. Toch ziet de inspectie dat Derman Thuiszorg cliënten in zorg heeft met een indicatie voor Wlz-GGZ en cliënten met dementie. Derman Thuiszorg heeft geen Wzd-beleid vastgesteld.

¹ Dit geldt ook voor cliënten met een verstandelijke beperking

Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van cliënten in zorg in Arnhem, bij team Soest en team Achterhoek;
- Overzicht zorgverleners Derman Thuiszorg Gelderland;
- Opleidingsplan 2024 Derman Thuiszorg Gelderland;
- Overzicht indicatiebesluiten;
- Notulen operationeel overleg september 2023 en januari 2024;
- Planning cliëntenzorg 22-3 van team Arnhem, team Soest en team Achterhoek.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl