

Bezoekadres Leeghwaterlaan 14
5224 BA 's-HERTOGENBOSCH
Postadres Postbus 90137
5200 MA 's-HERTOGENBOSCH
Telefoon (073) 620 7300
Telefax (073) 620 7330
Internet www.igz.nl

Particuliere Verpleging Florence
BOXTEL

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	's-Hertogenbosch, 11 januari 2010
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk
Vastgestelde bevindingen en vervolg inspectiebezoek van 8 december 2009	1		

Geachte

In vervolg op het inspectiebezoek van 8 december 2009 en de toezending van de conceptbevindingen ontving de inspectie van u twee brieven.

In deze inspectiebrief wordt op uw brieven ingegaan, ontvangt u het vastgestelde verslag van het inspectiebezoek van 8 december 2009 en zijn hieraan paragrafen 'beschouwing' en 'te nemen maatregelen' toegevoegd. Hierin wordt aangegeven welk vervolg u dient te geven aan het inspectiebezoek.

Reactie op uw brieven

In uw eerste brief die 18 december 2009 ontvangen werd, geeft u aan dat Particuliere Verpleging Florence een bemiddelingsbureau is, dat u een bemiddelingsbureau wilt blijven en stelt u een aantal vragen. Hierop wordt in deze inspectiebrief bij de onderdelen 'beschouwing' en 'te nemen maatregelen' verder ingegaan.

In uw tweede brief die op 29 december jl. ontvangen werd, geeft u aan geschrokken te zijn van het verslag. Daarnaast meldt u één feitelijke onjuistheid in de conceptbevindingen.

In uw tweede brief heeft u tevens aangegeven bedenkingen te hebben tegen openbaarmaking van de inspectiebrief. Ik heb uw brief doorgestuurd naar de afdeling Juridische Zaken en Handhaving van de inspectie. U ontvangt hierover separaat bericht.

Als feitelijke onjuistheid gaf u aan dat de verzorgende IG bij u nog niet als eerstverantwoordelijke werkt. De betreffende zin is bij de bevindingen verwijderd. Voor het overige is het verslag ongewijzigd gebleven. Het vastgesteld verslag is opgenomen in bijlage 1, inclusief de toegevoegde paragrafen.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Particuliere Verpleging Florence uiterlijk op 15 maart 2010 de organisatie van de zorg zodanig heeft geregeld dat ofwel sprake is van een zuiver bemiddelingsbureau, ofwel dat de instelling de risico's op de thema's waar een oordeel in de categorie hoog of zeer hoog is gegeven, aantoonbaar heeft verbeterd tot maximaal gering.



De inspectie verzoekt Particuliere Verpleging Florence de inspectie uiterlijk op 20 januari 2010 schriftelijk te berichten welke keuze gemaakt wordt, hoe dit bereikt wordt en wat de planning tot 15 maart 2010 is.

De inspectie zal dit actief volgen. Gezien de bevindingen zal aan het Dagelijks Bestuur van de inspectie voorgesteld worden hiervoor verscherpt toezicht in te stellen. De inspectie heeft in het afrondend gesprek op 8 december jl. met u ook besproken dat de resultaten van dit bezoek aanleiding kunnen zijn tot het instellen van verscherpt toezicht. Of dit verscherpt toezicht daadwerkelijk ingesteld wordt, zal intern binnen de inspectie besproken worden. Van het besluit tot verscherpt toezicht wordt u in een aparte brief geïnformeerd.

De inspectie verzoekt u de gesprekspartners van het follow-up bezoek te informeren over de bevindingen in deze brief.

Hoogachtend,

Inspecteur



BIJLAGE 1

Vastgesteld verslag van het follow-up bezoek van 8 december 2009

Op 8 december 2009 hebben de inspecteurs XX en XX een follow-up inspectiebezoek gebracht aan uw thuiszorgorganisatie Particuliere Verpleging Florence te Boxtel. Bij het bezoek heeft de inspectie gesprekken gevoerd met u en met een verzorgende IG en zijn een map met protocollen en vier zorgdossiers ingezien.

Doel van dit follow-up inspectiebezoek was om te beoordelen of de randvoorwaarden, praktijken of processen die risicovol zijn voor de veiligheid, effectiviteit of de cliëntgerichtheid van de zorg bij Particuliere Verpleging Florence zijn verbeterd naar aanleiding van het bezoek van 9 december 2008 en het plan van aanpak d.d. 20 juli 2009.

Bevindingen ten aanzien van deskundigheid, medicatiebeleid en verpleegkundige richtlijnen

Bij het bezoek is gebleken dat er op het gebied van de deskundigheid, het medicatiebeleid en de verpleegkundige richtlijnen geen verbeteringen zijn doorgevoerd. De voornemens in het plan van aanpak en de reactie van de inspectie daarop, hebben niet tot verandering geleid. Dit betekent dat de bevindingen en conclusies op deze aspecten nog dezelfde zijn als bij het bezoek van 9 december 2008.

Conclusies op 9 december 2008

Ten aanzien van de deskundigheid van de medewerkers bestaat een hoog risico.

Voor wat betreft het onderwerp medicatie is er sprake van gering risico.

Op het aspect verpleegkundige richtlijnen is er sprake van een zeer hoog risico.

Bevindingen ten aanzien van de zorgdossiers

Tijdens het inspectiebezoek zijn vier zorgdossiers ingezien. De zorgdossiers zijn niet uniform van opzet. In de dossiers wordt frequent gerapporteerd. Er zijn geen zorg- of verpleegdoelen beschreven in de dossiers. De dossiers bevatten geen verpleegplannen. Er zijn geen protocollen of richtlijnen toegevoegd aan de dossiers. Volgens de verzorgende IG is het de bedoeling dat een eerstverantwoordelijke van een team rond een cliënt de dossiers vult met de noodzakelijke gegevens. De wettelijke bewaartermijn van de zorgdossiers (15 jaar) wordt niet in acht genomen.

Conclusie zorgdossiers op 8 december 2009

Op grond van bovenstaande is er sprake van een *hoog risico*. Het gebrek aan uniformiteit, het ontbreken van de te behalen doelen en het ontbreken van een link met de geldende protocollen, betekent dat de zorgdossiers onvoldoende voor ondersteuning van het eenduidig handelen zorgen. Cliënten kunnen hierdoor het risico lopen dat niet duidelijk genoeg is wat er moet gebeuren. Meer helderheid in de plannen voorkomt fouten in de zorg. Daarnaast voldoet Particuliere Verpleging Florence niet aan de wettelijke bewaartermijn van de dossiers.

Conclusie zorgdossiers op 9 december 2008

Omdat de zorgdossiers niet zijn ingezien is geen oordeel te vormen over de inhoud van de zorgdossiers. Omdat de bewaartermijn niet bekend is, is er ten minste sprake van gering risico.



Beschouwing

Na het eerste inspectiebezoek in 2008 heeft de inspectie onder andere aangegeven dat Particuliere Verpleging Florence een betrekkelijk kleine organisatie is die thuiszorg levert, onderaannemer is en deels een bemiddelingsbureau is en dat gezien de nadrukkelijke bemoeienis met de coördinatie en kwaliteit van zorg Particuliere Verpleging Florence een bemiddelingsbureau lijkt dat onder de kwaliteitswet valt. Tevens heeft de inspectie toen aangegeven dat de directeur zich veelvuldig en nadrukkelijk bemoeit met de inhoud van zorg, maar dat het beleid hiervoor te vaak ontbreekt en dat te weinig van de afspraken die zichtbaar in de praktijk wel bekend zijn, op papier wordt vastgelegd.

Aan de organisatie werd een plan van aanpak gevraagd voor 20 april 2009. Dit plan van aanpak werd uiteindelijk en pas na aandringen op 20 juli 2009 ontvangen. Het betrof een summier plan van aanpak, waarin slechts gedeeltelijk op de gesignaleerde knelpunten van het inspectiebezoek van 2008 werd ingegaan. De inspectie heeft dit kenbaar gemaakt aan Particuliere Verpleging Florence en aangekondigd dat bij een vervolfbezoek de voortgang gecontroleerd zou worden.

Bij het huidige follow-up bezoek blijkt echter dat er naar aanleiding van het inspectiebezoek van 2008 geen verbeteringen zijn doorgevoerd. De voornemens uit het plan van aanpak hebben niet aantoonbaar tot verandering geleid.

De wijze waarop het leveren van zorg thans geregeld is maakt Particuliere Verpleging Florence tot een instelling die onder de Kwaliteitswet Zorginstellingen valt. De organisatie voldoet echter niet aan de eisen van de Kwaliteitswet. Bij het follow-up inspectiebezoek heeft de inspectie niet kunnen vaststellen dat er acties ondernomen worden om verantwoorde zorg volgens de Kwaliteitswet te gaan leveren.

Particuliere Verpleging Florence geeft aan te willen opteren voor een bemiddelingsbureau. Dit heeft de directeur in de brief van 18 december 2009 na het follow-up bezoek laten weten. Om hieraan te voldoen zal Particuliere Verpleging Florence de organisatie van de zorg anders moeten gaan inrichten.

Te nemen maatregelen

De inspectie verwacht dat Particuliere Verpleging Florence uiterlijk op 15 maart 2010 de organisatie van de zorg zodanig heeft geregeld dat ofwel sprake is van een zuiver bemiddelingsbureau, ofwel dat de instelling de risico's op de thema's waar een oordeel in de categorie hoog of zeer hoog is gegeven, aantoonbaar heeft verbeterd tot maximaal gering.

De inspectie verzoekt Particuliere Verpleging Florence de inspectie uiterlijk op 20 januari 2010 schriftelijk te berichten welke keuze gemaakt wordt, hoe dit bereikt wordt en wat de planning tot 15 maart 2010 is.

De inspectie zal dit actief volgen. Gezien de bevindingen zal aan het Dagelijks Bestuur van de inspectie voorgesteld worden hiervoor verscherpt toezicht in te stellen. De inspectie heeft in het afrondend gesprek op 8 december jl. met u ook besproken dat de resultaten van dit bezoek aanleiding kunnen zijn tot het instellen van verscherpt toezicht.

Of dit verscherpt toezicht daadwerkelijk ingesteld wordt, zal intern binnen de inspectie



besproken worden. Van het besluit tot verscherpt toezicht wordt u in een aparte brief geïnformeerd.

De eventuele keuze voor een zuiver bemiddelingsbureau betekent dat Particuliere Verpleging Florence het bemiddelen voor de zorg zodanig regelt dat niet aan twee of meer van de volgende punten wordt voldaan. Als namelijk aan twee of meer van deze punten wordt voldaan, is er sprake van een zorginstelling. Het gaat om de punten: het verplicht stellen van het gebruik van een zorgdossier, het hebben van een eigen zorgdossier van de organisatie, het doen van de intake, het hebben van leveringsvoorwaarden, het zorgen voor de coördinatie van zorg door te zorgen voor de planning en roostering van ZZP'ers, het zorgen voor continuïteit bij ziekte of vakantie van ZZP'ers, het aansturen van de evaluatie van zorg, het houden van zorgbespreking, het houden van werkoverleg of functioneringsgesprekken met zorgverleners, het regelen van scholing, de evaluatie van cliënttevredenheid, het hebben van een klachtenregeling over de geleverde zorg, het hebben van een cliëntenraad of een MIP-procedure, of een kwaliteitshandboek waarin de organisatie en/of uitvoering van zorg beschreven is.

Als Particuliere Verpleging Florence bovenstaande activiteiten als dienst aanbiedt aan de zelfstandigen, dient dit helder beschreven te zijn en moet voor de cliënt duidelijk zijn dat deze een relatie aangaat met de individuele zelfstandige en niet met Particuliere Verpleging Florence.