



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Loyal Care B.V.  
**in Capelle aan den IJssel op 13 mei  
2022**

Utrecht, juli 2022

V2034480

## Inhoud

|   |  |
|---|--|
| <b>1</b>                                      | <b>Inleiding 3</b>   |
| 1.1   | Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 3                  |
| 1.2   | Aanleiding bezoek 3  |
| 1.3   | Onderzoeksmethode 3  |
| 1.4   | Beschrijving organisatie 3                                 |
| <b>2</b>                                      | <b>Conclusie en vervolgacties 5</b>                        |
| 2.1   | Conclusie bezoek 5   |
| 2.2   | Wat zijn de vervolgacties 5                                |
| 2.2.1   | De vervolgactie die de inspectie van Loyal Care verwacht 5 |
| 2.2.2   | Vervolgacties van de inspectie 5                           |
| <b>3</b>                                      | <b>Resultaten 6</b>  |
| 3.1   | Thema 1 – De cliënt centraal 6                             |
| 3.2   | Thema 2 –Deskundige zorgverlener 7                         |
| 3.3   | Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 9              |
| 3.4   | Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie 12                  |
| <b>Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 13</b> |  |

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 13 mei 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan Loyal Care Thuiszorg B.V. te Capelle aan den IJssel (Loyal Care). Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Loyal Care de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke verbeteringen zij van Loyal 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.

### 1.2 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Loyal Care is dat de inspectie Loyal Care niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt Loyal Care om een beeld te krijgen over de geboden zorg en of deze voldoet aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg.

### 1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie het toetsingskader 'Toezicht op Nieuwe Zorgaanbieders' voor Verpleging en Verzorging.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. de cliënt centraal;
2. deskundige zorgverlener;
3. sturen op kwaliteit en veiligheid;
4. hygiëne en infectiepreventie.

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- gesprek met de bestuurder;
- inzage in zorgdossiers;
- inzage in (beleids)documenten;
- gesprekken met zorgverleners;
- een afsluitend gesprek met de bestuurder.

### 1.4 Beschrijving organisatie

Loyal Care is een organisatie die wijkverpleging biedt met persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Loyal Care heeft de regio's Drechtsteden, Hoekse Waard en Ridderkerk als werkgebied. Het management bestaat uit een bestuurder. De organisatie heeft een raad van toezicht bestaande uit twee leden. Voor het derde lid is momenteel een vacature. Loyal Care is niet geregistreerd als locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd). Loyal Care is gestart met de daadwerkelijke zorg aan cliënten in augustus 2020.

Ten tijde van het bezoek levert de zorgaanbieder zorg aan 25 cliënten met een somatische zorgvraag. Deze cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). De cliënten zijn geïndiceerd voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding.

Loyal Care levert zorg op restitutie basis. Loyal Care heeft geen contract met een zorgverzekeraar voor Zorg in Natura. De bestuurder neemt geen cliënten in zorg met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), omdat zij geen contract heeft met een zorgkantoor.

Negen zorgverleners (4,89fte) verlenen de zorg, waarvan drie verpleegkundigen (1,67fte), vijf verzorgenden deskundigheidsniveau 3 (VIG) (2,78 fte) en een helpende deskundigheidsniveau 2 (0,44 fte). Hiervan is een VIG in opleiding tot verpleegkundige deskundigheidsniveau 6, zijn drie VIG'ers in opleiding tot verpleegkundige deskundigheidsniveau 4 en is een helpende in opleiding tot verzorgende deskundigheidsniveau 3. De bestuurder, tevens VIG en eerstverantwoordelijk verzorgende (Evv'er) stuurt de organisatie aan. Een indicerend verpleegkundige deskundigheidsniveau 5 is op zzp basis aan de organisatie verbonden. Loyal Care is een erkend leerbedrijf. De bestuurder en de verpleegkundigen begeleiden leerlingen.

#### *Ontwikkelingen organisatie*

Loyal Care wil een kleinschalige organisatie blijven. De organisatie heeft daarnaast recent een certificatie behaald voor een kwaliteitskeurmerk in de zorg.

#### *COVID-19*

Loyal care is gestart in de corona periode, omdat zorgorganisaties in de omgeving geen cliënten met corona wilden verzorgen. Loyal Care heeft deze cliënten verzorgd. Enkele medewerkers van Loyal Care hebben corona gehad. Dit had geen invloed op de continuïteit van zorg.

## 2 Conclusie en vervolgacties

### 2.1 Conclusie bezoek

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

De inspectie constateert dat Loyal Care (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Elf normen voldoen (grotendeels). Eén norm is niet getoetst.

De inspectie sprak met de bestuurder en zorgverleners die allen zeer betrokken zijn bij de organisatie en de (kwaliteit van) zorg aan de cliënten. De inspectie trof een organisatie aan die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij levert. Daarbij staat persoonlijke zorg en aandacht aan cliënten centraal. De bestuurder betreft daarnaast de cliënten en de zorgverleners bij het beleid en het in praktijk brengen van de visie. De inspectie zag verder dat zowel de bestuurder als de zorgverleners zich open en lerend opstellen.

De inspectie heeft tijdens het bezoek een goed beeld gekregen over hoe het bestuur stuurt op kwaliteit en goede zorg. De inspectie concludeert dat er geen vervolgtoezicht nodig is.

### 2.2 Wat zijn de vervolgacties

#### 2.2.1 *De vervolgactie die de inspectie van Loyal Care verwacht*

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie vertrouwt erop dat Loyal Care haar voornemen om het interne toezicht meer te betrekken bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg, zal oppakken (zie hoofdstuk 3).

#### 2.2.2 *Vervolgacties van de inspectie*

Op basis van de bevindingen en bovenstaande conclusie ziet de inspectie op dit moment geen aanleiding om Loyal Care opnieuw te bezoeken. De inspectie vertrouwt erop dat Loyal Care blijft voldoen aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg. 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 Loyal Care voldoet aan de betreffende norm.

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

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm 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 centraal

#### Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat zij bij de start van zorg aan een cliënt een intakegesprek voert bij de cliënt thuis om de zorg te inventariseren en afspraken te maken. De wijkverpleegkundige komt vervolgens bij de cliënt thuis om de zorg te inventariseren via de OMAHA systematiek. Zij legt dit vast in doelen in het zorgplan.

De organisatie maakt gebruik van een elektronisch cliëntendossier (ECD). In het ECD leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Zo ziet de inspectie in twee zorgdossiers dat cliënten ondersteuning nodig hebben bij de dagelijkse verzorging, hulp nodig hebben bij het opstaan in verband met spierverswakking, hulp bij het beheren van de medicatie krijgen en verpleegtechnische handelingen. In een van de zorgdossiers leest de inspectie over een cliënt met nierfalen en een nefrodrein. Hier leest de inspectie hoe de zorgverlener de drain dagelijks moet controleren en de opvangzak moet wisselen. De inspectie leest in een ECD dat zorgverleners de medicatie aanreiken aan de cliënt. De inspectie leest dat hiertoe besloten is omdat de cliënt de medicatie anders niet inneemt. Ook ziet de inspectie in het zorgdossier ingevulde risicosignaleringen voor decubitus en vallen.

Verder leest de inspectie dat de zorgverleners aandacht besteden aan wat voor de cliënt belangrijk is in zijn leven. De bestuurder vertelt dat zij persoonlijke aandacht aan de cliënt ook een belangrijk onderdeel vindt van de zorg. Veel cliënten zijn alleen en zien weinig andere mensen dan de zorgverleners. Zorgverleners nemen de tijd om een praatje te maken met de cliënt, soms even koffie te drinken of samen met de cliënt te lunchen. In de dagelijkse rapportages ziet de inspectie ook deze onderdelen terug.

#### Norm 1.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan de norm.

De bestuurder vertelt dat Loyal Care zoveel mogelijk rekening houdt met de wensen van de cliënt bij het leveren van de zorg. De zorgverleners geven ook aan dat zij de zorgmomenten zoveel mogelijk aanpassen op de wensen van de cliënt. Zo leest de inspectie in een van de zorgdossiers dat een cliënt graag op vaste dagen wil douchen en graag zoveel mogelijk zelfstandig wil blijven doen. De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige deze wensen vertaalt naar doelen in het zorgplan. Ook vertelt de bestuurder dat zij haar best doet om rekening te houden met de momenten waarop cliënten naar een sport of hobbyclub gaan. De zorgverleners van Loyal Care overleggen dan, eventueel in overleg met mantelzorgers, of een cliënt eerder of later geholpen kan worden. De bestuurder vertelt verder dat zij korte routes plant, zodat er meer aandacht is voor de cliënten. Zo kunnen zorgverleners aan het einde van een route nog terug naar de cliënt voor een praatje of hulp bieden bij het maken van een afspraak met de huisarts. De inspectie ziet dat de zorgverleners hierover rapporteren in het ECD.

De inspectie leest verder in de zorgdossiers dat de wijkverpleegkundige doelen formuleert op specifieke wensen en behoeften van de cliënt en mantelzorgers. Zo leest de inspectie dat een cliënt zichzelf graag weer zelfstandig wil verzorgen.

Gesprekspartners vertellen dat de cliënt het zorgplan ondertekent. De bestuurder vertelt verder dat de cliënt en/of de mantelzorg het zorgdossier altijd digitaal kan inzien met een inlogcode.

### **3.2 Thema 2 –Deskundige zorgverlener**

#### Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan deze norm.

De bestuurder geeft aan dat Loyal Care de inzet en deskundigheid van zorgverleners afstemt op de zorgzwaarte en –behoefte van de cliënten. De zorgverleners vertellen, dat zij voldoende tijd hebben om de dagelijkse zorg te verlenen. Ook is er tijd om iets extra's voor de cliënten te doen, zo hoort de inspectie. Daarnaast geven de zorgverleners aan dat zij een goede balans ervaren tussen het aantal zorgverleners en het aantal cliënten. Verder vertellen zorgverleners dat, indien de zorgzwaarte van een cliënt wijzigt, er ruimte is voor aanpassing van de inzet van zorgverleners. De bestuurder vertelt dat dit mogelijk is, omdat Loyal Care alleen deskundigheidsniveau 3 en hoger in dienst heeft.

De bestuurder vertelt verder, dat Loyal Care een opleidingsplan heeft voor de scholing en opleiding van de zorgverleners. Loyal care investeert in haar medewerkers door hen diverse opleidingen te laten volgen. Zorgverleners volgen scholingen zoals signalering ouderen mishandeling, huiselijk geweld en veilig incident melden. Een aantal zorgverleners volgen daarnaast opleidingen zoals HBO verpleegkunde en verpleegkundige deskundigheidsniveau 4. De bestuurder vertelt verder dat zij ad hoc scholingen organiseert op basis van praktijksituaties. Zo was zij niet tevreden over de wondrapportages.

Hierop heeft zij een model voor wondbeoordeling uitgewerkt en met de zorgverleners gedeeld.

De bestuurder vertelt verder dat zij de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners in beeld heeft. Zo heeft Loyal Care per zorgverlener een bevoegd- en bekwaamheidsformulier. De inspectie ziet dat de zorgverleners dit formulier ondertekenen. Daarnaast ziet de inspectie de diploma's van alle zorgverleners.

#### Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan de norm.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen, dat zij de zorg met elkaar afstemmen door te rapporteren over de zorg in het zorgdossier. De inspectie leest deze afstemming in de zorgdossiers terug. De inspectie ziet in diverse zorgdossiers, dat zorgverleners rapporteren op zorgdoelen. Zo leest de inspectie in een zorgdossier van een cliënt een zorgdoel voor het verzorgen van een drainsteekopening en dat de zorgverleners rapporteren op het uiterlijk van de opening en zorghandelingen die zij hiervoor verrichten. Daarnaast leest de inspectie in de zorgdossiers verslagen van evaluaties van de zorg.

De zorgverleners vertellen dat zij voor afstemming ook gebruik maken van de berichtenapp in het ECD en dat zij telefonisch overleggen met elkaar en de bestuurder of wijkverpleegkundige. Daarnaast houden de bestuurder en de zorgverleners om de week een teamoverleg. In de notulen van dit teamoverleg ziet de inspectie dat de zorgverleners alle cliënten bespreken. Zo leest de inspectie dat de zorgverleners onder andere ziekenhuisopnames en aandachtspunten rondom wonden en stoma's bespreken.

De inspectie ziet in de zorgdossiers dat zorgverleners voornamelijk op de zorgdoelen rapporteren. Het welzijn van de cliënten leest de inspectie in de rapportages niet altijd terug. Wel ziet de inspectie dat de bestuurder in het teamoverleg aandacht vraagt voor het rapporteren op het welbevinden van de cliënten.

#### 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 **voldoet Loyal Care** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat zorgverleners van buiten Loyal Care betrokken zijn bij de zorg aan cliënten. Zo vertelt een zorgverlener dat bij een cliënt de praktijkondersteuner van de huisarts en een diabetesverpleegkundige betrokken zijn. De inspectie ziet in de zorgdossiers dat de wijkverpleegkundige de externe zorgverleners in kaart brengt.

Gesprekspartners vertellen dat de bestuurder de contacten met de externe zorgverleners onderhoudt. Zo vertelt de bestuurder dat zij berichtgeving van de externe zorgverleners in de rapportage in het ECD zet. De inspectie ziet in het zorgdossier een bericht van de diabetesverpleegkundige in een van de rapportages terug.

De inspectie leest in de rapportages dat zorgverleners ook zelf adviseren om een externe zorgverleners bij de zorg te betrekken.



Zo ziet de inspectie dat de bestuurder een praktijkondersteuner vraagt om in overleg met de apotheek de aftekenlijst aan te passen, omdat deze niet meer klopt met de medicatie die de client gebruikt. Een zorgverlener vertelt dat zij voor een cliënt contact opnam met de huisarts om een fysiotherapeut te betrekken bij de zorg.

De inspectie ziet in de zorgdossiers dat zorgverleners vastleggen welke andere zorgverleners bij de zorg betrokken zijn. Zo leest de inspectie contactgegevens van onder andere de huisarts en de apotheek terug.

#### Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan deze norm.

De bestuurder geeft aan dat een gekwalificeerde wijkverpleegkundige de indicaties stelt. Zo vertelt zij dat de wijkverpleegkundige een HBO-V opleiding heeft gevolgd. De inspectie ziet dit terug in het BIG register.

De bestuurder heeft daarnaast afspraken gemaakt met de wijkverpleegkundige over het bewaken van de zorg en het stellen van een herindicatie. Zo vertelt zij dat is afgesproken, dat de bestuurder contact opneemt met de wijkverpleegkundige als zij een cliënt moet (her-)indiceren. De wijkverpleegkundige doet de intake bij de cliënt thuis om zo tot de indicatie en het zorgplan te komen. Verder vertellen gesprekspartners dat de wijkverpleegkundige de zorg minstens een keer per drie maanden evalueert. De wijkverpleegkundige is de enige zorgverlener binnen de organisatie die de zorgplannen aanpast. De inspectie leest dat de wijkverpleegkundige de indicaties vertaalt naar een individueel zorgplan. Daarnaast ziet de inspectie dat de zorgplannen actuele informatie bevatten die vallen binnen de periode van de gestelde indicatie. Ook ziet de inspectie diverse herindicaties in de zorgdossiers.

De inspectie ziet de afspraken tussen Loyal Care en de wijkverpleegkundige terug in een overeenkomst. Daarnaast leest de inspectie een toelichting voor de zorgverleners op de rol van de wijkverpleegkundige in een beleidsnota.

### **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 **voldoet Loyal Care grotendeels** aan de norm.

De bestuurder vertelt dat Loyal Care kwaliteitsgegevens verzamelt en gebruikt voor het evalueren en verbeteren van de zorg. Zo vinden jaarlijkse audits plaats in het kader van de certificering van het kwaliteitskeurmerk voor de zorg. Ook beschikt Loyal Care over een digitaal kwaliteitshandboek. Zorgverleners vertellen dat zij alle kwaliteitsdocumenten via intranet kunnen bekijken. Ook hoort de inspectie dat de zorgverleners de Vilans protocollen via het ECD kunnen inzien.

De zorgverleners geven ook aan dat de bestuurder hen betreft bij de verbetering van de kwaliteit van zorg. Zo vertellen zij dat de bestuurder de uitkomsten van de externe audit heeft gedeeld. Daarnaast mag iedereen ideeën voor kwaliteitsverbetering aandragen.

Ook vertellen zorgverleners dat zij hebben meegepraat over de visie op zelfredzaamheid van cliënten. In de notulen van het teamoverleg ziet de inspectie dat de kwaliteit van zorg een vast agendapunt is.

Daarnaast vertelt de bestuurder dat zij graag een cliëntenraad wil oprichten. Zij vertelt dat zij niet deelneemt aan externe tevredenheidsonderzoeken, maar dat zij met elke cliënt die uit zorg gaat een evaluatiegesprek voert. De clienttevredenheid is hier onderdeel van.

De inspectie leest in het 'protocol incidenten en calamiteiten' dat Loyal Care incidenten en calamiteiten registreert. Ook leest de inspectie hierin dat Loyal Care een open meldcultuur stimuleert. De zorgverleners vertellen dat Loyal Care een fijne en veilige organisatie is, waarin elkaar aanspreken makkelijk is. De zorgverleners geven aan dat zij open zijn over incidenten en fouten en dat zij deze melden. De inspectie ziet dat zorgverleners incidenten in het ECD kunnen melden en leest een ingevuld meldformulier. De bestuurder vertelt dat zij de uitkomsten van MIC-analyses met de medewerkers deelt.

De bestuurder geeft aan dat zij de MIC-meldingen benut voor het verbeteren van de zorg. Binnen Loyal Care is de MIC-commissie verantwoordelijk voor het verzamelen en analyseren van de MIC-meldingen. De MIC-commissie onderzoekt de meldingen op cliënt- en organisatieniveau en signaleert trends. Dit kan leiden tot verbetermaatregelen. Zo leest de inspectie in het jaarverslag van de MIC-commissie dat Loyal Care naar aanleiding van een medicatie-incident een digitaal aftekensysteem heeft aangeschaft. Ook ziet de inspectie in de notulen van het teamoverleg dat de bestuurder aandacht vraagt voor veilige medicatie toediening.

Loyal Care laat zien dat zij over een klachtenregeling beschikt. De inspectie ziet dat Loyal Care de in- en exclusiecriteria op haar website heeft gepubliceerd. De website van Loyal Care geeft ook informatie over het indienen van een klacht.

De bestuurder vertelt verder dat zij de raad van toezicht betreft bij het verbeteren van de zorg. Dit doet zij door te overleggen met de RvT. Sinds de oprichting van Loyal Care in 2020 heeft de bestuurder een maal overlegd met de RvT. De bestuurder vertelt dat zij de externe audits, het financiële plan en het kwaliteitsplan van Loyal Care besproken heeft. Zorginhoudelijke onderwerpen zijn niet besproken. De bestuurder vertelt dat zij de vergaderfrequentie wil verhogen naar viermaal per jaar. Van het overleg met de RvT maakt de bestuurder geen verslag.

### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Loyal Care een missie en visie heeft, waarin de zelfredzaamheid van de cliënt centraal staat. De uitgangspunten van deze visie zijn *aandacht, betrokkenheid, respect, betrouwbaarheid, rust en deskundigheid*. Zorgverleners geven aan dat zij de visie kennen en de zorg vanuit deze visie toepassen in de praktijk. Op de website, geraadpleegd op 24 mei 2022, en in het kwaliteits- en beleidsplan leest de inspectie deze visie en kernwaarden terug. Gesprekspartners vertellen verder dat zorgverleners bij binnenkomst in de organisatie boventallig meelopen en dan de beleids- en kwaliteitsdocumenten lezen.

De inspectie hoort dat de zorgverleners soms iets extra's doen voor de cliënt, als de situatie daar om vraagt. Zo vertelt een zorgverlener dat zij soms samen luncht met een cliënt. Een andere zorgverlener vertelt dat zij een koffiemiddag heeft geregeld voor een cliënt.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat Loyal Care werkt volgens diverse protocollen en richtlijnen. Deze zijn opgenomen in een digitaal kwaliteitshandboek op intranet. Zo vertellen zorgverleners aan de inspectie dat zij werken met protocollen van Vilans, maar ook dat Loyal Care eigen protocollen heeft. Daarnaast vertellen de bestuurder en zorgverleners dat alle digitale protocollen met de zorgverleners gedeeld zijn bij indiensttreding. De inspectie ziet diverse protocollen uit het digitale kwaliteitshandboek en leest beleid over handhygiëne en over medicatie. Deze documenten zijn toegeschreven op de eigen organisatie, zo leest de inspectie.

De bestuurder vertelt dat Loyal Care de 'Leidraad Veilige zorgrelatie' en de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft opgenomen in beleid dat is toegeschreven op de eigen organisatie. De inspectie ziet deze documenten terug in het kwaliteitshandboek. De zorgverleners vertellen dat zij deze leidraad en meldcode kennen. Zo geeft een zorgverlener aan dat de meldcode is besproken in het teamoverleg. Zij kan het stappenplan toelichten aan de inspectie. Een andere zorgverlener vertelt dat grensoverschrijdend gedrag besproken is in het teamoverleg.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat er afspraken zijn over het medicatieproces en dat Loyal Care een medicatiebeleid heeft. In het medicatiebeleid leest de inspectie afspraken over beheer van eigen medicatie en de dubbele controle van risicovolle medicatie. Zo leest de inspectie dat de dubbele controle plaatsvindt door een tweede zorgverlener. De zorgverleners vertellen dat zij de afspraken over veilige medicatiezorg kennen en dat zij deze digitaal kunnen raadplegen. Zij vertellen dat de dubbele controle altijd door twee personen wordt uitgevoerd. De bestuurder licht toe dat dit gebeurt via het medewerkersportaal van het ECD. Daarnaast kan de client zelf de dubbele controle doen. De inspectie ziet dat zorgverleners afspraken hierover vastleggen in de zorgdossiers. De bestuurder vertelt dat de medicatiemodule van het ECD momenteel ingericht wordt.

De inspectie ziet in de zorgdossiers dat cliënten een Beheer Eigen Medicatie (BEM) afweging hebben. Bij cliënten bij wie de medicatie is overgenomen ziet de inspectie een toedienlijst van de apotheek in het zorgdossier. De inspectie ziet dat de zorgverleners de toedienlijst aftekenen volgens de afspraken. In de bekwaamheidsoverzichten van de zorgverleners ziet de inspectie dat medewerkers zijn afgetoetst op het uitzetten en toedienen van medicatie.

### Norm 3.4

Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische aandoening<sup>1</sup> zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

---

<sup>1</sup> Dit geldt ook voor cliënten met een verstandelijke beperking

Deze norm is **niet getoetst**.

Loyal Care biedt geen zorg aan cliënten die vallen onder de Wet zorg en dwang. De bestuurder vertelt dat wanneer een cliënt cognitief achteruitgaat, zij de casemanager inschakelt voor een Wlz-aanvraag. Loyal Care kan de cliënt dan niet langer verzorgen.

Zorgverleners geven aan dat zij bekend zijn met de Wzd. Zij vertellen dat zij scholingen hebben gehad over de Wzd. Zij vertellen dat zij geleerd hebben om de signalen te herkennen van verzet. De visie en missie van Loyal Care, zo vertelt de bestuurder, is gericht op het voorkomen van de inzet van maatregelen die de vrijheid van cliënten kunnen beperken. De inspectie leest in de missie en visie dat Loyal Care zich inspant om de zelfredzaamheid en zorgonafhankelijkheid te ondersteunen, in stand te houden en waar mogelijk zelfs te vergroten.

### **3.4 Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie**

#### **Norm 4.1**

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen zoals beschreven in de richtlijnen

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan de norm.

De bestuurder vertelt dat zij een protocol heeft voor handhygiëne en richtlijnen voor hygiëne- en infectiepreventie. Zij geeft aan dat alle zorgverleners deze richtlijnen bij indiensttreding hebben ontvangen en dat zorgverleners deze richtlijnen digitaal kunnen raadplegen. Zij vertelt verder dat iedereen werkt met werkjasjes. Ook zorgverleners geven aan dat zij de protocollen en richtlijnen voor (hand)hygiëne- en infectiepreventie kennen. Zo vertelt een zorgverlener dat zij handhygiëne toepast voor en na elk zorgmoment.

#### **Norm 4.2**

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken zoals beschreven in de richtlijn.

Volgens de inspectie **voldoet Loyal Care** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Loyal Care een voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) heeft voor zorgverleners. De zorgverleners weten waar zij deze PBM kunnen verkrijgen, zo vertellen zij. De inspectie ziet een voorraad PBM met daarin neusmondmaskers type II/IIR en FFP2, nitril handschoenen, schorten, spatbrillen en desinfectans met minimaal 70% alcohol.

De bestuurder vertelt verder dat alle zorgverleners een tas bij zich hebben met noodzakelijke PBM, zodat zij ingeval van een cliënt met COVID-19 veilig zorg kunnen verlenen.

De bestuurder vertelt ook dat Loyal Care een COVID-19 beleid heeft. Hierin leest de inspectie hoe de zorgverleners van Loyal Care handelen in geval van een besmetting. Zorgverleners geven ook aan dat zij dit beleid kennen en weten hoe zij dit moeten toepassen. Zij weten waar zij dit kunnen vinden, zo vertellen zij.

## Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Beleid Wijkverpleegkundige
- Bevoegd- en bekwaamheidsformulieren per medewerker
- Diploma's medewerkers
- Formatie zorgverleners
- Hygiëne Richtlijnen Loyal Care
- Klachtenregeling
- Kwaliteits- en beleidsplan Loyal Care 2021 - 2022
- Leidraad Veilige Zorgrelatie
- Medicatiebeleid
- MIC-verslag
- Notulen Teamoverleg 25-04-2022
- Notulen Teamoverleg 28-02-2022
- Opleidingsbeleid
- Protocol Coronavirus (Covid-19) thuiszorg
- Protocol Handhygiëne
- Protocol Incidenten en calamiteiten
- Thema agenda Raad van Toezicht

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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