



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Stichting Zinzia Zorggroep,  
locatie Oranje Nassau's Oord  
**in Wageningen op 25 juli 2023**

Utrecht, september 2023

V2049704



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Waar keek de inspectie naar 4
1.3	Beschrijving Zinzia en Oranje Nassau's Oord 4
<b>2</b>	<b>Conclusie 7</b>
2.1	Samenvatting van de oordelen 7
2.2	Wat gaat goed 7
2.3	Wat kan beter 8
2.4	Conclusie bezoek 8
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 9</b>
3.1	De vervolgacties die de inspectie van Zinzia verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
<b>4</b>	<b>Resultaten 10</b>
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 10
4.1.1	Resultaten 10
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 12
4.2.1	Resultaten 13
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 18
4.3.1	Resultaten 18
4.4	Thema hygiëne en infectiepreventie 21
4.4.1	Resultaten 21
4.5	Overige bevindingen 21
<b>Bijlage 1</b>	<b>Informatiebronnen 23</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Geraadpleegde documenten 24</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 25 juli 2023 een bezoek aan Stichting Zinzia Zorggroep (Zinzia), locatie Oranje Nassau's Oord in Wageningen. Het bezoek was onaangekondigd.

### 1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Zinzia om te bepalen of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving. Ook zijn er enkele meldingen geweest over de zorgaanbieder die betrekking hebben op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie onderzoekt deze meldingen apart van het bezoek. De meldingen zijn mede aanleiding voor dit bezoek.

### 1.2 Waar keek de inspectie naar

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

Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken staat in een [toetsingskader](#).

Tijdens het bezoek stelden de inspecteurs ook vragen over hygiëne en infectiepreventie en medicatieveiligheid.

De begrippen in dit rapport worden uitgelegd in een verklarende [woordenlijst](#).

### 1.3 Beschrijving Zinzia en Oranje Nassau's Oord

#### *Zinzia*

Zinzia is een zorgaanbieder die sinds 2009 zorg levert. De zorgaanbieder biedt verpleeghuiszorg en dagbehandeling in Bemmelen, Renkum en Wageningen. Zinzia heeft vier intramurale locaties: De Lingehof, De Rijnhof, Oranje Nassau's Oord en Rumah Kita. Op de locaties De Lingehof en Rumah Kita biedt Zinzia hospicezorg. Daarnaast biedt Zinzia geriatrische revalidatiezorg (GRZ) op de locaties De Lingehof en Oranje Nassau's Oord. Ook biedt de organisatie behandeling en ondersteuning voor cliënten thuis.

Zinzia heeft een éénhoofdige raad van bestuur. Verder bestaat het management uit een directeur Zorg & Behandeling, een manager Finance & Control, een manager Mens & Werk, een manager Services en een ICT en programmamanager. De clustermanagers 'primaire zorg' sturen de zorgteams aan.

Zinzia heeft een ondernemingsraad, een centrale cliëntenraad (CCR), lokale cliëntenraden, een professionele adviesraad (PAR) en een raad van toezicht met vijf leden.

Op alle vier de locaties werken kwaliteitsverpleegkundigen met een eigen aandachtsgebied zoals medicatie en complex gedrag. Daarnaast werkt op elke locatie, boventallig, een eerst aanspreekbare verpleegkundige (EAV). De EAV is eerste aanspreekpunt voor de zorg en beschikbaar als achterwacht in alle diensten. Cliënten zijn toegewezen aan eerstverantwoordelijk verzorgenden (EVV).

Zinzia heeft een eigen behandeldienst. De behandeldienst bestaat uit onder andere specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, bewegingsagogen en diëtisten. Voor begeleiding in de thuissituatie heeft Zinzia een Ambulant Geriatrisch Team (AGT). Alle disciplines die in het verpleeghuis beschikbaar zijn, zijn via het AGT ook beschikbaar voor ouderen die thuis wonen. Deze zorg thuis is in samenwerking met de huisarts.

De inspectie ziet dat Zinzia alle vier de locaties voor de Wet zorg en dwang (Wzd) als accommodatie heeft opgenomen in het openbare locatieregister.

#### *Verpleeghuis Oranje Nassau's Oord*

Oranje Nassau's Oord is een verpleeghuis met afdelingen voor psychogeriatric (PG), gerontopsychiatrie, somatiek (onder andere niet-aangeboren hersenletsel), GRZ en dagbehandeling. Er zijn twee afdelingen GRZ en één gecombineerde afdeling voor gerontopsychiatrie en somatiek. Er zijn twee woningen voor cliënten met een dementieel beeld en zeer ernstig probleemgedrag (DZEP).

In 2020 heeft Oranje Nassau's Oord een nieuwbouwtraject afgerond. Hierbij is de locatie uitgebreid met 126 appartementen.

Op de begane grond van Oranje Nassau's Oord bevindt zich een brasserie waar cliënten (met hun bezoek) kunnen eten in het restaurant. Ook organiseert de locatie in de brasserie activiteiten voor de cliënten zoals meezingen met muziek. Daarnaast is er een kapel en bibliotheek. Op de eerste verdieping is een kamer met biljarttafels. Ook ziet de inspectie ten minste twee ruimtes voor fysiotherapie. Oranje Nassau's Oord ligt in een bosrijke omgeving waar cliënten bijvoorbeeld kunnen wandelen.

De meeste cliënten hebben een eigen kamer met badkamer. Sommige cliënten delen een badkamer met een andere cliënt. Elke afdeling heeft een gemeenschappelijke huiskamer. De cliënten met de huiskamers op de begane grond kunnen de tuin inlopen. De huiskamers op de hogere verdiepingen hebben een balkon waar cliënten buiten kunnen zitten. Cliënten van de DZEP-woningen kunnen gebruik maken van een afgesloten binnentuin.

#### *Zorgverleners*

De zorg op 25 juli 2023 wordt door 2 (1,81 fte) verpleegkundigen deskundigheidsniveau 5, 18 (16,98 fte) verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4, 31 (30,05 fte) verzorgenden deskundigheidsniveau 3, 25 (16,81 fte) helpenden niveau 2 en 31 (22,81 fte) assistenten/overige in vaste dienst verleend.

Er zijn 26 (22 fte) zorgverleners zonder een vast dienstverband (zzp'ers en uitzendkrachten). Hiervan zijn 3 (2,47 fte) verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4, 10 (9,47 fte) verzorgenden deskundigheidsniveau 3 en 13 (9,66 fte) helpenden niveau 2.

Op Oranje Nassau's Oord helpen vrijwilligers bij bijvoorbeeld activiteiten met cliënten.

Het gemiddelde ziekteverzuim van het afgelopen jaar bij Oranje Nassau's Oord is 9,5%. Voor heel Zinzia was dat 8,5%.

Zeven clustermanagers sturen de zorgteams aan op Oranje Nassau's Oord.

Op Oranje Nassau's Oord zijn verschillende disciplines betrokken, waaronder een psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut en logopedist. De specialist ouderengeneeskunde (SO) is eindverantwoordelijk voor de medische zorg. In

totaal zijn er 31 (28,5 fte) behandelaren/(para)medici. Er zijn twee leidinggevenden die op alle locaties werken en die de (para)medici aansturen.

#### *Cliënten*

Ten tijde van het bezoek ontvangen 210 cliënten zorg. 180 cliënten hebben een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De cliënten hebben zorgprofielen (VV) die variëren van 5 VV tot en met 9b VV.

25 cliënten hebben een indicatie voor GRZ. 5 cliënten hebben een indicatie voor eerstelijnsverblijf. Alle cliënten hebben een indicatie op basis van zorg in natura.

### 1.4 **Actuele ontwikkelingen bij Zinzia en Oranje Nassau's Oord**

#### *Organisatieontwikkelingen*

De inspectie hoort in gesprek met de directeur Zorg & Behandeling dat Zinzia inspeelt op de arbeidsmarktkrapte. De omgeving van Zinzia speelt daarin een rol. Ten tijde van het inspectiebezoek staan vacatures open voor zorgverleners van diverse deskundigheidsniveaus. Zinzia maakt gebruik van zo'n 20% zzp'ers en uitzendkrachten om de roosters rond te krijgen. Zinzia probeert zzp'ers zoveel mogelijk met langere contracten aan zich te binden. Zinzia zet de meeste zzp'ers en uitzendkrachten in op locatie Oranje Nassau's Oord volgens de directeur Zorg & Behandeling.

Oranje Nassau's Oord verdeelt haar vaste zorgverleners zoveel als mogelijk over de verschillende woningen. Zo zorgt de locatie ervoor dat er een goede verdeling is van vaste zorgverleners en zzp'ers/uitzendkrachten.

De directeur Zorg & Behandeling vertelt dat Zinzia toe wil naar competentiegericht werken. Hierdoor kunnen ook medewerkers zonder specifiek zorgdiploma bijdragen in het zorgproces. Zo start Zinzia in juli 2023 met een scholing medicatieveiligheid voor onder andere medewerkers welzijn.

Verder maakt Zinzia gebruik van zorgtechnologie, robotisering en domotica om zorgverleners zo efficiënt mogelijk in te zetten. In de nacht maakt de organisatie bijvoorbeeld gebruik van virtuele sensoren en camera's op de cliëntkamer.

Vanuit een 'nachtbedienpost' kunnen zorgverleners in de nacht zien of een cliënt op dat moment hulp nodig heeft. Dat maakt het mogelijk om op afstand 'rondes' te lopen.

Ook vraagt Zinzia familie en overige mantelzorgers te helpen waar dit kan.

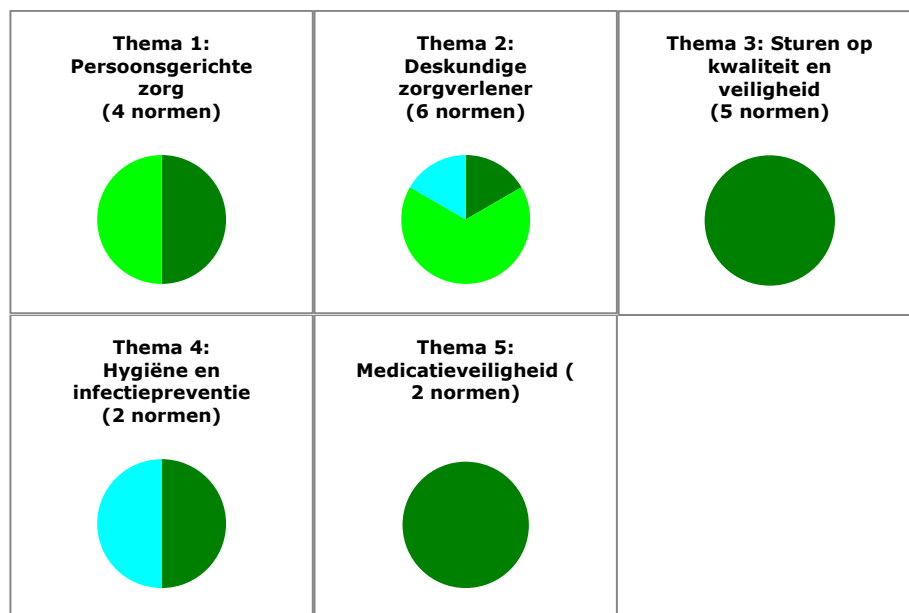
Om de kloof tussen de arbeidsmarktkrapte en de toenemende, complexe zorgvragen in de toekomst aan te kunnen, start Zinzia 'het huis van morgen', hoort de inspectie van de directeur Zorg & Behandeling. Zinzia wil onderzoeken hoe zij met gebruik van zorgtechnologie en de inzet van informele ondersteuning goede zorg kunnen (blijven) bieden. Zinzia gaat ervan uit dat de rol van de huidige zorgverlener verandert. Zinzia neemt aan dat het aantal zorgvragen toeneemt en het aantal zorgverleners afneemt in de toekomst. Op elke locatie wordt 'het huis van morgen' uitgetoet. In dit kader onderzoekt Zinzia de inzet van zorgtechnologieën, zoals bijvoorbeeld robotica, interactief display en 'slimme pleisters'.






## 2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de oordelen. Daarna geeft de inspectie haar conclusie over Zinzia, locatie Oranje Nassau's Oord.

### 2.1 Samenvatting van de oordelen

Onderstaande diagrammen en tabel laten per thema zien hoe de inspectie Oranje Nassau's Oord 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	2	1	5	1	2
	voldoet grotendeels	2	4	0	0	0
	voldoet grotendeels niet	0	0	0	0	0
	voldoet niet	0	0	0	0	0
	niet getoetst	0	1	0	1	0

### 2.2 Wat gaat goed

Oranje Nassau's Oord verleent persoonsgerichte en liefdevolle zorg. Zorgverleners kennen de cliënten goed en bieden hun zorg die aansluit op hun behoeften. Oranje Nassau's Oord heeft aandacht voor de eigen regie van cliënten. Multidisciplinair werken is onderdeel van de zorg waarbij onder andere de wet zorg en dwang onderwerp van gesprek is. Het bestuur van Zinzia zorgt ervoor dat er voldoende en opgeleide zorgverleners zijn om de zorg te verlenen. Zij heeft daarbij aandacht voor goed werkgeverschap en het sturen op kwaliteit en veiligheid. Het bestuur betreft daarbij de raad van toezicht, cliëntenraad, en zorgverleners zelf. Ook is het bestuur proactief aan de slag om zorg te kunnen blijven bieden met het oog op de vergrijzing en minder zorgverleners in de toekomst.

### **2.3 Wat kan beter**

De sociale veiligheid onder zorgverleners bij Oranje Nassau's Oord vraagt om een verbeterslag. Nog te vaak praten zorgverleners over elkaar in plaats van met elkaar. Dat belemmert en vertraagt de leer-en verbetercultuur bij Oranje Nassau's Oord. Daarnaast beïnvloedt dit de borging van de kwaliteit en veiligheid van zorg aan cliënten.

Daarnaast kan Oranje Nassau's Oord meer aandacht geven aan specifieke levensvragen van cliënten rondom zingeving. Met een vertaalslag daarvan naar de uitvoering van de zorgactiviteiten, zal dit bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten.

### **2.4 Conclusie bezoek**

De inspectie constateert dat de geboden zorg op locatie Oranje Nassau's Oord (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Zestien van de zestien getoetste normen voldoen (grotendeels).

De inspectie ziet een lerende organisatie die zich transparant en toetsbaar opstelt. De organisatie is gemotiveerd om goede zorg te leveren. Zinzia heeft zicht op wat goed gaat en wat verbetering vraagt. Daarbij zet Zinzia proactief verbeteracties in om de aandachtspunten verder te ontwikkelen.

De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Zinzia stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.



### 3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Zinzia verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij doet naar aanleiding van dit bezoek.

#### **3.1 De vervolgacties die de inspectie van Zinzia verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De inspectie vertrouwt erop dat Oranje Nassau's Oord passende verbetermaatregelen neemt op de punten waar de voorwaarden voor goede en veilige zorg nog niet volledig voldoen aan de normen. De inspectie gaat ervan uit dat de informatie in hoofdstuk 4 hiervoor voldoende handvatten biedt.

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

De inspectie kreeg met dit bezoek een beeld van de kwaliteit en veiligheid bij Oranje Nassau's Oord. Op basis van de bevindingen en bovenstaande conclusie ziet de inspectie op dit moment geen aanleiding om Oranje Nassau's Oord en/of andere locaties van Zinzia (opnieuw) te bezoeken. De inspectie verwacht dat u goede zorg continueert. Dit geldt ook voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg op andere locaties van Zinzia.

Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

## 4 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen.

De inspectie beoordeelt 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.
- 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 inspectie **toetste deze norm niet**.

### 4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen en zorgbehoeften van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? En zijn geschiedenis? Weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Is er sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen een cliënt en een zorgverlener? Wordt er goed geluisterd naar de cliënt en zijn naasten? En belangrijker, zie je dit allemaal terug in de zorgverlening? Staan de wensen en zorgbehoeften van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven? De cliënt heeft de regie, en zijn naasten en de zorgverlener ondersteunen hierbij.

#### 4.1.1 Resultaten

##### Norm 1.1

Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat cliënten inspraak hebben in de afspraken over de zorg. Een cliënt vertelt dat een zorgverlener de afspraken in het zorgplan samen met hem besprak en vastlegde. Ook vertelt de cliënt dat hij het zorgplan op papier heeft.

In cliëntdossiers ziet de inspectie dat cliënten of de wettelijk vertegenwoordiger akkoord geven voor het zorgplan. In het verslag van het intakegesprek leest de inspectie dat zorgverleners uitvraag doen naar de zorgvraag en behoeften van de cliënt. Een cliënt vindt het bijvoorbeeld belangrijk dat hij naast de zorgmomenten zelf zijn dag kan vullen met activiteiten. Verder ziet de inspectie dat cliënten de mogelijkheid krijgen aanwezig te zijn bij het multidisciplinair overleg (mdo). De inspectie leest in een rapportage dat de cliënt is uitgenodigd voor het mdo en dat de cliënt aanwezig zal zijn. In een mdo-verslag leest de inspectie dat de cliënt aangeeft dat hij tevreden is over hoe de zorg verloopt. Ook stelt de cliënt vragen over zijn behandeling.

### Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord grotendeels** aan deze norm.

In cliëntdossiers ziet de inspectie dat zorgverleners de achtergrond, wensen en behoeften van cliënten vastleggen. Zo ziet de inspectie dat zorgverleners beschrijven waar cliënten zijn opgegroeid en welke dagbesteding cliënten hadden. Ook beschrijven zorgverleners het sociaal netwerk van de cliënt. Verder leest de inspectie over wensen van cliënten voor de zorgverlening. Een cliënt wil bijvoorbeeld lippenstift op na de ochtendzorg.

De inspectie ziet dat zorgverleners de wensen en behoeften van de cliënten kennen. Tijdens de observatie van de lunch hoort de inspectie dat een zorgverlener weet wat een cliënt lekker vindt om te eten. Wel vraagt de zorgverlener na bij de cliënt of deze worst op de boterham wil. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners op de hoogte zijn van welke cliënten liever niet aan tafel zitten voor de lunch. De inspectie ziet dat deze cliënten een boterham krijgen en vervolgens zelf bepalen waar zij deze opeten. Eetwensen ziet de inspectie ook terug in cliëntdossiers. Zo houdt een cliënt van stampotten en minder van Indisch eten.

Wel leest en hoort de inspectie dat er vooral aandacht uitgaat naar de lichamelijke verzorging. De inspectie leest in de cliëntdossiers weinig terug over specifieke levensvragen zoals zingeving, eenzaamheid, depressie, rouw en invulling van de laatste levensfase.

### Norm 1.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

De inspectie ziet en hoort dat cliënten zelf regie kunnen voeren over hun leven en welbevinden. Een cliënt vertelt dat hij zijn eigen activiteiten kiest. Zo puzzelt hij graag en volgt hij cursussen. Ook ontvangt hij vrijwel dagelijks bezoek en rookt hij een sigaretje buiten. De inspectie leest dit terug in het cliëntdossier. Tijdens de rondgang ziet de inspectie een ruimte met biljarttafels. Een manager vertelt dat een lokale vereniging hier komt biljarten. Cliënten mogen meedoen als zij dat willen. Ook geldt voor de andere activiteiten die Oranje Nassau's Oord organiseert dat cliënten zelf bepalen waar ze aan mee willen doen. Tijdens de observatie van de lunch op een DZEP-woning ziet de inspectie dat cliënten zelf kunnen bepalen waar zij willen eten. Een zorgverlener vraagt aan een cliënt of zij buiten wil zitten met haar lunch. De inspectie ziet verder dat sommige cliënten helpen met het afruimen van de tafel. Een zorgverlener vertelt dat zij zich aanpassen aan het ritme van de cliënt. Zo vertelt een zorgverlener dat het lunchmoment vandaag wat later is omdat cliënten die dag later zijn opgestaan. Tijdens de rondgang op de afdeling somatiek ziet de inspectie dat cliënten via een buffet zelf kunnen kiezen wat zij willen eten.

De inspectie ziet dat Oranje Nassau's Oord een open-deuren-beleid heeft. De inspectie ziet tijdens de rondgang dat een cliënt van een PG-afdeling vrij door het gebouw loopt en zelfstandig naar buiten gaat. Alleen de DZEP-afdeling heeft een gesloten deur.

In cliëntdossiers beschrijven zorgverleners wat cliënten zelf kunnen. In de zorgkaart, die de dagelijkse zorghandelingen beschrijft, leest de inspectie bijvoorbeeld dat een cliënt zelfstandig zijn mondzorg doet. Verder ziet de inspectie in dossiers dat voor iedere cliënt is vastgelegd of deze gereanimeerd wil worden of niet.

De directeur Zorg en Behandeling vertelt dat alle cliënten of wettelijk vertegenwoordigers inzage krijgen in hun zorgdossier. Hiervoor krijgen zij een uitnodiging voor het cliëntportaal. De inspectie hoort van één cliënt dat deze geen toegang heeft tot het cliëntportaal maar dit wel wil. In de dossiers ziet de inspectie dat cliënten zijn aangesloten op het cliëntportaal. Verder hoort de inspectie van een behandelaar dat het behandelplan dat behandelaars opstellen in het behandelplan niet zichtbaar is in het cliëntportaal. Sommige behandelaars zoals de diëtiste kiezen er daarom voor om zowel in het eigen behandelplan als in het andere cliëntdossier het behandelplan te rapporteren. Dit ziet de inspectie terug bij dossierinzage.

#### Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zorgverleners behandelen hen met respect.

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord grotendeels** aan deze norm.

De inspectie ziet dat zorgverleners cliënten met respect behandelen. Zo ziet de inspectie dat zorgverleners die met cliënten spreken hurken om op ooghoogte te spreken met de cliënt. Ook leggen zij een hand op de schouder of arm van een cliënt voordat ze de cliënt aanspreken. De inspectie ziet dat de cliënt hierdoor aandacht heeft voor de zorgverlener. Een cliënt vertelt zich thuis te voelen.

De inspectie ziet dat zorgverleners betekenis geven aan de lichaamstaal van cliënten. Tijdens de observatie ziet de inspectie dat een zorgverlener die een cliënt helpt met het eten zich aanpast aan het tempo van de cliënt. Ook hoort de inspectie dat zorgverleners steeds aan de cliënt aangeven wat zij gaan doen. Zij vragen wat de cliënt wil.

Zorgverleners begroeten cliënten die de woonkamer binnen komen. Een uitzendkracht vertelt dat zij met een vaste zorgverlener overlegt hoe cliënten willen worden aangesproken. Voorkeuren van cliënten over de manier van aanspreken, leest de inspectie terug in cliëntdossiers.

Toch ziet de inspectie tijdens de rondgang dat bij het betreden van het appartement van de cliënt vooraf geen afstemming met de cliënt plaatsvindt.

## **4.2 Thema Deskundige zorgverlener**

De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige zorgverleners in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel.

De samenstelling van het personeel past bij de zorgvragen van de cliënten. De zorgverleners zijn voldoende deskundig. Zij kennen de grenzen van hun deskundigheid. Zij kunnen ook samen werken binnen het team en met andere disciplines.

Zorgverleners werken methodisch. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen werken. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is van alle zorgverleners.

Methodisch werken houdt in dat zorgverleners werken volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus:

- Plan: kijken naar de werkzaamheden en een plan maken hoe deze kunnen verbeteren.
  - Do: de verbeteringen uitvoeren.
  - Check: beoordelen of de verbeteringen het gewenste resultaat opleveren.
  - Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.
- Het methodisch werken is ook van toepassing op het thema Sturen op kwaliteit en veiligheid.

#### 4.2.1

##### *Resultaten*

###### Norm 2.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord grotendeels** aan deze norm.

In cliëntdossiers ziet de inspectie dat zorgverleners risico-inventarisaties opstellen voor bijvoorbeeld valgevaar, ondervoeding, mentaal welzijn en huidletsel. Ook leggen zorgverleners in een BEM-score (beoordeling-eigen-beheer medicatie) vast of cliënten hun eigen medicatie kunnen beheren. De inzet van medicatie is ook altijd een bespreekpunt in MDO's en gedragsvisites, vertelt de SO. Cliënten komen bijvoorbeeld vaak in zorg met voorgeschreven slaapmedicatie vertelt zij. Eenmaal in zorg stemt de SO met de andere disciplines af of de medicatie afgebouwd kan worden.

In cliëntdossiers leest de inspectie dat zorgverleners bij het maken van professionele afwegingen rekening houden met de behoeften en wensen van de cliënt. Zo leest de inspectie in een dossier dat het behoud van zelfstandigheid belangrijk is voor de cliënt. Volgens het zorgplan is afgesproken dat zorgverleners hier rekening mee houden. De cliënt heeft een verhoogd risico op vallen. Er zijn afspraken gemaakt om het risico op vallen te verkleinen waar mogelijk leest de inspectie. Verder is er sprake van een geaccepteerd valrisico.

De inspectie spreekt met de specialist ouderengeneeskunde (SO), welke ook Wet zorg en dwang (Wzd) functionaris is. De SO vertelt dat Zinzia de Wzd implementeerde binnen de hele organisatie. Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg, is dit tijdens gedragsvisites en mdo's altijd een agendapunt, vertelt de SO. Via het stappenplan volgen zorgverleners en behandelaren de Wzd. De inspectie ziet in het Wzd-beleid afspraken staan over hoe zorgverleners (on)vrijwillige zorg in het cliëntdossier moeten vastleggen. De kwaliteitsverpleegkundige, die aandachtshouder Wzd is, neemt structureel steekproeven in de cliëntdossiers. Hiervoor gebruikt de kwaliteitsverpleegkundige een checklist, zo ziet de inspectie. Zo monitort zij of informatie volgens het Wzd-beleid is vastgelegd. In het Wzd-beleid leest de inspectie verder dat de kwaliteitsverpleegkundige de verantwoordelijkheid heeft om (aanvullend) scholing te bieden als zorgverleners rapportages over de Wzd niet goed vastleggen.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat Zinzia gebruik maakt van een camerasysteem in combinatie met sensoren voor de nachtzorg (zie ook paragraaf 1.4). Het beleid van Zinzia is dat zorgverleners dit systeem gebruiken voor de nachtzorg tenzij cliënten of wettelijke vertegenwoordigers aangeven dit niet te willen.

De inspectie ziet in cliëntdossiers dat zorgverleners per cliënt aangeven of dit systeem in gebruik is. De inspectie leest het exacte tijdstip dat het systeem aan staat. Bijvoorbeeld tussen 23:00 en 07:00 uur. Buiten deze tijden maken zorgverleners geen gebruik van de sensoren en camera, licht een beheerder van het systeem toe. Het komt voor dat cliënten(vertegenwoordigers) aangeven dat zij niet willen dat het camerasysteem aan staat. Zo hoort de inspectie van een zorgverlener dat bij een cliënt met een dementieel beeld de camera niet aanstaat. Deze cliënt is wantrouwend. De inschatting is dat met inzet van een camera, het wantrouwen toeneemt en de cliënt onrustig gedrag gaat vertonen.

Tijdens dossierinzage ziet de inspectie dat behandelaars andere zorgverleners betrekken bij het maken van professionele afwegingen. Informatie uit het behandeldossier is ook te zien in het cliëntdossier dat de andere zorgverleners gebruiken. De inspectie leest bijvoorbeeld dat zorgverleners op voorschrift van een diëtist het gewicht van een cliënt moeten monitoren. Wel geeft een behandelaar aan dat deze zowel rapporteert in het cliëntdossier als in het behandeldossier. Deze dubbele registratie kost tijd en brengt risico's op fouten met zich mee. De behandelaar vertelt dat Zinzia onderzoekt om het behandeldossier en het cliëntdossier samen te voegen tot één dossier.

Verder hoort en leest de inspectie in rapportages dat zorgverleners het soms moeilijk vinden om een afweging te maken tussen behoeften en veiligheid van de cliënt. Zo staat in een rapportage dat de cliënt meermaals alleen gaat wandelen. Een zorgverlener spreekt haar aan dat zij niet alleen moet gaan wandelen. In de risico-inventarisatie leest de inspectie dat er voor de cliënt geen risico op (ver)dwalen is buiten de instelling. De directeur Zorg & Behandeling en SO vertellen dat het onderwerp (inperking van) vrijheid en de Wzd bij zorgverleners en ook cliëntvertegenwoordigers blijvend onderwerp van gesprek zijn. Dit onderwerp komt terug in bijvoorbeeld gedragsvisites en MDO's. De inspectie leest dat zorgverleners ook via een nieuwsbrief over de Wzd worden geïnformeerd.

Tijdens de rondgang ziet en hoort de inspectie dat zorgverleners niet altijd een risico-afweging maken. Zo ziet de inspectie medicatiekasten op de afdeling, waar algemene voorraad staat, met bijvoorbeeld alcohol 70% en verbandmiddelen. De kasten kunnen niet op slot. De inspectie hoort dat zorgverleners geen bewuste afweging maken of dit mogelijk risico's voor cliënten kan opleveren.

#### Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord grotendeels** aan deze norm.

De inspectie ziet in cliëntdossiers dat deze actueel en compleet zijn. Cliënten hebben een zorgplan, zorgkaart en/of een behandelplan. Een zorgverlener vertelt dat de EVV'er het zorgplan en de zorgkaart opstelt in afstemming met de behandelaars en de cliënt(vertegenwoordiger).

Kortdurende behandelafspraken (episodes) stellen de behandelaars op in het behandeldossier ziet de inspectie. Deze episodes zijn zichtbaar in het cliëntdossier.

Ook blijkt uit dossierinzage dat zorgverleners en behandelaars de zorg regelmatig evalueren. De geraadpleegde zorg- en behandelplannen zijn maximaal vier maanden oud ziet de inspectie. De inspectie ziet verslagen van het MDO en van evaluaties van ingezette behandelingen.

Een zorgverlener vertelt dat het de afspraak is om dagelijks te rapporteren. De inspectie ziet in de dossiers dat zorgverleners vrijwel dagelijks rapporteren. Zorgverleners volgen de rapportages ook op, ziet de inspectie. Zo heeft een cliënt last van het oog. Zorgverleners en een arts rapporteren in de dagen erna over de voortgang van de situatie over het oog. De inspectie ziet dat behandelaren rapporteren volgens de SOEP<sup>1</sup>-methodiek. Onder de kop 'p' of 'plan' leest de inspectie over de vervolgacties. De inspectie leest dat zorgverleners hierop de zorgkaart aanpassen indien nodig.

Toch ziet de inspectie ook dat zorgverleners veelal rapporteren over lichamelijke onderwerpen en feitelijke gebeurtenissen. Bijvoorbeeld dat de cliënt is gaan wandelen. In het cliëntdossier staan weinig rapportages over hoe cliënten zich voelen. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners niet altijd rapporteren op de doelen uit het zorgplan.

### Norm 2.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch met elkaar te praten over wat zij goede, veilige en persoonsgerichte zorg vinden. Vanuit deze gesprekken kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord grotendeels** aan deze norm.

De inspectie leest in het kwaliteitsplan 2023 dat reflectie onderdeel is van het kwaliteitssysteem van Zinzia.

Zorgverleners vertellen dat er verschillende overlegstructuren zijn waarin zij reflecteren op de zorg aan cliënten. Zo is er maandelijks een teamoverleg. Daarnaast is er elke maand een overleg voor de EVV'ers. Ook tijdens de wekelijkse artsensite is er ruimte om de zorg aan cliënten te bespreken, vertelt een zorgverlener. Deze bespreking kan bijvoorbeeld leiden tot het aanpassen van medicatie. De SO vertelt dat de behandelgroep intervisie met elkaar heeft. Ook in relatie tot de inzet van onvrijwillige zorg vindt er casuïstiekbespreking plaats volgens de SO. Hierin bespreken zorgverleners met elkaar de ingezette zorg. Er is verder een Wzd-werkgroep bestaande uit de Wzd-functionarissen, kaderartsen en Wzd-aandachthouders.

Ook organiseren zorgverleners moreel beraad voor de bespreking van morele dilemma's, vertelt de SO. Dit is een groep met daarin behandelaren, zorgverleners en indien mogelijk cliëntvertegenwoordigers.

De inspectie hoort toch ook van diverse gesprekspartners dat reflectie en elkaar feedback geven geen vanzelfsprekendheid is binnen Oranje Nassau's Oord. Zowel de cliëntenraad als een zorgverlener vertellen dat zorgverleners soms nog over elkaar, in plaats van met elkaar spreken. Ook de directeur Zorg & Behandeling (h)erkent dit. Zij vertelt dat nog niet in alle teams sprake is van openheid en een veilige aanspreekcultuur. Zinzia is in 2023 gestart met het uitdragen van een 'grondhouding' waar elke medewerker van Zinzia zich naar moet gedragen, hoort de inspectie van de directeur Zorg & Behandeling. Onderdelen van de grondhouding zijn gastvrij, open en nabij. De inspectie ziet in notulen van verschillende teamoverleggen dat de wijze waarop zorgverleners met elkaar omgaan, onderwerp van gesprek is.

---

<sup>1</sup> SOEP staat voor Subjectief, Object, Evaluatie en Plan.

## Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn. De hoeveelheid zorgverleners en de deskundigheid van de zorgverleners past bij de cliënten en hun zorgvragen.

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat Zinzia hen scholingen en trainingen aanbiedt. Zo vertelt een zorgverlener dat zij scholing volgt via de academie van Zinzia. Zij vertelt dat zij de mogelijkheid krijgt om zich verder te ontwikkelen. Zij gaat bijvoorbeeld een scholing over psychogeriatricie volgen. Deze scholing heeft zij samen met de academie uitgekozen. Een manager vertelt dat zorgverleners die werkzaam zijn op een PG-afdeling geschoold zijn in de onderwerpen dementie en omgang met agressie.

Daarnaast zijn er e-learnings beschikbaar geeft een zorgverlener aan. Een aantal e-learnings zijn verplicht. Bijvoorbeeld de e-learning over dementie en onverklaarbaar gedrag. In het scholingsplan leest de inspectie dat er budget is voor de scholing van het uitvoeren van voorbehouden handelingen en bijbehorende e-learnings. Daarnaast is er budget voor nascholing tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie, leest de inspectie in het scholingsplan.

Een fysiotherapeut vertelt dat zij ook een rol speelt in de deskundigheidsbevordering van zorgverleners. Zelf volgde zij een opleiding over sensorische informatieverwerking (SI). Die methode gaat uit van de manier waarop bijvoorbeeld ouderen zintuigelijke prikkels verwerken en het effect daarvan op hun (probleem)gedrag. Tijdens overleggen draagt zij deze en andere kennis over onder andere decubitus, pijn, zit/lighoudingen over op zorgverleners en via coaching-on-the-job, zo vertelt zij.

De inspectie hoort dat Zinzia voldoende deskundige zorgverleners inzet om de zorg aan cliënten te bieden. Volgens een zorgverlener lukt het Oranje Nassau's Oord om de roosters rond te krijgen. Om de roosters rond te krijgen zet Zinzia zowel vaste zorgverleners in als uitzendkrachten/zzp'ers. Ook geeft een zorgverlener aan dat Zinzia mantelzorgers per brief vroeg om te helpen bij de zorg. Bijvoorbeeld bij het lunchmoment of door met een cliënt te gaan wandelen. Een zorgverlener geeft aan dat de inzet van zorgverleners is afgestemd op de groep cliënten. Op een PG-afdeling is er bijvoorbeeld altijd een zorgverlener beschikbaar die zicht heeft op de gemeenschappelijke ruimte. Ook vertelt een EVV'er dat zij boventallig is ingeroosterd om bijvoorbeeld te werken aan haar EVV-taken. Wel mag zij zelf bepalen waar zij op dat moment werkt. Dat hoeft niet op de locatie zelf te zijn.

De academie heeft zicht op de bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners volgens een zorgverlener. Een zorgverlener vertelt dat Zinzia de bekwaamheden voor het uitvoeren van voorbehouden handelingen toetst bij het in dienst treden. Wanneer het tijd is om de bekwaamheid voor het uitvoeren van een voorbehouden handeling opnieuw te toetsen geeft de academie dit aan. In het overzicht van bevoegd- en bekwaamheden ziet de inspectie per zorgverlener voor welke voorbehouden handeling deze bekwaam is. Ook staat de datum waarop de bekwaamheid verloopt in dit overzicht. Wel ziet de inspectie dat de termijn voor hertoetsing niet binnen de drie jaar gepland staat, maar na vijf jaar.



#### Norm 2.6

Zorgverleners werken volgens afspraken in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.

De inspectie **toetste deze norm niet**.

#### Norm 2.7

Zorgverleners werken multidisciplinair. Zij schakelen op tijd specifieke deskundigen in. Deze deskundigen kunnen al binnen de organisatie werken. Als het nodig is kunnen zorgverleners samenwerken met deskundigen van buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

Een zorgverlener vertelt dat er korte lijnen zijn tussen de behandelaren en de andere zorgverleners. Ook de SO noemt de laagdrempelige wijze waarop behandelaren en zorgverleners elkaar vinden voor de afstemming van cliëntenzorg.

De directeur Zorg & Behandeling vertelt dat bij het intakegesprek in ieder geval een arts en zorgverlener aanwezig zijn. Dit is bij voorkeur de EVV. Als de EVV niet aanwezig kan zijn, dan neemt zij zo snel mogelijk na de inhuizing contact op met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger om samen het dossier (en zorgplan/zorgkaart door te nemen). Bij de intake stellen de arts en de zorgverlener samen het conceptzorgplan en de zorgkaart op, vertelt een zorgverlener.

Informatie uit het behandeldossier is zichtbaar voor zorgverleners in het cliëntdossier. Een fysiotherapeut vertelt de rapportages uit de cliëntdossiers mee te kunnen lezen.

De inspectie hoort dat zorgverleners andere disciplines inschakelen. Een fysiotherapeut vertelt dat zij een nieuwe cliënt altijd bezoekt om de situatie te beoordelen op risico's en mee te denken in een eventueel behandelplan. Op de DZEP-afdeling is daar meer tijd voor ingepland dan op de andere afdelingen binnen Oranje Nassau's Oord, zo hoort de inspectie. Ook in de wekelijkse gedragsvisites is de fysiotherapeut aanwezig. De fysiotherapeut vertelt dat in de gedragsvisite ook de EVV'er, psycholoog, clustermanager en kwaliteitsverpleegkundige aanwezig zijn. Een EVV'er vertelt dat zij naast de wekelijkse gedragsvisite ook aanwezig is bij de wekelijkse artsensite. In het cliëntdossier ziet de inspectie de betrokkenheid van behandelaren terug. Zo schakelden zorgverleners een ergotherapeut in nadat een cliënt van zijn scootmobiel was gevallen. In het dossier rapporteert de ergotherapeut de bevindingen en de benodigde vervolgacties.

Tijdens de dossierinzage ziet de inspectie verslagen van MDO's en evaluatiemomenten van behandelaren. Bij het MDO is naast de SO en de cliënt ook de EVV'er aanwezig ziet de inspectie. Wanneer een behandelaar een behandeling evalueert is zijn rapportage zichtbaar voor de andere zorgverleners. In het cliëntdossier staat bijvoorbeeld een verslag van de evaluatie van een dieetbehandeling. In dit verslag staan ook de aandachtspunten voor de andere zorgverleners.

### 4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg verlenen en zorgen dat de zorg goed blijft begint bij goed besturen van de organisatie. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, regelen de samenwerking en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer. Zorgverleners kunnen nadelige gevolgen van die risico's niet altijd voorkomen.

#### 4.3.1 Resultaten

##### Norm 3.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

De inspectie leest in het document dat de visie van de organisatie beschrijft dat Zinzia een missie en visie op persoonsgerichte zorg heeft. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat de organisatie uitgaat van "de eigenheid van mensen: zijn gewoontes, bijzonderheden, behoeften, dromen". Zorgverleners dragen deze visie ook uit in de praktijk ziet de inspectie. Zorgverleners kennen de cliënt en zijn behoeften en leggen dit ook vast (zie ook de normen onder het thema persoonsgerichte zorg).

Zinzia betreft zorgverleners bij de totstandkoming van de missie en visie, zo vertelt de directeur Zorg & Behandeling. Persoonsgerichte zorg is bijvoorbeeld een kwaliteitsthema binnen de organisatie. Aan dit thema zijn een kwaliteitsverpleegkundige en een manager gekoppeld. Via deelname aan werkgroepen werken zij aan dit thema. Er is bijvoorbeeld een werkgroep die ingaat op de 'grondhouding' van medewerkers van Zinzia. In het zakboekje beschrijft Zinzia dat de grondhouding staat voor een gastvrije, nabije en open houding. Ook de cliëntenraad vertelt over deze thema's gehoord te hebben.

De inspectie ziet dat Zinzia visie en beleid heeft op de Wzd. Hierin komt de visie op persoonsgerichte zorg terugleest de inspectie. Zo leest de inspectie dat Zinzia uitgaat van vrijheid voor cliënten en het nastreven van kwaliteit van leven voor cliënten. Alleen wanneer de vrijheid ernstig nadeel kan opleveren voor de cliënt en/of zijn omgeving wordt onvrijwillige zorg overwogen. En onvrijwillige zorg wordt volgens de werkafpraak zo kort mogelijk ingezet en zo snel mogelijk weer afgebouwd. In het Wzd-beleid leest de inspectie de omschrijving wat verzet is en hoe dit te herkennen. Daarnaast leest de inspectie dat per individu het verzet beoordeeld moet worden met passende vervolgacties.

##### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

In het kwaliteitsplan 2023 leest de inspectie dat Zinzia een projectorganisatie heeft. In korte periodes krijgen de opdrachten uit de zorgvisie en strategie van Zinzia de aandacht. Met diverse stuur- en werkgroepen werkt Zinzia aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg. In het overzicht van deze groepen ziet de inspectie dat er groepen zijn voor bijvoorbeeld de optimalisatie van het primair proces, de inzet van digitale hulpmiddelen, personele inzet en leren & ontwikkelen. Volgens de directeur Zorg & Behandeling nemen zorgverleners ook deel aan deze groepen.

De directeur Zorg & Behandeling vertelt dat Zinzia kwaliteitsinformatie gebruikt om de kwaliteit van de zorg systematisch te verbeteren. Zo maakt de organisatie viermaandelijks kwaliteitsrapportages. Hierin leest de inspectie over interne controles die Zinzia doet op bijvoorbeeld het methodisch werken, hygiëne & infectiepreventie, en medicatieveiligheid. De organisatie beschrijft in het rapport welke vervolgacties zij neemt wanneer een aandachtspunt uit de interne controle komt. Ook beschrijft Zinzia in de rapportage het aantal klachten van cliënten en medewerkers. In mei van dit jaar voerde Zinzia een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Aandachtspunten die cliënt(vertegenwoordigers) hierin aangeven voor Oranje Nassau's Oord zijn de personeelwisselingen, inzet van invalkrachten en vermaak/activiteiten. De directeur Zorg & Behandeling vertelt dat Zinzia vaste gezichten zoveel mogelijk probeert te verdelen over de woningen. De inspectie leest in een bericht aan zorgverleners dat sinds juni 2023 een nieuwe werkverdeling over de woningen heen inging.

Zinzia heeft in 2021 voor het laatst een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, zo leest de inspectie in de kwaliteitsrapportage. Sociale veiligheid kwam hieruit als een belangrijk thema. De inspectie ziet in notulen van verschillende teamoverleggen dat de wijze waarop zorgverleners met elkaar omgegaan, onderwerp van gesprek is.

Verder is Zinzia ISO-9001 gecertificeerd. Elk jaar vindt een externe audit plaats zo leest de inspectie in de bijbehorende rapporten.

De inspectie ziet dat Zinzia beleid heeft op het melden van incidenten: Veilig incidenten melden (VIM). Zorgverleners beschrijven het incident in het cliëntdossier, leest de inspectie. De kwaliteitsverpleegkundigen maken analyses van de VIM's en koppelen deze terug naar de clustermanager. Deze bespreekt de analyses van de VIM elke vier maanden in het teamoverleg. Een zorgverlener vertelt dat het gemakkelijk is om een VIM in te vullen. Ook vertelt ze dat de kwaliteitsverpleegkundige de VIM-meldingen in het teamoverleg bespreekt. De inspectie ziet VIM-analyses van twee teams in. De inspectie ziet in de analyses de hoeveelheid, tijdstip, plaats en soort incidenten zoals medicatie en vallen. Ook staan er analyses in naar oorzaken en verbeteracties en wie daarvoor verantwoordelijk is. De inspectie leest bijvoorbeeld over een agressie-incident tussen twee bewoners. Zorgverleners bespraken het incident in de gedragsvisite. De inspectie leest dat zij bespraken om de twee cliënten met meer afstand van elkaar te laten wonen. Als verbeteracties staan het verhuizen van de cliënten naar een andere kamer en het aanpassen van de looproutes. De evaluatie van de verbeteracties staan gepland in de gedragsvisite.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

De inspectie hoort van zorgverleners dat Zinzia een cultuur van leren en verbeteren stimuleert. Ook stimuleert het management van Oranje Nassau's Oord de professionele samenwerking. Zij doet dit door structureel MDO's, teamoverleggen en gedragsvisites in te plannen. Zo hebben de EAV's bijvoorbeeld maandelijks een overleg. De SO vertelt dat Zinzia de behandelaren ontwikkelmogelijkheden biedt. Ook hebben behandelaren in verschillende samenstellingen intervisie, vertelt de SO.

De inspectie ziet dat Zinzia aandacht heeft voor hoe zorgverleners met elkaar samenwerken. In verschillende notulen van teamoverleggen leest de inspectie dat de wijze waarop zorgverleners met elkaar omgaan onderwerp is van gesprek. Het gaat bijvoorbeeld over de verwachtingen die zorgverleners naar elkaar hebben en de wijze van feedback geven aan elkaar. En over hoe zorgverleners elkaar kunnen helpen, zodat er een betere verdeling in de zorg is tussen zzp'ers en vaste zorgverleners. Toch is er nog niet in alle teams sprake van een veilige aanspreekcultuur (zie ook norm 2.3). In de notulen van de kwaliteitsverpleegkundigen leest de inspectie over allerlei onderwerpen die gaan over kwaliteit van zorg zoals medicatie en MIC-meldingen. Maar ook reflectie op eigen handelen en het stimuleren van feedback.

In het kwaliteitsplan 2023 leest de inspectie dat Zinzia verschillende contacten onderhoudt om met en van elkaar te leren. Zo heeft Zinzia een samenwerking met een andere zorgaanbieder in de regio. Deze zorgaanbieder zet cliënten in bij Zinzia. Deze cliënten bieden ondersteuning bij de facilitaire dienst van Zinzia. In het kwaliteitsverslag 2022 leest de inspectie dat Zinzia een lerend netwerk vormt met drie andere zorgaanbieders in de regio. Maar ook samenwerkingen met huisartsen, andere zorgaanbieders in de verpleeghuissector en zorgverzekeraars staan genoemd.

#### Norm 3.4

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

Zinzia is vergunningplichtig en heeft een Wtza-toelatingsvergunning, zo ziet de inspectie in het zorgaanbiedersportaal. Zinzia heeft een raad van toezicht bestaande uit vijf leden. De inspectie ziet in de Kamer van Koophandel inschrijving dat zij voldoen aan de wettelijke zittingstermijn. De inspectie hoort van de voorzitter van de cliëntenraad dat de leden van de raad van toezicht onafhankelijk zijn ten opzichte van de bestuurder, het management en elkaar. De volgende portefeuilles zijn binnen de raad van toezicht onderverdeeld: Human Resource management (HRM), benoemings- en remuneratiecommissie, zorg & kwaliteit & veiligheid, financiën & economische en bedrijfskundige zaken.

#### Norm 3.5

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

Zinzia heeft een centrale cliëntenraad (CCR) en lokale cliëntenraden per locatie. De CCR en lokale cliëntenraden kunnen gebruik maken van vergaderfaciliteiten en benodigde middelen.

De voorzitter van de CCR vertelt dat er een open en constructieve manier van overleg is met de bestuurder van Zinzia. Elke twee maanden is er een formeel overleg met de CCR. De inspectie leest dit terug in verschillende notulen van overleg tussen de CCR en de bestuurder. De inspectie leest hierin agendapunten zoals de inzet van camera's in de nacht en samenwerking van zorgverleners tussen verschillende huiskamers.

De voorzitter vertelt dat de bestuurder laagdrempelig benaderbaar is voor zaken die de CCR (ongevraagd) wil bespreken. De voorzitter vertelt dat de CCR daarin kritisch kan zijn. Hij geeft aan dat als de CCR aandachtspunten bespreekt hij ziet dat de bestuurder dit oppakt. De CCR vertelt dat zij zich gehoord voelt en betrokken is bij de beslissingen die de organisatie van Zinzia aangaan. Zo vertelt de voorzitter dat de CCR kan meedenken en beslissen in de voordracht van een nieuw lid van de raad van toezicht. Ook ziet de inspectie dat het kwaliteitsplan van Zinzia van 2023 voor akkoord is ondertekend door onder andere de CCR.

De inspectie ziet dat Zinzia via vragenlijsten cliëntervaringen in 2023 verzamelde. Zinzia haalt op verschillende thema's informatie op zoals afspraken maken en nakomen, de kwaliteit van de verpleging en worden gezien en gehoord. De inspectie leest als verbeterpunten onder andere meer aandacht voor rouw bij verlies van medecliënten en minder inzet van zzp'ers en uitzendkrachten.

#### **4.4 Thema hygiëne en infectiepreventie**

Een belangrijk onderdeel van veilige zorg is het naleven van de richtlijnen voor hygiëne en infectiepreventie. Hiermee wordt verspreiding van infectieziekten voor een groot deel voorkomen. Om veilige zorg te bieden moeten zorgverleners handelen volgens gestelde richtlijnen en moet de zorgaanbieder randvoorwaarden scheppen waarbinnen zorgverleners kunnen voldoen aan deze richtlijnen.

##### *4.4.1 Resultaten*

###### *Norm 4.1*

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

De inspectie ziet dat zorgverleners een werkuniform met korte mouwen dragen. Ook ziet de inspectie dat handen vrij zijn van sieraden, horloges, nepnagels en nagellak. Dit is conform de hygiënemaatregelen die Zinzia beschrijft in protocollen. Zorgverleners met lang haar hebben hun haren opgestoken. Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat bij de sanitaire voorzieningen zeepompjes, desinfectans en een houder met papieren handdoeken aanwezig zijn. Ook ziet de inspectie zwevende afvalbakken.

#### **4.5 Overige bevindingen**

###### *Norm 5.1*

Zorgverleners beschikken over een actuele toedienlijst van de apotheek.

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

Voor cliënten waarvan Oranje Nassau's Oord het beheer van medicatie overneemt is er een actuele toedienlijst vertelt een zorgverlener. De inspectie ziet dat de toedienlijst digitaal beschikbaar is voor zorgverleners. Wijzigingen die de apotheek doorvoert komen direct door naar de toedienlijst zodat deze actueel is. Zorgverleners kunnen de toedienlijst niet zelf aanpassen. De inspectie ziet dat zorgverleners afspraken over de medicatiezorg vastleggen in het dossier.

De inspectie ziet dat Zinzia een eigen medicatiebeleid heeft wat gebaseerd is op wet- en regelgeving en landelijke afspraken. Het beleid is tot stand gekomen met de betrokken apotheek leest de inspectie in het medicatiebeleid.

Een zorgverlener vertelt wat de werkafspraken zijn over de dubbele controle bij risicovolle medicatie en wanneer bijvoorbeeld tussentijds medicatie wijzigt in het geneesmiddel distributiesysteem (GDS). De zorgverlener kan desgevraagd niet het medicatiebeleid vinden op het digitale systeem van Zinzia. Ook de clustermanager moet zoeken waar zij het medicatiebeleid kan vinden. Wel ziet de inspectie dat de kennis van de zorgverlener overeenkomt met de werkafspraken die in het medicatiebeleid vermeld staan.

#### Norm 5.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Oranje Nassau's Oord** aan deze norm.

De inspectie ziet in toedienlijsten dat zorgverleners de medicatie per medicijn en per toedientijd aftekenen. Een zorgverlener laat zien hoe zij de medicatie aftekent. De inspectie ziet dat zij met een eigen digitale paraaf de medicatie aftekent. Bij één cliënt moet de zorgverlener de medicatie nog aftekenen na de formele medicatieronde ziet de inspectie. Een zorgverlener legt uit dat ze de insuline nog niet heeft gegeven, omdat de cliënt nog moet ontbijten.

De inspectie ziet dat de zorgverleners de dubbele controle navolgbaar uitvoeren. Voor de dubbele controle bij risicovolle medicatie tekent de zorgverlener die controleert met een eigen digitale paraaf af.

## Bijlage 1 Informatiebronnen

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek aan Oranje Nassau's Oord verschillende informatiebronnen. De inspectie vergelijkt en weegt de informatie uit deze bronnen. Daarna beoordeelt de inspectie of de geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zij gebruikte om tot dit oordeel te komen.

Tijdens het bezoek gebruikte de inspectie de volgende informatiebronnen:

- Gesprekken met de directeur Zorg & Behandeling;
- Gesprekken met cliënten;
- Een rondgang door Oranje Nassau's Oord;
- Observatie van een afdeling van cliënten en zorgverleners, zie uitleg over de methode hieronder;
- Gesprek met de voorzitter van de CCR;
- Gesprekken met aantal uitvoerende zorgverleners van verschillende afdelingen;
- Gesprek met een fysiotherapeut;
- Gesprek met een SO tevens Wzd-functionaris;
- Inzage cliëntdossiers;
- Documenten, genoemd in bijlage 2.

### **Uitleg observatiemethode SOFI**

De inspectie gebruik een gestandaardiseerde methode om cliënten te observeren als extra informatiebron. Deze methode heet SOFI: Short Observational Framework for Inspection. Dit hulpmiddel is ontwikkeld door de Universiteit van Bradford en CQC (de Engelse inspectie).

Krijgt de cliënt overdag activiteiten aangeboden die hij of zij zinvol of leuk vindt? Spreekt de zorgverlener de cliënt aan op een manier die de cliënt plezierig vindt? Hoe de cliënt de zorg ervaart, maakt onderdeel uit van de kwaliteit. Cliënten kunnen vaak moeilijk zelf aangeven wat hun wensen zijn. Hoe kan een inspecteur dan beoordelen of de zorg aansluit bij de wensen van deze cliënt?

Met SOFI zit een inspecteur in een huiskamer. De inspecteur observeert hoe zorgverleners reageren op een cliënt en andersom. Stimuleren de zorgverleners activiteiten voor cliënten? Praten zij met de cliënten, zingen zij een liedje, doen ze een spelletje of gaan zij wandelen met de cliënt. Hoe is de stemming van cliënten, hoe betrokken zijn ze bij hun omgeving?

Na de observatie volgt een gesprek met de zorgverleners waarin situaties die de inspecteurs hebben gezien aan de orde komen. Zo krijgen de inspecteurs een beter beeld van hoe de individuele cliënten de zorg ervaren.

Wilt u meer weten over SOFI? U vindt meer informatie op de website van de Universiteit van Bradford: [www.bradford.ac.uk/dementia/training-consultancy/sofi/](http://www.bradford.ac.uk/dementia/training-consultancy/sofi/).

## Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten van Oranje Nassau's Oord;
- Overzicht van fte's van zorgverleners en behandelaren van Oranje Nassau's Oord;
- Extern organogram;
- Rapporten externe audit (ISO-9001) voor de jaren 2019, 2020, 2021 en 2022;
- Kwaliteitsrapportage Zinzia – viermaandelijks, jan-april 2022, mei-aug 2022, sept-dec 2022, jan-april 2023;
- Overzicht kwaliteitsthema's, Voorzitters en leidinggevenden, maart 2023;
- Resultaat cliëntervaringen, juni 2023;
- Missie, (zorg)visie en strategie, 2021-2024 (+ drie bijbehorende visuele platen);
- Format analyse VIM voor teams Broek (april 2023) en teams GRLK (mei-juni 2023);
- VIM bij Zinzia;
- Verzuimrapportage mei en juni 2023;
- Richtlijn Wzd in het dossier, juni 2020;
- Ovz Checklist voor kwaliteitsverpleegkundigen, november 2021;
- Ovz brief voor medewerkers, november 2021;
- OVZ in noodsituaties buiten Behandelplan om, juni 2020;
- Visie op vrijheid, 16 april 2023;
- Beleid leefcirkels, maart 2023;
- Wzd-commissie en Wzd-werkgroep, 21 februari 2023;
- Onvrijwillige zorg - dwang, alleen als het echt niet anders kan, december 2019;
- Wat is verzet OVZ?, juni 2020;
- Overzicht kwaliteitsthema's;
- Zakboekje Grondhouding;
- Protocollen uitbraak infectieziekten;
- Scholingsplan;
- Medicatiebeleid;
- Kwaliteitsverslag 2022;
- Kwaliteitsplan 2023;
- Bericht aan zorgverleners: "per 1 juni werken in koppelwoningen";
- Overzicht bevoegd- bekwaamheden per zorgverlener;
- Notulen CCR van 8 maart 2023 en 17 mei 2023;
- Notulen van 4 teamoverleggen van twee verschillende afdelingen;
- Notulen overleg kwaliteitsverpleegkundigen van 22 juni 2023 en 25 juli 2023.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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