



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport van het inspectiebezoek
aan Stichting 't Huis De Pastorie in
Dalfsen en
Hospice 't Huis De Pastorie in Dalfsen
op 19 april 2022

Utrecht, juni 2022

V2040877

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Doel en werkwijze 4
1.3	Beschrijving Stichting 't Huis De Pastorie en Hospice Dalfsen 4
2	Conclusie en vervolgacties 6
2.1	Conclusie bezoek 6
2.2	Vervolgacties 6
3	Resultaten Hospice Dalfsen 7
3.1	Persoonsgerichte zorg 7
3.2	Deskundige zorgverlener 8
3.3	Sturen op kwaliteit en veiligheid 11
3.4	Medicatieveiligheid 12
3.5	Overige onderwerpen 13
Bijlage 1	Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaires en rapporten 15
Bijlage 2	Beoordeelde documenten 16

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd sprak op 19 april 2022 met het bestuur van Stichting 't Huis De Pastorie in Dalftsen. Aansluitend bracht de inspectie een aangekondigd bezoek aan Hospice 't Huis De Pastorie (Hospice Dalftsen) in Dalftsen.

1.1 Aanleiding bezoek

Het inspectiebezoek vindt plaats in het kader van het ontwikkelen van een toetsingskader Hospicezorg. Met dit bezoek toetst de inspectie of het concept toetsingskader Hospicezorg aansluit bij het werkveld en een goed beeld geeft van de kwaliteit van de hospicezorg.

1.2 Doel en werkwijze

Het inspectiebezoek bestaat uit een gesprek met het bestuur van de stichting. Dit gesprek gaat over de besturing van de organisatie. Daarna bezoekt de inspectie één of meerdere locatie(s). Waar de inspectie naar kijkt, ligt vast in een toetsingskader. Bij de gesprekken, de rondleiding, de observaties en de eventuele documenten die zij inzien, letten de inspecteurs op een aantal normen uit de thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid.

De inspectie toetst of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Zij beoordeelt daarnaast de samenhang tussen de informatie uit het gesprek met de raad van bestuur en de raad van toezicht en de bevindingen uit het locatiebezoek.

Op basis van de bevindingen tijdens dit inspectiebezoek, bepaalt de inspectie of er vervolgtoezicht nodig is en in welke vorm.

1.3 Beschrijving Stichting 't Huis De Pastorie en Hospice Dalftsen

Stichting 't Huis De Pastorie biedt alleen in Hospice Dalftsen hospicezorg. Het hospice richt zich op inwoners van de gemeente Dalftsen en omgeving. Het stichtingsbestuur bestaat uit zes leden. Vrijwilligers van de Stichting Vrienden Hospice 't Huis De Pastorie ondersteunen het hospice met financiële middelen die zij ontvangt uit donaties, vaste bijdragen en giften in natura of legaten. Het bestuur vertelt dat de inkomsten uit de Subsidieregeling Palliatieve Terminale Zorg en de eigen bijdrage van de cliënten niet voldoende zijn om alle kosten te betalen. De financiële bijdrage van de Stichting Vrienden vult het jaarlijks tekort op de exploitatiebegroting aan. Hospice Dalftsen heeft een samenwerkingsverband met de overkoepelende organisatie voor Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ).

Hospice Dalftsen is een locatie met twee plaatsen voor ongeneeslijk zieke mensen vanaf 18 jaar in hun laatste levensfase. Het hospice bevindt zich in een monumentaal pand in het centrum van Dalftsen. De twee kamers zijn op de begane grond en elke kamer heeft een eigen badkamer. Ook is er een huiskamer en een logeerkamer in het hospice aanwezig en een stilteruimte.

Ten tijde van het bezoek ontvangen twee cliënten zorg. Beide cliënten hebben een indicatie voor palliatief terminale zorg. De noodzakelijke medische en verpleegkundige zorg wordt gefinancierd uit de Zorgverzekeringswet (Zvw).

De dagelijkse zorg wordt verleend door 26 zorgvrijwilligers. Zij nemen samen met de naasten van de cliënten de dagelijkse zorg op zich. Daarnaast maakt het hospice gebruik van professionele zorgverleners van een thuiszorgteam (zorgverleners van de thuiszorg) van een grote zorgaanbieder in de regio. Overdag en in de avond verlenen zij geplande zorg en zijn zij oproepbaar voor ongeplande zorg. Van 23.00 – 07.00 uur is een verpleegkundige van deze zorgaanbieder als wakende nachtdienst in het hospice aan het werk.

Naast de zorgvrijwilligers is er een grote groep vrijwilligers verbonden aan het hospice. Zo zijn er vrijwilligers die de maaltijden verzorgen, vrijwilligers die de boodschappen doen en vrijwilligers die de tuin onderhouden.

Twee coördinatoren (beide verpleegkundige) sturen het hospice aan. Zij zijn in loondienst van de stichting.

Er zijn verschillende disciplines betrokken, waaronder een specialist ouderengeneeskunde tevens kaderarts palliatieve zorg en een geestelijk verzorger. De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg.

COVID-19

Met name tijdens de eerste besmettingsgolf heeft Hospice Dalfsen te maken gehad met cliënten die besmet waren met COVID-19. De coördinator vertelt dat er in totaal, verspreid over de gehele periode, drie cliënten besmet zijn geweest. Tijdens de eerste besmettingsgolf is er in het Hospice gedurende ruim een maand sprake geweest van een opnamestop. De zorg voor de aanwezige gast is tijdens die periode gecontinueerd.

Aan het begin van de pandemie waren er minder zorgvrijwilligers beschikbaar. Zij waren deels niet aanwezig omdat zij tot de risicogroep behoorden en deels uit angst voor besmetting. De continuïteit van zorg is volgens de coördinator niet in het geding geweest.

2 Conclusie en vervolgacties

2.1 **Conclusie bezoek**

De inspectie constateert dat de geboden zorg op Hospice Dalfsen (grotendeels) voldoet aan alle negen getoetste normen.

De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Stichting 't Huis De Pastorie stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie concludeert dat er geen vervolgtoezicht nodig is.

2.2 **Vervolgacties**

Op basis van de bevindingen en bovenstaande conclusie ziet de inspectie op dit moment geen aanleiding om Hospice Dalfsen opnieuw te bezoeken. De inspectie verwacht dat u goede zorg continueert.

De inspectie sluit het bezoek af.

3 Resultaten Hospice Dalfsen

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

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

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

3.1 Persoonsgerichte zorg

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

In alle gesprekken komt naar voren dat zorgvrijwilligers de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten goed kennen. De coördinator vertelt dat Hospice Dalfsen tijdens de gesprekken voorafgaand aan de opname de cliënten vraagt naar hun wensen en behoeften. Tijdens de dossierinzage leest de inspectie deze wensen en behoeften terug in de cliëntdossiers van het hospice en van de thuiszorg. Zo leest de inspectie in beide dossiers welke lichamelijke klachten de cliënten ondervinden en wat een cliënt graag eet.

De inspectie spreekt met een cliënt. De cliënt geeft aan dat de zorgvrijwilligers haar goed kennen en weten welke zorg nodig is. Daarnaast geeft zij aan dat de zorgvrijwilligers en ook de zorgverleners van de thuiszorg weten op welke wijze de cliënt geholpen wil worden. Zij vertelt bijvoorbeeld op welke wijze zij begeleid wordt bij het toiletbezoek.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers van zowel het hospice en de thuiszorg dat van beide cliënten een levensgeschiedenis, vrijetijdsbesteding en een beschrijving van het sociaal netwerk aanwezig is. Ook leest de inspectie hoe een cliënt graag aangesproken wil worden.

Uit de gesprekken blijkt dat Hospice Dalfsen aandacht heeft voor de specifieke levensvragen die de cliënt bezighouden. De zorgvrijwilligers en de coördinator vertellen dat zij de geestelijk verzorger inschakelen als de cliënt en/of diens familie hierom vraagt. Ook geven ze aan dat zij regelmatig gesprekken hebben met cliënten en familieleden van cliënten over omgaan met verlies.

Norm 1.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

In alle gesprekken komt naar voren dat de zorgvrijwilligers het belangrijk vinden dat cliënten zoveel mogelijk zelf hun regie kunnen en mogen voeren. In principe kunnen de cliënten gaan en staan waar zij willen. Een cliënt vertelt dat zij zelf bepaalt hoe laat zij gaat slapen en opstaat. De inspectie leest in een cliëntdossier dat een cliënt samen met haar partner ging winkelen. Ook leest de inspectie dat zij hierbij gebruik maakten van de rolstoel van het hospice.

Hospice Dalfsen kent geen bezoektijden. Het bezoek is altijd welkom. Het hospice heeft een logeerkamer waar bezoek eventueel kan slapen.

De inspectie hoort dat beide cliënten zelf de inname van de medicijnen verzorgen. In een dossier leest de inspectie dat een zorgvrijwilliger de verpakking van een tablet opende, omdat het de cliënt niet lukte. Daarna nam de cliënt zelf het medicijn in.

In alle gesprekken komt naar voren dat de cliënt elke dag mag aangeven wat hij/zij wil eten. De inspectie hoort dat de kookvrijwilligers dit dan regelen. Ook hoort de inspectie in alle gesprekken dat het hospice de cliënten zo min mogelijk beperkt in hun vrijheden.

Norm 1.4

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

De inspectie hoort in alle gesprekken dat de zorgvrijwilligers de cliënten op een persoonlijke en respectvolle manier aandacht geven. Een cliënt geeft aan dat zij haar verblijf in het hospice als een 'warme deken' ervaart.

De coördinator en de zorgvrijwilligers vertellen dat de zorgvrijwilligers in het hospice zoveel mogelijk aansluiten bij de normen en waarden van de cliënt. Hier is elke dag aandacht voor. Een cliënt vertelt dat de zorgvrijwilligers het respecteren dat zij alleen op haar kamer de maaltijd gebruikt. Ze geeft aan dat zij teveel prikkels ervaart als zij in de gezamenlijke huiskamer is.

Een cliënt vertelt dat als zij een hulpoproep doet, er altijd tijdig een reactie volgt vanuit een zorgvrijwilliger.

3.2 Deskundige zorgverlener

Norm 2.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

Verschillende gesprekspartners geven aan dat voorafgaand aan een eventuele opname er waar nodig overleg mogelijk is met de huisarts, de kaderarts

palliatieve zorg en de thuiszorg. Dit gaat dan met name over de benodigde zorg en ondersteuning aan de betreffende cliënt. In principe kan het hospice zorg verlenen aan alle cliënten. Als voorbeeld noemt de coördinator dat Hospice Dalfsen in het verleden een cliënt in een terminale fase opnam vanuit een penitentiaire inrichting. Voor een andere cliënt was er bijvoorbeeld nauw contact tussen het hospice en een zorgaanbieder voor mensen met een verstandelijke beperking, omdat deze cliënt een verstandelijke beperking had.

Tijdens de intake en tijdens het verblijf in het hospice legt de coördinator van Hospice Dalfsen de wensen en behoeften en eventuele aandachtspunten vast in het dossier van de cliënt. De inspectie ziet dat zorgvrijwilligers dagelijks rapporteren in het dossier van het hospice.

De zorgverleners van de thuiszorg stellen voor elke cliënt in het hospice digitaal een zorgplan op ziet de inspectie. De zorgverleners van de thuiszorg houden het zorgplan actueel. Alleen de coördinator van het hospice heeft inzage in dit digitale dossier (inclusief zorgplan) van de thuiszorg. De coördinator neemt eventuele bijzonderheden en aandachtspunten over in het papieren dossier van de cliënt dat de zorgvrijwilligers gebruiken. Alle zorgvrijwilligers en de zorgverleners van de thuiszorg hebben inzage in het papieren cliëntdossier van het hospice.

De zorgverlener van de thuiszorg en de coördinator vertellen onafhankelijk van elkaar dat zij bijna dagelijks overleg hebben over de zorg aan de cliënten in het hospice en de eventuele bijzonderheden. Zorgverleners van de thuiszorg en de coördinator maken in samenspraak hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning. Waar nodig past de thuiszorg en/of het hospice de zorgverlening hierop aan. Zo vertelt de zorgverlener van de thuiszorg dat gezien de huidige situatie van een cliënt de zorgvrijwilligers deze cliënt zelfstandig naar het toilet kunnen begeleiden. Hiervoor hoeven zij geen contact te zoeken met het thuiszorgteam.

De inspectie hoort van alle gesprekspartners dat de arts en de zorgverleners van de thuiszorg altijd met de cliënt of diens familie overleggen over de eventuele inzet van veiligheidsmaatregelen, zoals bijvoorbeeld een bedhek. Alle gesprekspartners geven aan dat het uitgangspunt is dat de cliënt te allen tijde met de inzet van de veiligheidsmaatregel moet instemmen. In verschillende gesprekken komt naar voren dat het hospice geen onvrijwillige zorg inzet. Dit leest de inspectie ook terug in de cliëntinformatie van het hospice over wilsonbekwaamheid.

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

De zorgverleners van de thuiszorg werken methodisch. In de cliëntdossiers ziet de inspectie een persoonlijk cliëntprofiel met een levensverhaal, interesses en voorkeuren voor eten en drinken. Ook ziet de inspectie ingevulde inventarisaties waarbij de voorkeuren en wensen van de cliënt terugkomen bij de afspraken over de zorgverlening. Zo leest de inspectie dat een cliënt zelf de medicijnen inneemt als de zorgverlening het medicijn op het nachtkastje klaarzet.

De inspectie ziet dat elke cliënt een zorgplan heeft, met doelen en acties. Ook ziet de inspectie dat de zorgdoelen en acties persoonsgericht zijn opgesteld. De

zorgverleners van de thuiszorg evalueren de zorg aan de cliënten met de coördinator en de vrijwilligers. De inspectie ziet verder dat zorgdoelen en acties actueel zijn.

Het digitale cliëntdossier van de thuiszorg biedt de mogelijkheid om op zorgdoelen te rapporteren. De inspectie leest dat de zorgverleners van de thuiszorg rapporteren op de verschillende doelen.

Het papieren dossier van het hospice bevat geen zorgplan met doelen. Aandachtspunten en eventuele bijzonderheden vermeldt de coördinator in het papieren dossier van het hospice. De inspectie leest dat de aandachtspunten en eventuele bijzonderheden zowel in het digitale dossier van de thuiszorg staan als in het papieren dossier van het hospice.

De inspectie leest dat de zorgvrijwilligers kort bevindingen opschrijven in het papieren dossier. De inspectie leest dat de bijzonderheden en aandachtspunten in het papieren dossier van het hospice (risico op vallen, pijn en obstipatie) overeenkomen met de aandachtspunten in het digitale zorgdossier van de thuiszorg.

De zorgverlener van de thuiszorg neemt eventuele bijzonderheden in de zorgverlening door de zorgvrijwilligers over in het digitale dossier van de thuiszorg, zo vertellen de coördinator van het hospice en de zorgverlener van de thuiszorg. De inspectie ziet dit ook terug in het dossier van de thuiszorg.

Norm 2.5

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

In alle gesprekken komt naar voren dat de zorgverleners van de thuiszorg de planbare dagelijkse zorghandelingen uitvoeren. Zoals hulp bij wassen en aankleden, hulp bij pijnbestrijding. Daarbij kan de zorgvrijwilliger van het hospice hen ondersteunen. Als voorbeeld noemt een zorgverlener van de thuiszorg het helpen met het draaien van een cliënt in bed, zodat de cliënt minder pijn ervaart.

Uit de gesprekken en de documenten blijkt dat in Hospice Dalfsen alleen daartoe bevoegde en bekwame zorgverleners van de thuiszorg voorbehouden en risicovolle handelingen uitvoeren. Bij complexe handelingen kan het hospice een beroep doen op het technisch verpleegkundig team (TVT) van de regionale zorgaanbieder.

In het gesprek met het bestuur en de coördinator komt naar voren dat Hospice Dalfsen de inzet van de zorgvrijwilligers nauwgezet volgt. Voordat de zorgvrijwilliger zelfstandig een dienst draait, moet de vrijwilliger een training (vijf bijeenkomsten) en een e-learning volgen en vier diensten meelopen met een collega. Daarna vinden er regelmatig gesprekken plaats tussen de coördinator en de zorgvrijwilliger(s).

Per dag werken vier zorgvrijwilligers elk een dienst van vier uur tussen 07.00 en 23.00 uur. Elke zorgvrijwilliger draait per week in principe twee diensten van vier uur. De zorgvrijwilligers vertellen dat zij per dienst tijd genoeg ervaren om aandacht te geven aan de cliënten en hun familie. Dit naast de dagelijkse zorg, schoonmaakwerkzaamheden, ondersteuning en dienstverlening die zij bieden. Ook hoort de inspectie dat er voldoende tijd is voor een overdracht tussen de

diensten. Hierbij is vaak de coördinator en de zorgverlener van de thuiszorg bij aanwezig.

In de nacht is een verpleegkundige van de thuiszorgaanbieder aanwezig.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat de zorgvrijwilligers elk jaar een training kunnen volgen bij de academie van de koepelorganisatie voor Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ). De coördinator vertelt dat een kookvrijwilliger leerde waar ze op moet letten bij het bereiden en het opdienen van een maaltijd bij een ernstig zieke of terminale cliënt die te maken heeft met verlies van smaak. De zorgvrijwilligers noemen dat zij scholing volgden over 'waarden en normen' en over 'balans en verlies'.

In de gesprekken komt naar voren dat de zorgvrijwilligers en de professionele zorgverleners 24 uur per dag een beroep kunnen doen op een verpleegkundige of een arts. De coördinatoren van het hospice zijn ook 24 uur bereikbaar.

3.3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

In het beleidsplan van het hospice leest de inspectie dat het bestuur de coördinatoren, de vrijwilligers en de Stichting Vrienden van 't Huis De Pastorie betreft bij het opstellen van het beleidsplan. Het bestuur vertelt dat uit de gesprekken onderling drie kernwaarden naar voren zijn gekomen: persoonlijk, betrokken en deskundig. Deze kernwaarden ziet de inspectie tijdens het bezoek terug in de dagelijkse praktijk in het hospice.

In het beleidsplan leest de inspectie dat het bestuur voor beleid en financiën een planning- en control cyclus hanteert. Geplande activiteiten worden gemonitord en er vindt evaluatie en bijstelling van beleid plaats. Daarnaast, zo leest en hoort de inspectie, evalueert het bestuur jaarlijks het eigen functioneren.

Het bestuur vertelt dat door de beperkte omvang van de organisatie er goed zicht is op productie, financiën en ziekteverzuim. Het bestuur geeft aan dat de coördinatoren haar tijdig en volledig op de hoogte houdt van ontwikkelingen binnen het hospice en van de voortgang van verbeteringen. Eén van de coördinatoren sluit structureel aan bij de bestuursvergadering vertelt zij. De gesprekspartners geven aan dat de communicatielijnen in Hospice Dalfsen kort zijn en dat de onderlinge betrokkenheid groot is. Zo komt naar voren dat de vrijwilligers incidenten en fouten laagdrempelig kunnen bespreken met de coördinatoren.

De inspectie hoort in verschillende gesprekken dat de coördinatoren een aantal keren tijdens het verblijf en na overlijden van de cliënt de zorg evalueert met de naasten. Dit is vaak met de eerste contactpersoon van de cliënt. Hospice Dalfsen gebruikt deze informatie om de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening aan de cliënt verder te verbeteren. De inspectie ziet een 'vragenlijst tevredenheidsonderzoek' in.

Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen grotendeels** aan deze norm.

De coördinator en de zorgvrijwilligers vertellen dat zij regelmatig met elkaar reflecteren op de geboden zorgverlening. Waar nodig sluiten de professionele zorgverleners, waaronder die van de thuiszorg die bij een cliënt betrokken zijn, hierbij aan. Ook geven zij desgevraagd aan dat zij elkaar kunnen aanspreken als dat nodig is. De coördinatoren hebben een kwaliteitsbewakende en -bevorderende rol in het hospice vertelt de coördinator.

De zorgvrijwilligers vertellen dat zij om de maand een werkoverleg hebben. Hierin bespreken de coördinatoren en de zorgvrijwilligers de 'huishoudelijke' taken, kennisoverdracht en eventuele plannen. De andere maand is er intervisie. Hierin bespreken de zorgvrijwilligers een casus, bijvoorbeeld over het omgaan met (wensen van de) familie van een cliënt, of morele dilemma's.

Hospice Dalfsen heeft een samenwerkingsverband met de overkoepelende organisatie VPTZ en maakt gebruik van het scholingsaanbod van de VPTZ. Daarnaast is Hospice Dalfsen deelnemer in het Palliatief Netwerk IJssel-Vecht en zijn er contacten met andere hospices in de regio.

Tijdens het bezoek komt naar voren dat er binnen Hospice Dalfsen in de afgelopen jaren niet structureel aandacht is geweest voor een veilige relatie tussen de cliënt en zorgvrijwilligers, en eventueel grensoverschrijdend gedrag, of signalen van mishandeling.

3.4 Medicatieveiligheid

Norm 4.3

Zorgverleners beschikken over een actueel medicatieoverzicht en actuele toedienlijst van de apotheek

De norm is **niet getoetst**.

De inspectie hoort van de coördinator, de zorgvrijwilligers en de zorgverlener van de thuiszorg dat de zorgvrijwilligers geen taak hebben in het toedienen van medicatie. Dit leest de inspectie ook terug in het 'Protocol medicijntoediening' van Hospice Dalfsen.

Norm 4.8

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

De norm is **niet getoetst**.

De inspectie hoort van de coördinator, de zorgvrijwilligers en de zorgverlener van de thuiszorg dat de zorgvrijwilligers geen taak hebben in het toedienen van medicatie. Dit leest de inspectie ook terug in het 'Protocol medicijntoediening' van Hospice Dalfsen.

Norm 4.9

De zorgaanbieder draagt zorg voor het veilig en verantwoord bewaren en afvoeren van medicatie.

De norm is **niet getoetst**.

De inspectie hoort van de coördinator, de zorgvrijwilligers en de zorgverlener van de thuiszorg dat de zorgvrijwilligers geen taak hebben in het toedienen van medicatie. Dit leest de inspectie ook terug in het 'Protocol medicijntoediening' van Hospice Dalfsen.

3.5 Overige onderwerpen

Norm 5.2

De zorgaanbieder werkt samen/stemt af met de informele zorgverleners van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

In alle gesprekken hoort de inspectie dat Hospice Dalfsen veel aandacht heeft voor de sociale omgeving van de cliënt. Zo laat de coördinator tijdens de rondgang de logeerkamer zien, waar familie kan slapen. Ook vertelt zij dat in het hospice een koppelbed aanwezig is, zodat door de opname gescheiden partners toch bij elkaar in de kamer kunnen slapen.

De inspectie hoort dat als familie dat wenst zij (een deel van) de zorg op zich kan nemen. De coördinator vertelt dat zij dit onderling afstemmen met de thuiszorg en vastleggen in het papieren cliëntdossier van het hospice en het dossier van de thuiszorg. De zorgverlener van de thuiszorg vertelt dat zij de familie betreft bij de zorgverlening aan de cliënt. Als voorbeeld noemt zij het verlenen van de laatste zorg.

De coördinator en de zorgvrijwilligers vertellen dat zij gesprekken hebben met familie van cliënten. Zij geven aan dat zij tijdens het verblijf van de cliënt ook oog hebben voor eventuele overbelasting van de familie of mantelzorgers. Een cliënt bevestigt dit. Waar nodig kunnen zij taken van hen overnemen zoals het verzorgen van het wasgoed. Familieleden hebben de mogelijkheid om, wanneer zij dit wensen en de cliënt hiermee akkoord is, digitaal het cliëntdossier van de thuiszorg van hun dierbare in te zien.

Norm 5.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Hospice Dalfsen** aan deze norm.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de handen van zowel de zorgvrijwilligers (die in contact komen met cliënten) als de kookvrijwilligers vrij zijn van sieraden, horloges en nagellak. Ook zijn de onderarmen van deze vrijwilligers volgens de richtlijnen onbedekt. De inspectie hoort van de coördinator dat er aandacht is voor de kleding die de (zorg)vrijwilligers dragen.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de voorzieningen voor handhygiëne voldoen aan de richtlijnen. De inspectie ziet dat bij elke wastafel papieren handdoeken en een prullenbak aanwezig zijn. In de keuken ziet de inspectie een instructie om de handen met papieren handdoeken af te drogen. Ook ziet de inspectie dat er op verschillende plekken in de locatie de mogelijkheid is om de handen te desinfecteren.

Norm 5.4

Zorgverleners gebruiken persoonlijke beschermingsmiddelen zoals beschreven in de richtlijn.

De norm is **niet getoetst**.

De inspectie verzamelt tijdens het bezoek te weinig informatie om deze norm zorgvuldig te kunnen beoordelen.

Wel ziet de inspectie tijdens de rondgang dat de verschillende persoonlijke beschermingsmiddelen op voorraad zijn. De inspectie ziet dat Hospice Dalfsen een aantal dozen met voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen los van de grond bewaart.

Bijlage 1 Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaires en rapporten

Wetgeving:

- Wet langdurige zorg (Wlz).
- Zorgverzekeringswet (Zvw).
- Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG).
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO): Wijzigingswet Burgerlijk Wetboek.
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ).
- Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).
- Besluit langdurige zorg.
- Uitvoeringsbesluit Wkkgz.
- Besluit klachtenbehandeling Bopz.
- Besluit rechtspositieregelen Bopz.
- Besluit middelen en maatregelen Bopz.
- Besluit patiëntendossier Bopz.
- Besluit vaststelling van de minimumeisen voor de (verplichte) meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Veldnormen:

- Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland, 2017.
- Concept toetsingskader IGJ, 2017.
- Governancecode zorg, 2017.
- Kader Toezicht op goed bestuur, 2020.
- Convenant preventie seksueel misbruik, VGN, Chronisch Zieken en Gehandicaptenraad, MEE Ned., Landelijk Steunpunt Cliëntenraden, CNV Publieke Zaak, Nu91, ABVA/KABO FNV, F.B.Z., 2007.
- Handreiking werkvoorraad geneesmiddelen, ActiZ, GGZ Nederland, VGN, 2010.
- Handreiking seksualiteit en seksueel misbruik, VGN, Kennisplein gehandicaptenzorg, 2011.
- Landelijke instructie voor Toediening Gereedmaken van medicatie in verpleeg- en verzorgingshuizen, V&VN, 2008.
- Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden, januari 2015.
- Richtlijn Overdracht van medicatiegegevens in de keten, ActiZ, GGZ Ned., IGZ, KNMG, KNMP, LEVV, LHV, NFU, NHG, NICTIZ, NPCF, NVVA, NVZ, NVZA, Orde, V&VN, VWS,ZN, FNT, NMT en VGN, 2008.
- Risicovolle medicatie in verband met dubbele controle, KNMG, 2013.

Circulaires en rapporten:

- Bulletin 'Het mag niet, het mag nooit: seksuele intimidatie door hulpverleners in de gezondheidszorg', IGZ, augustus 2004.
- Cultuuromslag terugdringen vrijheidsbeperking bij kwetsbare groepen in langdurige zorg volop gaande, duidelijke ambities voor 2011 nodig, IGZ, december 2010.
- De dagelijkse bezetting en kwaliteit van zorg in instellingen voor langdurige zorg, Nivel, 2012.
- Extra inspanning noodzakelijk voor terugdringen vrijheidsbeperking in langdurige zorg, IGZ, 2012.
- Medicatieveiligheid flink verbeterd in herbeoordeelde instellingen langdurige zorg en zorg thuis, IGZ, 2011.

Bijlage 2 Beoordeelde documenten

- Beleidsplan 2018-2023;
- Jaarverslag 2021;
- Overzicht van zorgprofielen cliënten van Hospice Dalfsen;
- Overzicht fte's/dienstroosters zorgverleners op Hospice Dalfsen;
- Intakeformulier en zorgovereenkomst;
- Richtlijn Zorg verlenen in Hospice 't Huis De Pastorie tijdens de COVID-19 crisis;
- Cliëntinformatie over wilsonbekwaamheid en wettelijke vertegenwoordiging;
- Vragenlijst cliënttevredenheidsonderzoek;
- Programma introductie cursus vrijwilligers (5 bijeenkomsten);
- Rechtspositie vrijwilliger terminale zorg;
- Protocol hygiëne van de vrijwilliger;
- Protocol medicijntoediening.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl