



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

Rapport van het inspectiebezoek aan
Het Houvast B.V.
in Tilburg op 22 maart 2022

Utrecht, mei 2022

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving Het Houvast 4
1.3	Context 5
2	Conclusie 6
2.1	Overzicht van de resultaten 6
2.2	Wat gaat goed 6
2.3	Wat kan beter 7
2.4	Eindconclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 8
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Het Houvast verwacht 8
3.2	Vervolgacties van de inspectie 8
4	Resultaten 9
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 9
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 10
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 13
Bijlage 1	Methode 16
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 18

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 22 maart 2022 een aangekondigd bezoek aan Het Houvast B.V. (Het Houvast) in Tilburg. De inspectie kondigde dit bezoek aan zodat het in de COVID-19 periode binnen de richtlijnen van het RIVM kon plaatsvinden.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. De inspectie gebruikt hiervoor een toetsingskader. Dit toetsingskader staat op de website van de inspectie ([toetsingskader](#)).

De inspecteurs verzamelen informatie door middel van observaties, een rondleiding, het inzien van documenten en gesprekken. Ze toetsen de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid.

De begrippen die de inspectie gebruikt in dit rapport, zijn vastgelegd in een [verklarende woordenlijst](#).

1.1 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Het Houvast is dat de inspectie deze locatie lang niet heeft bezocht. De inspectie bezoekt Het Houvast om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.2 Beschrijving¹ Het Houvast

Locaties

Het Houvast biedt individuele ambulante begeleiding en behandeling op alle levensdomeinen aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en/of integratieproblemen. Het gaat om zorg thuis bij cliënten die zelfstandig huren of huren via Het Houvast. Het Houvast wil cliënten een zo zelfstandig mogelijk bestaan bieden. Het Houvast biedt deze begeleiding in regio Tilburg en Waalwijk, en in omliggende gemeentes. Het kantoor bevindt zich in Tilburg.

Dagbesteding

De cliënten van Het Houvast zoeken zelf naar geschikte dagbesteding. Dit kan zijn in hun eigen huis (huishoudelijk werk, klussen) of externe dagbesteding in Tilburg of omgeving. Het Houvast beschikt over een multifunctionele ruimte die gebruikt wordt door cliënten en zorgverleners. De ruimte is voornamelijk in gebruik als werkruimte voor de technische dienst of voor overleggen. Daarnaast gebruiken cliënten deze ruimte voor (begeleiding bij hun) daginvulling.

Cliënten

Het Houvast biedt aan ruim zestig cliënten Wlz² zorg vanuit ZIN³ door middel van een VPT⁴. De cliënten zijn in de leeftijd vanaf 23 jaar.

¹ Deze informatie is aangeleverd door de zorgaanbieder en bewerkt door de inspectie.

² Wet Langdurige Zorg

³ Zorg In Natura

⁴ Volledig Pakket Thuis

De cliënten hebben de volgende zorgprofielen:

- VG Wonen met begeleiding en verzorging (3 VG)
- VG Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6 VG)
- VG (Besloten) wonen met zeer intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (7 VG)

Team en aansturing

Het team van Het Houvast bestaat uit 21,81 fte zorgverleners, waarvan 18,11 fte in loondienst, 2,79 fte ZZP'ers en 0,91 fte oproep (inclusief externe schoonmaak-medewerkers). De zorgverleners hebben minimaal een mbo niveau 4 of een hbo opleiding in de (maatschappelijke) zorg.

Bij Het Houvast vindt geen functiedifferentiatie plaats. Iedereen heeft dezelfde functieschaal (45). Het Houvast werkt niet met persoonlijk begeleiders. Rondom elke cliënt staat een kernteam met begeleiders. De kernteams zijn zo samengesteld, op basis van competenties, dat ze de cliënten die begeleiding kunnen bieden die nodig is.

Bij Het Houvast zijn drie gedragsdeskundigen (als ZZP'ers) betrokken. Zij zijn orthopedagoog-generalist. Een van de gedragsdeskundigen is ook functionaris Wet Zorg en dwang (Wzd). Een consulent Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) komt vier keer per jaar voor consultatie op kantoor. Hij is adviserend richting de huisarts.

Het bestuur van Het Houvast bestaat uit twee leden. Zij werken ook mee in de directe begeleiding aan cliënten. Het Houvast heeft een raad van (drie) commissarissen.

1.3

Context

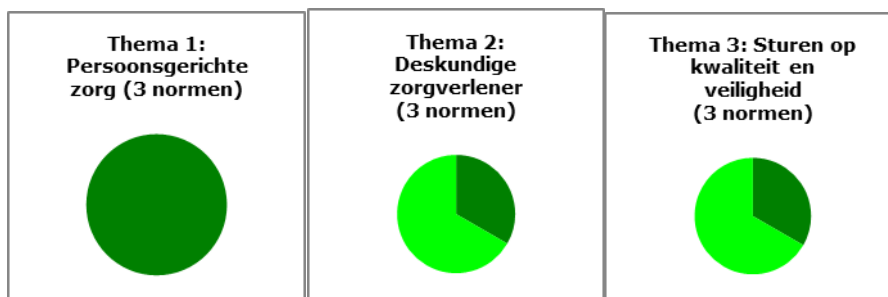
Het Houvast is niet ingeschreven in het openbaar locatieregister als accommodatie/locatie in het kader van de Wzd.

2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de resultaten weergegeven in taartdiagrammen. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over Het Houvast Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 Overzicht van de resultaten

Onderstaande diagrammen laten per thema zien hoe de inspectie Het Houvast beoordeelt.



Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4
voldoet	3	1	1	0
voldoet grotendeels	0	2	2	0
voldoet grotendeels niet	0	0	0	0
voldoet niet	0	0	0	0
niet getoetst	0	0	0	0

2.2 Wat gaat goed

Cliënten kunnen rekenen op persoonsgerichte zorg. Zorgverleners kennen de cliënten en houden rekening met hun wensen, behoeften en zorgvragen. De contacten tussen de cliënten en zorgverleners zijn goed en zij gaan respectvol met elkaar om.

Cliënten geven aan dat zij graag bij Het Houvast wonen. Ze zijn tevreden over de begeleiding die zij van de zorgverleners ontvangen. Zorgverleners zijn gedreven en kiezen bewust voor het werken met cliënten met een complexe zorgvraag. Niet alleen de eigen regie van de cliënten staat voorop maar ook van de zorgverleners. Dit leidt tot een positieve wisselwerking en versterkt elkaar.

De bestuurders faciliteren de zorgverleners goed. Ook is er sprake van stevige betrokkenheid van de gedragsdeskundigen bij de zorg. Zorgverleners voelen zich ondersteund door de gedragsdeskundigen en schakelen hun tijdig in. Dit zorgt voor een deskundig en stabiel team. Zij investeren in het team en in zichzelf. Daarnaast reflecteren zorgverleners structureel op hun eigen en elkaars handelen. Dit doen zij om goede zorg te kunnen blijven verlenen die is afgestemd op de individuele cliënt.

2.3 Wat kan beter

Expliciet maken van dilemma's

Het Houvast maakt bewust keuzes om tegemoet te komen aan de eigen regie-wens van de cliënten door cliënten met hoge zorgprofielen en gedragsproblematiek zelfstandig te laten wonen. Dit is bij Het Houvast een belangrijke waarde. Tegelijkertijd spelen er waarden die hiermee kunnen botsen zoals de risico's op gezondheid en veiligheid van de cliënt of maatschappelijke participatie zoals werk. Omdat het lastig is om al deze waarden tegelijk te optimaliseren vraagt dit om zorgvuldige afwegingen en documentatie van gemaakte keuzes en afspraken in het ECD.

Meer kennis en dialoog over de Wzd

Het Houvast past geen onvrijwillige zorg toe. Tegelijkertijd geeft Het Houvast cliënten begeleiding die complex gedrag vertonen of psychofarmaca gebruiken. Hierbij zou het voorkomen van ernstig nadeel voor deze cliënten besproken moeten worden. Het Houvast heeft wel al stappen gezet om de Wet Zorg en Dwang (Wzd) te implementeren binnen de locatie. Een aantal onderdelen zijn zichtbaar zoals het aanstellen van een Wzd functionaris (gedragsdeskundige). Een aantal onderdelen vraagt nog aandacht zoals bijvoorbeeld meer kennis en dialoog over de Wzd om te kunnen bepalen of de uitvoering ervan van toepassing is.

2.4 Eindconclusie bezoek

De inspectie concludeert dat Het Houvast op de meeste van de door de inspectie getoetste normen (grotendeels) voldoet. De inspectie ziet dat de organisatie er aan werkt om de cliënten een leven te geven dat zo normaal mogelijk is. Zij bieden daarvoor nabijheid als het moet en afstand als het kan. Meer kennis (bij alle zorgverleners) en dialoog over de Wzd kan de organisatie helpen om de zorg nog veiliger te maken. Dit geldt ook voor het expliciet vastleggen van dilemma's bij risico's met de keuzes en afspraken die daar uit voortkomen. Gelet op de stappen die Het Houvast al zet om de zorg te verbeteren heeft de inspectie er vertrouwen in dat Het Houvast zich in zal spannen om de zorg nog verder te verbeteren.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Het Houvast verwacht en binnen welke termijn. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van Het Houvast verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen.

Het Houvast voldoet (grotendeels) aan de getoetste normen.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Het Houvast. Zij gaat er vanuit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen. 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:

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.

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**.

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? Kent hij 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, staan de wensen van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven? De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de zorgverlener.

Resultaten

Norm 1

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast** aan deze norm.

Uit gesprekken met zorgverleners komt naar voren dat de zorgverleners de cliënten goed kennen en goed weten wat hun behoeften zijn. Ze kunnen aangeven hoe het met de cliënten gaat, wat ze prettig vinden en hoe ze de cliënten het beste kunnen begeleiden. Een zorgverlener vertelt dat hij wekelijks met een cliënt en zijn hond een wandeling maakt omdat de cliënt dat prettig vindt. De zorgverlener vertelt ook dat er tijdens zo'n wandeling regelmatig spanningen optreden met andere hondenbezitters en hoe hij daarin de cliënt begeleidt. De inspectie leest dit ook terug in een dagrapportage van de cliënt. Ook geeft een cliënt aan dat de zorgverleners hem kennen en weten hoe ze met hem om moeten gaan. In de geraadpleegde cliëntdossiers ziet de inspectie geen levensgeschiedenis van cliënten staan. Een zorgverlener vertelt dat ze bewust niet naar de voorgeschiedenis vraagt maar uitgaat van het hier en nu. Juist om een nieuwe start te kunnen maken na een vaak complexe voorgeschiedenis.

Het Houvast biedt de cliënten dagbesteding. De inspectie hoort dat cliënten hier bijvoorbeeld meubels of kerstversiering maken of schilderen. Cliënten kunnen hier ook koken of een taart bakken. Zorgverleners vertellen over de wisselende wensen en behoeften van de cliënten om wel of geen gebruik te maken van de dagbesteding. Zo is het huishouden voor sommige cliënten hun enige (haalbare) dagbesteding.

Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast** aan deze norm.

Diverse gesprekspartners geven aan dat het aangaan van relaties en sociale contacten moeilijk is voor de cliënten van Het Houvast. Cliënten zijn het liefst op zich zelf. En willen zelf de regie voeren over hun leven en de zorg en ondersteuning die ze daarbij nodig hebben, zo vertellen zij.

De inspectie hoort en leest over de pilot 'leven zonder plan'. Bij drie cliënten werd in 2020 gekozen voor een experimentele werkwijze zonder zorgplan als alternatief voor het 'klassieke' zorgplan.

Een cliënt vertelt dat hij bij Het Houvast zijn eigen leven kan leiden. Hij vertelt over zijn bezigheden bij de cliëntenraad. De inspectie hoort van een ondersteuner cliëntenraad dat hij de cliënt hierbij helpt binnen zijn eigen mogelijkheden. Ook van een gedragsdeskundige hoort de inspectie dat zij de cliënt ondersteunt bij het deelnemen aan de cliëntenraad. Daarnaast ondersteunt zij de cliënt bij het bijwonen van symposia. De cliënt spreekt daar als ervaringsdeskundige over bijvoorbeeld zijn behoefte om te leven zonder zorgplan.

Zorgverleners betrekken de cliënt bij de (klassieke) zorgplanbesprekingen. Cliënten krijgen de mogelijkheid om zelf mee te praten over de inhoud van hun zorgplan, zo vertellen zorgverleners. Ook van een curator hoort de inspectie dat zorgverleners hem betrekken bij de jaarlijkse zorgplanbespreking. Tijdens de coronapandemie lag de frequentie weliswaar wat lager dan de jaarlijkse bespreking.

Norm 3

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast** aan deze norm.

Een cliënt geeft aan dat zij zich bij het Houvast gehoord en gezien voelt. Hij vertelt over de plekken waar hij woonde vóór zijn komst bij Het Houvast. En hoe tevreden hij nu is over de begeleiding die hij krijgt. De inspectie hoort dat zorgverleners op een respectvolle manier over de cliënten spreken. En ziet dat een zorgverlener goed contact maakt met een cliënt en hem op een passende manier aanspreekt door duidelijke en korte zinnen te gebruiken.

De bestuurders vertellen dat het team zich inzet om nabijheid te bieden als het nodig is, maar ook afstand te nemen als de cliënt dat wenst. Zij 'spelen' als het ware met de mate van begeleiding, zo vertellen zij. Hiermee proberen zij de cliënten een zo normaal mogelijk leven te bieden en hun wens om op zichzelf te zijn te respecteren.

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. Daarnaast zijn zorgverleners in staat om samen te werken.

De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen werken. De zorgverlener is in staat methodisch te 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 het resultaat van de veranderingen het gewenste resultaat oplevert.
 - 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.

Resultaten

Norm 4

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort tijdens de gesprekken dat zorgverleners afwegingen maken over de risico's en de consequenties bij cliënten. Zo hoort de inspectie dat bij een cliënt risico's spelen. De inspectie leest de risico's terug in de risicotaxatie. De inspectie leest ook wat het vraagt van de begeleiding en beveiliging om de risico's aanvaardbaar te maken. De inspectie leest geen doelen terug in de risicotaxatie. In reactie op het conceptrapport leest de inspectie dat de cliënt zelf niet gevraagd heeft om rondom dit risico doelen te maken. Dit is een afweging in MDO-verband geweest, waarbij de visie van de cliënt wel is meegenomen, maar niet allesbepalend is geweest.

Bij Het Houvast zijn drie gedragsdeskundigen betrokken. De zorgverleners vertellen dat de lijnen kort zijn. Zij kunnen de gedragsdeskundigen altijd raadplegen over bijvoorbeeld gedragsproblemen en risico's van cliënten.

De inspectie leest een risicotaxatie van een cliënt. In overleg met de cliënt zijn er camera's bij zijn woning opgehangen. Daarnaast komt er meerdere keren per week beveiliging langs. Op deze wijze voelt de cliënt zich beschermd tegen ongewenst bezoek in zijn woning. Een zorgverlener vertelt dat de cliënt er soms voor kiest om de camera's tijdelijk weg te halen.

Uit de gesprekken blijkt dat niet alle zorgverleners bekend zijn met de Wzd. Van een gedragsdeskundige hoort de inspectie dat de zorgverleners een training Wzd volgden. Tegelijkertijd hoort de inspectie dat het team zich niet altijd bewust is van situaties waarin sprake kan zijn van noodzaak en de mogelijkheid om onvrijwillige zorg in te zetten. Bijvoorbeeld als de cliënt zich verzet tegen gezondheidsbescherming. Dit met het doel om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

De inspectie hoort dat een cliënt psychofarmaca gebruikt buiten de richtlijn om. Tijdens het eindgesprek op de dag van het bezoek hoort de inspectie dat dit onderwerp voor de gesprekspartners een moment van bewustwording is. De gesprekspartners geven aan vaker met elkaar het gesprek te gaan voeren als het gaat om psychofarmaca in relatie tot onvrijwillige zorg als ze buiten de professionele richtlijnen worden gegeven. En de vraag daarbij of de betrokkene er zelf een weloverwogen beslissing over kan nemen.

In reactie op het conceptrapport geeft de bestuurder aan dat de gedragsdeskundige hierbij afweegt of de cliënt wilsbekwaam ter zake is. Zij onderzoekt of de cliënt begrijpt welke medicatie hij waarom krijgt en waarom dit buiten de richtlijn is. Tot op heden is de inschatting dat de cliënt dit kan overzien en hierin een bewuste keuze kan maken. Tijdens een eindgesprek op de bezokedag hoort de inspectie dat de risico's en de afwegingen van het gebruik van psychofarmaca meer aandacht behoeft.

Norm 5

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast grotendeels** aan deze norm.

Iedere cliënt⁵ heeft een zorgplan in een elektronisch cliëntdossier (ECD). De inspectie ziet bij haar bezoek twee ECD's van cliënten. De zorgplannen bestaan uit doelen op verschillende levensgebieden en de acties die de cliënt moet nemen om het doel te behalen. De inspectie ziet dat de zorgverleners regelmatig rapporteren over de dagelijkse gang van zaken. Zorgverleners evalueren het zorgplan vervolgens mondeling, zo vertelt een zorgverlener. De inspectie ziet geen uitkomsten van een zorgplanevaluatie of acties die daar uit voortkomen in de ECD's.

De inspectie hoort dat er elke zes weken een directieoverleg is. De directie bespreekt dan samen met een gedragsdeskundige organisatorische en cliëntgerelateerde zaken. De inspectie ziet de notulen van 13 januari 2022 en 24 februari 2022. De directie heeft aparte overleggen met de kwaliteitsmanager over onder andere interne audits, ISO-certificering en het Kwaliteitskader. Ook vindt er vier keer per jaar ISO-overleg plaats. Verschillende functionarissen bespreken hierbij de voortgang van de PDCA-cyclus en controleren of iedere cliënt een actueel begeleidingsplan heeft. Van iedere bijeenkomst wordt een verslag gemaakt.

Een multidisciplinair overleg (MDO) is bij Het Houvast ingebed in het Kernteamoverleg (KTO). Bij dit MDO is altijd een gedragskundige aanwezig en een aanwezige maakt notulen. De bestuurder vertelt dat er geen structureel overleg met het hele team plaatsvindt. De directieleden zijn deelnemer van de kernteams en bepalen de frequentie van de kernteamoverleggen. In een aantal situaties ligt de minimale frequentie vast: bij nieuwe cliënten is standaard na zes weken een evaluatie-overleg en als sprake is van een risicotaxatie, is er minimaal viermaal per jaar overleg in het kernteam. Er zijn geen notulen waarin afspraken en acties op navolgbare wijze terug te vinden zijn. De inspectie hoort dat zorgverleners per kernteam een (beveiligde) zakelijke groepsapp gebruiken om elkaar te informeren.

Norm 6

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

⁵ Behalve drie cliënten die meedoen met de experimentele werkwijze 'leven zonder plan' (periode 2019-2022).

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast** aan deze norm.

De inspectie hoort van gesprekpartners en leest in de documenten dat alle zorgverleners een afgeronde mbo of hbo opleiding in de zorg en of dienstverlening hebben. Uit een steekproef onder de zorgverleners ziet de inspectie dat van deze zorgverleners een verklaring omtrent het gedrag (VOG) en een adequaat diploma aanwezig is.

Meerdere gesprekpartners vertellen dat zij de ruimte krijgen om zichzelf bij te scholen en te ontwikkelen. De organisatie vergoedt de opleidingen en zorgverleners mogen de scholing onder werktijd volgen. Ook is er aandacht voor het uitwisselen van kennis en kunde onderling. In het scholingsplan van 2021 ziet de inspectie dat zorgverleners onder andere een e-learning Wzd en medicatiescholing volgden. In het scholingsplan van 2022 ziet de inspectie dat er onder andere aandacht is voor individuele- en groepssupervisie.

De bestuurders vertellen dat er sprake is van een stabiel team. De inspectie spreekt met diverse gesprekpartners over de personele bezetting bij Het Houvast. Een cliënt bevestigt dat hij vaste zorgverleners ziet bij Het Houvast. Iedere cliënt heeft een kernteam van zorgverleners die hem of haar begeleiden. Daarin heeft iedere begeleider dezelfde rol en verantwoordelijkheid.

De inspectie hoort dat meerdere zorgverleners lang bij Het Houvast werken, omdat zij dit een fijne werkplek vinden. Op het moment van het bezoek is er weinig uitval en het ziekteverzuim is relatief laag, zo vertellen de bestuurders.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg en deze goed houden begint bij een goed management. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, coördineren en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer die zorgverleners niet altijd kunnen voorkomen.

Resultaten

Norm 7

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast grotendeels** aan deze norm.

De inspectie leest de visie van het Houvast in de documenten. Zo leest de inspectie *'we zien mensen met een verstandelijke beperking niet anders dan mensen zonder een verstandelijke beperking. In onze visie op de mens gaan we er dan ook vanuit dat deze op ieder mens van toepassing is, waar dan ook ter wereld en met welke beperking of handicap dan ook. Het geldt dan ook niet alleen voor de cliënten waar we zorg aan verlenen maar ook voor onze medewerkers. Voor beiden streven we naar geluk in het leven en daar willen we een bijdrage in leveren.'* De inspectie ziet en hoort van diverse gesprekpartners dat de bestuurders zich hier voor inspanssen en dat de visie zichtbaar is op de werkvloer.

Zorgverleners vertellen dat zij hun taken vol overgave voor de cliënten uitvoeren. Naast de zorg en begeleiding van de cliënten zijn de zorgverleners ook verantwoordelijk voor de begeleiding bij het huishouden zoals koken en boodschappen. Ook begeleiden zij cliënten bij het onderhouden van contacten met externe behandelaren, huisarts en apothekers.

De inspectie leest dat het Houvast medicatiebeleid heeft dat is toegespitst op de cliënten die bij de organisatie in zorg zijn. De cliënten die medicatie gebruiken, hebben hun medicatie over het algemeen in eigen beheer. Het Houvast maakt hiervoor gebruik van het BEM-formulier (Beoordeling eigen beheer van medicatie). De inspectie ziet van een cliënt een ingevuld BEM-formulier waarin de afspraken over eigen beheer van de medicatie zijn opgenomen. Voor een aantal cliënten heeft Het Houvast de medicatie in bewaring. De zorgverlener neemt de medicatie mee naar de cliënt en de cliënt neemt de medicatie zelf in.

Tijdens de rondleiding op het kantoor ziet de inspectie dat de medicatie die Het Houvast in bewaring heeft, in een afgesloten medicatiekast is opgeborgen. De voorraad opiaten staat afgezonderd van de overige medicatie op slot. De inspectie ziet geen opiatenregistratie in de kast waarop te zien is welke opiaten, wanneer, door wie en voor welke cliënt zijn meegenomen.

Norm 8

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast grotendeels** aan deze norm.

Uit documenten en gesprekken blijkt dat Het Houvast de mogelijkheid om van (bijna) incidenten en (bijna) fouten te leren en verbeteren benut. Uit de gesprekken blijkt dat zorgverleners incidenten melden en hiervoor een speciaal format gebruiken. De inspectie ziet in het kwaliteitsrapport 2020 dat het Houvast trendanalyses van de meldingen maakt om daarvan te leren en te verbeteren. Ook leest de inspectie dat bij Het Houvast audits plaatsvinden om daarvan te leren en te verbeteren. Zo is naar aanleiding hiervan de medicatieveiligheid en de dossievoering verbeterd.

Het Houvast heeft een cliëntenraad. De bestuurders vertellen dat het vinden van leden voor de cliëntenraad lastig is. Om die reden werkt Het Houvast aan andere manieren om inspraak van cliënten te regelen. De inspectie spreekt met een ondersteuner cliëntenraad. Hij vertelt hoe hij helpt om de achterban van de kleine cliëntenraad te betrekken bij vraagstukken, zoals bijvoorbeeld huisartsenzorg of voedingsgeld. Ook voert Het Houvast een cliënttevredenheidsonderzoek uit, zo leest de inspectie.

De bestuurders vertellen dat zij zich inzetten om cliënten ondanks gedragsproblematiek op hun eigen plek te begeleiden en niet in groepsverband. Door middel van het volledig pakket thuis (VPT) hebben cliënten regie en autonomie, zo vertellen zij. De inspectie hoort desgevraagd dat de gesprekspartners dilemma's in de begeleiding herkennen en bespreken, bijvoorbeeld grenzen rondom de eigen autonomie. De inspectie leest deze dilemma's niet terug in een zorgplan of teambespreking.

Norm 9

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Houvast** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat de teamleden open en eerlijk naar elkaar zijn. Er is een cultuur waarin zorgverleners elkaar kunnen aanspreken en dilemma's met elkaar kunnen bespreken. Van de zorgverleners hoort de inspectie met een voorbeeld dat zij hun collega's durven te benaderen met een hulpvraag. De zorgverleners vertellen dat de lijntjes kort zijn, zowel met elkaar als met de directie. Een zorgverlener vertelt dat ze het fijn vindt dat de directie ook begeleiding biedt aan cliënten. Hierdoor kan de directie zich volgens de zorgverlener goed in de verschillende perspectieven verplaatsen.

De gedragsdeskundige vertelt dat zij ook korte lijnen ervaart in de organisatie. Zo heeft zij regelmatig contact met andere gedragsdeskundigen bij Het Houvast of met de bestuurders hoe zij een casus kan aanpakken. Zij ervaart hierbij vrijheid en vertrouwen om zelf (snelle) beslissingen te kunnen nemen. Zij vertelt dat zij deelneemt aan structurele intervisie binnen haar netwerk.

Ook onder de teamleden vindt bij Het Houvast systematisch reflectie plaats zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Bijlage 1 Methode

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens de geldende wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders.

Inspecteurs beoordelen op de werkvloer of de zorgaanbieder goede zorg verleent. De inspecteurs passen zich zo veel mogelijk aan het ritme van de dag op de locatie aan. Om een beeld te krijgen van deze locatie starten de inspecteurs zo mogelijk met een kort gesprek met de eindverantwoordelijke van die dag of de leidinggevende. Daarnaast vindt een rondleiding door de locatie plaats. Zo kunnen de inspecteurs zich een beeld vormen van de leefsituatie van de cliënten en de werksituatie van de zorgverleners. Verder zijn de inspecteurs voor een groot deel van de tijd op de afdeling(en) of in de woning(en) aanwezig. In verschillende huiskamers/in de huiskamer kunnen de inspecteurs cliënten en zorgverleners observeren. Hiervoor gebruiken zij de observatiemethode SOFI (zie de uitleg hieronder).

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelt de inspectie of de door Het Houvast geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen.

Tijdens het bezoek aan Het Houvast heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- Gesprek met de directie (twee leden) en de kwaliteitsadviseur.
- Gesprek met een cliënt.
- Gesprek met een ondersteuner van de cliëntenraad (in het bijzijn van de cliënt).
- Telefonisch gesprek met een curator.
- Gesprek met de gedragsdeskundige.
- Gesprek met twee uitvoerend zorgverleners.
- Inzage cliëntdossier(s).
- Documenten genoemd in bijlage 2 en website van Het Houvast.

Uitleg observatiemethode SOFI

De inspectie kan gebruik maken van 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 voor de Gezondheidszorg).

Met deze methode observeren de inspecteurs hoe de cliënten en hun zorgverleners op elkaar reageren. De observatie vindt plaats in een algemene ruimte zoals een huiskamer of een dagbestedingslocatie.

De inspecteurs stellen nadien vragen over wat ze gezien hebben en bespreken een aantal observaties en situaties met de zorgverleners, behandelaren en cliëntvertegenwoordigers. Ook het zorgdossier komt aan bod.

Inspecteurs krijgen zo een beter beeld van de ervaringen van de cliënt en daarmee de mate van kwaliteit van zorg.

Wilt u meer weten over SOFI dan kunt u dit lezen op de website van de Universiteit van Bradford: [Short Observational Framework - Training - University of Bradford](#)

De inspectie heeft tijdens het bezoek geen gebruik gemaakt van de SOFI methode omdat de inspectie met een cliënt gesproken heeft.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Visie
- Missie en strategie
- Beschrijving doelgroep
- Kwaliteitsrapport 2020
- Notulen DO 13-01-2020
- Notulen DO 24-2-2020
- Interne audit juli 2020
- Interne audit maart 2021
- Interne audit dossiers Het Houvast september 2021
- Interne audit Dossieronderzoek vanuit externe toezichthouder
- Scholingsplan 2021
- Scholingsplan 2022
- Beleid medicatie
- Ingevuld BEM formulier
- Risicotaxatie van een cliënt
- Overzicht medewerkers 1-3-2022
- Overzicht opleidingsniveau medewerkers
- Concept Eindrapportage Evaluatie Pilot 'Leven zonder cliëntplan' Houvast 18-03-2022
- VOG en diploma van twee zorgverleners



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl