



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90700 2509 LS Den Haag

De Raad van Bestuur van Haagse Wijk-
en WoonZorg (HWW Zorg)
T.a.v. de heer drs. R. van Dam MSc
Postbus 93112
2509 AA DEN HAAG

Werkgebied Zuidwest

Wilh. van Pruisenweg 52
Den Haag
Postbus 90700
2509 LS Den Haag
T 070 304 15 00
F 070 304 15 70
www.igz.nl

Inlichtingen bij

T (070) 304 15 24

Datum 12 mei 2010

Onderwerp reactie inspectie eerste voortgangsrapportage HWW Zorg

Ons kenmerk
10-238743/pr6/AS/fe

Bijlagen
1

Uw kenmerk
010RvB 1802/RvD/SR

Uw brief
29 april 2010

Geachte heer Van Dam,

Op 6 mei jl. heeft de Inspectie uw eerste voortgangsrapportage naar aanleiding van de plannen van aanpak van HWW Zorg in goede orde ontvangen.

De inspectie heeft in januari en februari 2010 bezoeken gebracht aan verpleeghuis Houtwijk, woonzorgcentrum Op de laan en Zorghuis Dr. W. Drees (gefaseerd toezicht) en aan verpleeghuis De Eshoeve (toezicht AT Bopz). Op basis van de resultaten heeft de inspectie een aantal maatregelen richting HWW Zorg afgekondigd ter verbetering van de zorgkwaliteit. Er zijn dientengevolge door HWW Zorg twee plannen van aanpak gemaakt, namelijk één voor verpleeghuis De Eshoeve en één voor de overige drie locaties.

Met de toezending van de eerste voortgangsrapportage voldoet u aan de afspraak dat maandelijks een voortgangsrapportage aan de Inspectie gestuurd moet worden. U heeft gekozen voor één voortgangsrapport, omdat de verbeteracties zijn ingezet voor HWW Zorg als geheel. Bij de voortgangsrapportage heeft u een aantal bijlagen toegevoegd, waaronder het conceptrapport over de nulmeting van het HKZ-certificatieschema met een daarbij behorend plan van aanpak. Deze nulmeting bevestigd op tal van onderwerpen wat de inspectie in haar rapporten heeft verwoord.

Deze voortgangsrapportage geeft op papier een goed inzicht in de vele activiteiten, die inmiddels door u ondermeer zijn verricht op het gebied van kwaliteitsborging, van verbetering van de zorgdossiers, van personele voorwaarden (kwantitatief en kwalitatief) en van de woon- en leefomstandigheden. Ook worden verbeterpunten in het kader van de Wet Bopz in deze voortgangsrapportage benoemd. De start van het traject "Ban De Band" in verpleeghuis Houtwijk om het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen terug te dringen, julicht de inspectie van harte toe. Dit laatste geldt ook voor de (her)inrichting en de borging van diverse (zorg)commissies op het gebied van hygiëne, decubitus, vocht en voeding, infectiepreventie, vrijheidsbeperkende maatregelen en meldingen van incidenten. Vooral de laatstgenoemde commissie is van groot belang om in de toekomst te leren van fouten. Dat HWW Zorg extra aandacht gaat besteden aan de correcte afwikkeling van klachten past in dit kader.

De inspectie spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop u tot nu toe gevolg heeft gegeven aan de verplichting om adequate plannen van aanpak en een voortgangsrapportage te maken. Tegelijkertijd constateert de inspectie dat er binnen HWW Zorg nog heel veel moet gebeuren. Het gaat uiteindelijk om de zichtbare resultaten. Zoals eerder gezegd zal de inspectie de voortgang intensief blijven volgen door middel van uw maandelijkse voortgangsrapportages en door het brengen van (on)aangekondigde inspectiebezoeken.

Ons kenmerk
10-238743/pr6/AS/fe

Datum
12 mei 2010

In de bijlage bij deze brief staan een aantal inhoudelijke opmerkingen en vragen die als u de vormgeving van de voortgangsrapportage aanpast, kunt verwerken in een SMART-geformuleerde voortgangsrapportage. De voortgangsrapportage wordt daardoor toetsbaar voor u als bestuurder en voor de beoordelende Inspecteurs. Tegelijkertijd wordt daardoor zichtbaar aan welke aspecten u prioriteit zult geven en welke later zullen volgen omdat het niet mogelijk is om alle aspecten tegelijk te optimaliseren.

Aan uw opmerking om een spoedig overleg over deze voortgangsrapportage te hebben meen ik te hebben voldaan door middel van deze schriftelijke reactie. Voorts is voor medio juni een accounthoudersoverleg afgesproken om de actuele stand van zaken te bespreken. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact met mij opnemen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wens u en uw medewerkers succes bij de uitvoering van het plan van aanpak.

Hoogachtend,

Bijlage: reactie IGZ op eerste voortgangsrapportage

In een plan van aanpak staat in elk geval per onderwerp helder omschreven:

- welk risico u gaat aanpakken;
- welke resultaten u wilt bereiken (doel, beoogde effecten);
- wat hiervoor nodig is (activiteiten);
- hoe u deze gaat implementeren;
- hoe u de resultaten gaat monitoren;
- verantwoordelijkheidstoedeling op centraal niveau en/of;
- verantwoordelijkheidstoedeling op lokaal niveau;
- wanneer is of wordt begonnen en wanneer wordt afgerond (tijdspad/planning).

De inspectie nog een aantal inhoudelijke vragen en/of opmerkingen:

Clëntenraad:

Hoe garandeert HWW Zorg de medezeggenschap van de cliëntenraad?

Aan welke documenten wordt momenteel constructief gewerkt?

Wanneer zijn deze documenten klaar?

Wanneer vindt de vaststelling, borging onder een kwaliteitssysteem en implementatie plaats?

Hoe is tussentijds de medezeggenschap geborgd (zonder reglement?)

Klachtenprocedure:

Betreft het reglement de interne- en externe klachtenprocedure?

Hoe is het met de klachtenfolder voor klachten die onder de WGBO vallen?

Voldoet de communicatie niet of is de procedure aan de hand van het reglement niet adequaat en conform de WKCZ opgesteld?

Procedure en afwikkeling hebben maximale aandacht. Wat betekent dit in SMART termen?

Zorgdossiers:

Uit het rapport van Houtwijk blijkt dat de protocollen om met het zorgplan te werken onvoldoende bekend zijn bij de medewerkers.

De actie bij zorgdossier op orde, vermeldt niet wat op orde inhoudt. Wat is het uitgangspunt en wat zijn de vertrekwaarden?

Hoe wordt er voor borging en de Plan-Do-Act-Check cyclus gezorgd (alleen door klinische lessen)?

Hoe wordt de participatie van de cliënt gegarandeerd bij de totstandkoming van het zorgplan?

valpreventie:

Wordt het valrisico van de cliënt beoordeeld bij intake?

Als men het valrisico opneemt in het zorgdossier is dit een prima actie, maar wat gebeurt er procesmatig gezien? Blijft het alleen bij een analyse bij opname of ook later? Hoe wordt dit geïmplementeerd en hoe wordt een verbinding gemaakt met het zorgproces/behandeling, verantwoordelijkheidstoedeling, kwaliteitssysteem, scholing, MDO etc?

Vacatures werkvloer:

Wat is de streefbezetting in kwaliteit en kwantiteit?

Wanneer wil HWW dat op orde hebben?

Het zelfde geldt voor het onderwerp activiteiten in het zorgdossier?

Kwaliteit personeel:

Ook voor dit onderdeel geldt hetzelfde als voor bovenstaande.

Op welke competenties wordt ingezet en voor welke functionarissen?
Is dit lokaal beleid of centraal en wat is in deze de (beleid) visie?
Is er buiten de bijscholingen een scholingsplan gemaakt dat aan het eind van het jaar wordt geëvalueerd en bijgesteld?

Hygiëne en infectiepreventie:

Wordt in de centrale hygiënecommissie in ieder geval ten behoeve van de verpleeghuizen samengewerkt met een hygiënist?

Incontinentie:

Hoe is de rol van de artsen geborgd bij dit onderwerp?

Geneesmiddelendistributie:

Als er een nieuwe werkwijze wordt geïntroduceerd moet er in samenwerking met een apotheker ook een nieuw geneesmiddelendistributieprotocol worden opgesteld. Daar moeten alle punten die bij dit onderwerp staan worden ondergebracht.
Is er sprake van een depot-apotheek? Is daar een aparte apotheker aan verbonden? Wat is de rol van de apotheker?
Op korte termijn worden de medicijncassettes vervangen in verpleeghuis Houtwijk omdat zij gevaar opleveren staat in hun voortgangsrapportage. Wat is de korte termijn?

Communicatie:

Hoe ziet het communicatieplan en de overlegstructuur centraal en lokaal er (op papier) uit?

Geestelijke verzorging

Hoe wordt op voorhand gecommuniceerd in informatiebrochures over het gegeven dat mensen verwezen worden naar lokale geloofsgemeenschappen. Dit is van belang, omdat zodat zij voordat zij in een van de locaties gaan wonen, een welbewuste keuze kunnen maken?