



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie
in Wijhe op 17 juli 2023

Utrecht, september 2023

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Taak inspectie 4
1.2	Aanleiding bezoek 4
1.3	Aanpak 4
1.4	Beschrijving Trevin en woonlocatie De Oude Pastorie 4
2	Conclusie 7
2.1	Overzicht van de resultaten 7
2.2	Wat gaat goed 7
2.3	Wat kan beter 8
2.4	Wat moet beter 8
2.5	Eindconclusie bezoek 8
3	Wat zijn de vervolgacties 10
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Trevin verwacht 10
3.2	Vervolgacties van de inspectie 10
4	Resultaten 11
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 11
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 14
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 17
4.4	Thema Medicatieveiligheid 18
Bijlage 1	Methode 20
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 22

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 17 juli 2023 een onaangekondigd bezoek aan Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie (hierna De Oude Pastorie) in Wijhe.

1.1 Taak inspectie

De inspectie ziet toe op goede zorg. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. Wij houden onder andere toezicht door het brengen van inspectiebezoeken. Hierbij beoordeelt de inspectie of de zorgaanbieder de zorg geeft zoals voorgeschreven in wetten, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Wij stimuleren en agenderen waar het kan en handhaven waar nodig. Extra aandacht gaat uit naar kwetsbare groepen.

1.2 Aanleiding bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie is dat de inspectie deze locatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt Trevin, om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.3 Aanpak

De inspectie gebruikt voor dit bezoek het [bezoekinstrument voor kleine en nieuwe zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg](#). Dit instrument is afgeleid van het [Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben](#). Dit kader is gebaseerd op wet- en regelgeving, veldnormen (gemaakt door beroepsorganisaties), professionele standaarden en het [Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg](#). Het toetsingskader bestaat uit vier thema's: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverleners en sturen op kwaliteit en veiligheid en medicatieveiligheid. Per thema beoordeelt de inspectie welke zorg goed is, beter kan of beter moet.

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

Tijdens het bezoek ontving de inspectie enkele documenten (bijlage 3) en zag dossiers in. Ook sprak de inspectie met:

- Eigenaar van Trevin;
- Twee zorgverleners;
- Een cliënt;
- Een cliëntvertegenwoordiger (ouder).

1.4 Beschrijving¹ Trevin en woonlocatie De Oude Pastorie

Locatie

Trevin biedt diverse vormen van zorgverlening: een 24-uurs woonlocatie, logeeropvang, diagnostiek, behandeling en een interim gedragskundige. Woonlocatie De Oude Pastorie is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met een verstandelijke beperking. De locatie bevindt zich een in voormalige pastorie naast de kerk midden in het dorp. Er is plaats voor negen cliënten. Iedere bewoner heeft zijn/haar eigen zit-slaapkamer met wastafel. De locatie bestaat uit drie verdiepingen met op de twee bovenste etages kamers een gedeelde badkamer.

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

Op de benedenverdieping bevindt zich één zit-slaapkamer met aangepaste badkamer. Verder is daar de woonkamer met aangrenzende toegang tot de tuin, een grote woonkeuken en een kantoor waar 's nachts de slaapdienst slaapt.

Cliënten

Op het moment van het inspectiebezoek verblijven er zeven cliënten op Woonlocatie De Oude Pastorie. Woonruimte voor een tweetal cliënten is nog beschikbaar, de planning is dat één cliënt hier in september komt wonen. De zorgvraag en mate van zelfstandigheid van de cliënten is uiteenlopend. Allen hebben behoefte aan een gestructureerde omgeving. Een aantal cliënten heeft ondersteuning of overname nodig bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen.

De cliënten ontvangen zorg vanuit de wet langdurige zorg. De Oude Pastorie biedt deze zorg in ondernemerschap van De Coöperatie Boer en Zorg. Voor een client is een grote gehandicaptenzorg aanbieder in de regio hoofdaannemer. De cliënten hebben de volgende indicaties:

- Eén client: Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (VG4)
- Twee cliënten: Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (VG5)
- Drie cliënten: Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (VG6)
- Eén client: (Besloten) wonen met zeer intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (VG7)

Zorgteam

Op woonlocatie De Oude Pastorie zijn vijf zorgverleners in dienst, waarvan twee BBL²-studenten. Het zorgteam betreft in totaal 4,1 fte. Van de drie personeelsleden in loondienst zijn er twee gediplomeerd HBO niveau social work en één op MBO niveau als gespecialiseerd pedagogisch medewerker. Eén BBL leerling volgt de opleiding maatschappelijke zorg niveau 3, de andere BBL leerling niveau 4.

Daarnaast heeft De Oude Pastorie een overeenkomst met een ZZP'er³ voor een half jaar om het rooster rond te krijgen. Twee zorgverleners en de manager van het logeershuis draaien op dit moment ook structureel mee in het rooster. De manager van het logeershuis verricht ook diverse ondersteunende werkzaamheden voor De Oude Pastorie. Zij volgde de opleiding pedagogiek (HBO) en zit in de afrondende fase van de opleiding pedagogische wetenschappen.

De eigenaar is in de rol van gedragsdeskundige aanwezig bij de vergaderingen, bij de ondersteuningsplanbesprekingen en bij de cliëntinhoudelijke zaken.

Verloop en verzuim

De Oude Pastorie heeft een vacature openstaan voor 24 tot 32 uur voor de functie van woonbegeleider. Er was eind 2022 sprake van bovenmatig personeelsverloop als gevolg van cliënt met complex gedrag. Na overplaatsing van deze cliënt is sindsdien sprake van een relatief stabiel team. Trevin kent voor de gehele organisatie een verzuimcijfer van 1,31%.

Aansturing

De eigenaar heeft binnen de organisatie de rol van gedragsdeskundige én de rol van manager voor onder andere woonlocatie De Oude Pastorie. Daarnaast is zij 24/7 bereikbaar voor dringende vragen op inhoud of aansturing.

2 Beroepsbegeleidende Leerweg
3 Zelfstandige Zonder Personeel

Organisatorisch

Op dit moment valt de woonlocatie De Oude Pastorie nog onder de eenmanszaak Trevin. Ook het logeerhuis valt onder deze rechtsvorm. De eigenaar heeft samen met een familielid in mei 2023 Trevin B.V. opgericht. De bedoeling is dat alle activiteiten in de eenmanszaak onder Trevin B.V. komen te vallen, de eenmanszaak Trevin en wordt dan opgeheven. Doelstelling is dit in het derde kwartaal van 2023 te realiseren. Trevin is aangesloten bij de Coöperatie Boer en Zorg.

Wet zorg en dwang

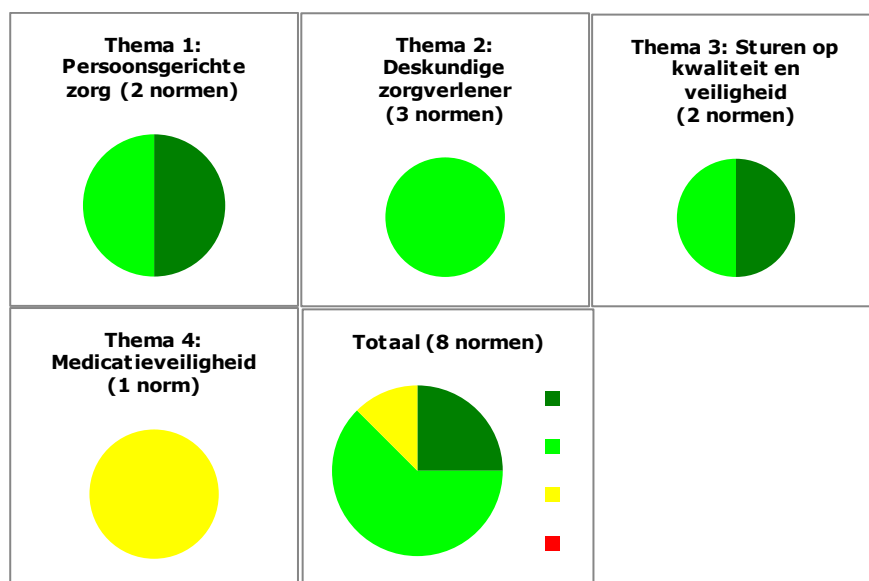
De inspectie heeft gezien dat woonlocatie De Oude Pastorie voor de Wet zorg en dwang (Wzd) als locatie/accommodatie is opgenomen in het openbare locatieregister.

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 Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie. 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 Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie beoordeelt.



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

2.2 Wat gaat goed

Persoonsgerichte zorg

Cliënten die wonen bij De Oude Pastorie krijgen zorg op maat aangeboden. De zorgverleners weten hun zorg en ondersteuning goed af te stemmen op de wensen van de cliënten. Daarbij houden ze rekening met wat wettelijk vertegenwoordigers /ouders belangrijk vinden en de mogelijkheden van de cliënt.

Methodisch werken

Binnen De Oude Pastorie werken de zorgverleners methodisch. Ze rapporteren in het elektronisch cliëntendossier en maken hiervan kwartaalverslagen. Ze bespreken dit met het gehele team tijdens een clientbespreking.

Analyse en leren van incidenten

Incidenten worden vastgelegd en gebundeld zodat er ook op (middel)lange termijn van geleerd kan worden. Zo worden trends zichtbaar maar ook het effect van interventies kan goed gevolgd worden.

2.3 Wat kan beter

Huisregels

De Oude Pastorie kan verbeteren daar waar het om huisregels gaat. Huisregels zijn bedoeld om ordelijke gang van zaken te regelen en met elkaar gemaakt afspraken vast te leggen. Deze zijn niet geschikt voor het beperken van de individuele keuzevrijheid van cliënten, zoals wanneer en hoe lang cliënten gebruik mogen maken van hun telefoon en/of tablet/laptop. Afspraken over dergelijke beperkingen moet De Oude Pastorie individueel afwegen tegen de mogelijkheden van de cliënt en de afspraken hierover vastleggen in het cliëntdossier.

Intervisie

Bij Trevin werken veel nieuwe en onervaren zorgverleners. Het is belangrijk dat zorgverleners reflecteren en (van elkaar) leren. Intervisie kan bijdragen aan de professionele ontwikkeling van de zorgverleners en het samen eenduidig werken als team.

Eigen regie en Wzd

Bij de zorgverleners van De Oude Pastorie is meer bewustwording nodig over de eigen regie van cliënten en hoie zij dit kunnen versterken. De eigenaar van Trevin is op de hoogte van de Wzd. De inspectie ziet dat fixatie van een cliënt zorgvuldig en volgens het stappenplan afgewogen en afgestemd wordt. Het navolgbaar vastleggen van onvrijwillige een aandachtspunt. Tijdens het bezoek is deze informatie versnipperd in het ECD. Bij zorgverleners is beperkt kennis aanwezig over de Wzd. Scholing en het gesprek over eigen regie en onvrijwillige zorg zijn nodig om de kennis en bewustwording te vergroten.

2.4 Wat moet beter

Medicatieveiligheid

Bij De Oude Pastorie is het veilig bewaren van medicatie niet geborgd. Medicatie moet bewaard worden in een afgesloten ruimte of kast waar cliënten geen toegang toe hebben. Daarnaast zijn er meer aandachtspunten te benoemen in de medicatieveiligheid bij De Oude Pastorie zoals medicatie met een houdbaarheidsdatum voorzien van een openingsdatum en oude medicatie afvoeren. De Oude Pastorie dient de medicatieveiligheid zo snel mogelijk op orde te hebben volgens de handreiking medicatieveiligheid⁴.

2.5 Eindconclusie bezoek

De inspectie concludeert dat de geboden zorg op Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen.

De Oude Pastorie biedt een mooie woonplek voor jong volwassen cliënten op weg naar meer zelfstandigheid.

⁴ [Handreiking medicatiebeleid VGN](#)

Zorgverleners kennen de cliënten goed en bieden warme persoonlijke zorg en structuur en voorspelbaarheid. De Oude Pastorie kan de kwaliteit en veiligheid van de zorg verder verbeteren door meer aandacht te hebben voor de eigen regie van de client, professionele ontwikkeling van het zorgteam en het borgen van de medicatieveiligheid.

Trevin gaat op korte termijn over in Trevin B.V.. De eigenaar heeft al stappen gezet om aan de randvoorwaarden zoals intern toezicht te voldoen. Bij dit overgangsproces is het belangrijk dat Trevin oog houdt voor zowel de organisatorische als zorginhoudelijke ontwikkeling van de organisatie.

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

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Trevin 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 Trevin verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Op woonlocatie De Oude Pastorie voldoet Trevin (grotendeels) aan de getoetste normen. De inspectie verwacht dat Trevin blijvend voldoet aan de normen.

Op 1 januari 2022 is de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) in werking getreden. De inspectie gaat ervan uit dat Trevin B.V. haar organisatie inricht volgens de vereisten uit deze wet. Meer informatie over deze wet is te vinden op www.toetredingnieuwezorgaanbieders.nl.

De inspectie verwacht dat Trevin verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties en de opvolgende rechtsvorm Trevin B.V. treft.

3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie. Zij gaat ervan uit 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.

Na het bezoek moeten de getoetste normen op orde, geïmplementeerd en geborgd blijven. De inspectie kan De Oude Pastorie van Trevin (of Trevin B.V.) daarom opnieuw bezoeken in de toekomst. Een toekomstige toetsing is mogelijk uitgebreider van aard en levert mogelijk andere uitkomsten op.

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 het verhaal, de zorgbehoefte en de persoonlijke voorkeuren van de cliënt en passen de zorg en benadering hierop aan.

Volgens de inspectie **voldoet Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie** aan deze norm.

Bevindingen norm 1:

Een aantal cliënten die bij De Oude Pastorie wonen waren al bekend vanuit het logeershuis van de Trevin. De eigenaar vertelt dat zij deze cliënten hierdoor al goed kende. De hulpvraag van de cliënten kenmerkt zich door een behoefte aan het brengen van structuur in de dag en ondersteunen bij de daginvulling. Op het gebied van persoonlijke verzorging loopt de ondersteuningsbehoefte meer uiteen. Een deel van de cliënten heeft stimulering nodig en bij een aantal cliënten is het nodig dat zorgverleners dit (deels) overnemen vertelt de eigenaar.

Een zorgverlener vertelt dat zij 'maatje' is van een cliënt. Iedere cliënt heeft een vaste zorgverlener; zijn of haar maatje. De zorgverlener vertelt dat het maatje individuele gesprekken heeft met de cliënt over wat de cliënt bezig houdt. Daarnaast is het maatje ook voor praktische ondersteuning, zoals bijhouden of de cliënt nog voldoende persoonlijke verzorgingsproducten heeft.

Een zorgverlener vertelt dat een cliënt geneigd is om dingen stap voor stap te doen. Waardoor de cliënt soms naar boven naar de eigen kamer loopt om iets weg te leggen en eenmaal weer beneden naar boven gaat om iets op te halen.

De zorgverlener vertelt dat ze de cliënt helpt inzichtelijk te maken hoe ze dit kan combineren en het zichzelf gemakkelijker te maken. Op de kamer van een cliënt ziet de inspectie picto's hangen met de weekstructuur.

Intimiteit en relaties zijn belangrijke thema's voor een aantal cliënten, zij zijn hier passend bij hun levensfase veel mee bezig. Een zorgverlener vertelt hierover met cliënten te praten wanneer zij vragen hebben. De Oude Pastorie heeft een mannelijke zorgverlener wat voor de vrouwelijke cliënten wel eens aanleiding geeft om zich uit te spreken over verliefdheid en wat er speelt op het gebied van jongens en relaties.

De inspectie ziet bij de rondleiding dat iedere cliënt een eigen kamer heeft en dat zij de badkamers delen. Op de beneden verdieping is een kamer en een aangepaste badkamer voor een cliënt met fysieke beperkingen. De cliënten maken ook gebruik van de gezamenlijke keuken en woonkamer die huiselijk ingericht zijn. Zowel in de woonkamer als de keuken staat een eettafel. Het avondeten gebeurt in twee groepen, een deel van de cliënten eet in de woonkamer, het andere deel in de keuken. Deze scheiding is gebaseerd op de behoefte aan rust of kletsen tijdens het eten vertelt een zorgverlener.

Alle cliënten hebben een doordeweekse daginvulling in de vorm van dagbesteding, school of betaald werk met loondispensatie. Een cliënt vertelt de inspectie de dagbesteding heel leuk te vinden. Eén van de cliënten gaat naar school en heeft nu zes weken zomervakantie. Deze cliënt gaat de aankomende weken overdag naar het logeershuis vertelt de eigenaar. Daar kan de cliënt 'helpen met de kleintjes', dat vindt de cliënt leuk om te doen en de cliënt groeit hier zichtbaar van vertelt de eigenaar. De inspectie hoort van een zorgverlener dat twee cliënten in de zomerperiode wanneer het logeershuis gesloten is bij De Oude Pastorie komen logeren. Deze cliënten kennen een aantal cliënten van de woonlocatie, dus dit is ook gezellig vertelt de zorgverlener.

Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat zorgverleners bij De Oude Pastorie haar dochter goed kennen. Ze hebben al een lange geschiedenis samen omdat haar dochter eerder ook al dagopvang had bij Trevin.

De cliëntvertegenwoordiger vertelt dat De Oude Pastorie altijd bereid is mee te denken om een dagbesteding te vinden die aansluit bij de interesses en het ontwikkelingsniveau van haar dochter.

Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 2:

Een cliënt verveelt zich soms vertelt een zorgverlener. De cliënt vindt het leuk om met anderen af te spreken, maar komt zelf niet op dit idee of de actie om dit te realiseren. De zorgverlener helpt dan door samen een berichtje te sturen naar iemand om iets af te spreken. Een andere cliënt heeft sinds kort een taxipas en de zorgverleners ondersteunen de cliënt bij het bezoeken van haar verwanten.

De twee meewerkend coördinatoren onderhouden voornamelijk de contacten met de cliëntvertegenwoordigers van de cliënten vertelt de eigenaar.

Een zorgverlener vertelt dat zij voor praktische zaken ook telefonisch contact heeft met cliëntvertegenwoordigers. De inspectie hoort van één van hen dat de lijntjes kort zijn en er meerdere contactmomenten in de week zijn. Zo stuurt De Oude Pastorie de cliëntvertegenwoordiger een appje later op de avond als haar dochter een lastig schakelmoment heeft gehad na het weekend thuis. Dat is prettig vertelt ze aan de inspectie.

Een zorgverlener vertelt dat de cliënten de kamer zelf mogen inrichten en de muren in een kleur naar wens kunnen verven. De inspectie ziet de kamer van een cliënt die naar eigen smaak is ingericht en een leegstaande kamer met een roze muur.

De deuren van de kamers van de cliënten en de slaapdienstkamer/kantoor mogen niet op slot hoort de inspectie van een zorgverlener. Dit is vanwege de veiligheid vertelt een zorgverlener. De afspraak is wanneer een deur dicht zit, dat je op de deur klopt om te vragen of deze geopend mag worden. *In reactie op het conceptrapport laat de eigenaar weten dat de kamerdeuren wel op slot mogen.*

De eigenaar vertelt dat bewonersoverleggen moeilijk van de grond komen. De oorzaak ligt in de wisseling van zorgverleners en niet iedereen zich verantwoordelijk voelt voor dit overleg. Recent is afgesproken dat ze weer gaan starten met het bewonersoverleg. Onderwerpen die hierin aan bod komen zijn: de sfeer op de groep, activiteiten en eten. Een zorgverlener vertelt dat niet elke cliënt even mondig is. De vaste zorgverlener/het maatje van de cliënt bespreekt in de een-op-een gesprekken wat de cliënt graag wil inbrengen. Zodat de zorgverleners de cliënt hierbij tijdens het bewonersoverleg kunnen ondersteunen.

De vraag leeft onder ouders dat zij hun hulp willen aanbieden ter ondersteuning van alles wat er aan activiteiten nodig is op de groep hoort de inspectie. Bijvoorbeeld het bieden van hulp in het tuinonderhoud of de huiskamer versieren in de kerstperiode. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat daar weinig reactie op komt.

De eigenaar vertelt dat er geen huisregels op papier staan, maar dat er een aantal 'ongeschreven regels' zijn die ook zijn besproken met de ouders van de cliënten. Zoals het ritme van de dag en het gebruik van elektronica. Bij De Oude Pastorie is een ontmoedigingsbeleid voor het gebruik van elektronica vertelt de eigenaar. Een zorgverlener vertelt dat er vaste momenten zijn op een dag voor 'elektronicatijd'. Cliënten leveren in de avond om 21:00 uur hun telefoon in. Een aantal cliënten zet de telefoon uit en mag deze meenemen naar de eigen kamer. De zorgverlener vertelt dat cliënten vaste bedtijden hebben, om 21:30 of 22:00 uur. In het weekend is dit een halfuur later. Een zorgverlener vertelt hier soms wel wat flexibel mee om te gaan in het weekend. De meeste cliënten zijn moe en willen wel op tijd naar bed hoort de inspectie. Een cliëntvertegenwoordiger geeft aan tevreden te zijn met de gemaakt afspraken over elektronicatijd.

In de 'algemene map' ziet de inspectie een document met huisregels, waaronder de elektronicatijden en regels over het eten. De inspectie leest dat De Oude Pastorie cliënten zes eetmomenten op een dag biedt, op donderdag maken zorgverleners samen met de cliënten een menulijst. Er zijn vaste dagen voor aardappels, vis, vegetarisch of pasta. Tijdens eetmomenten bieden zij zuivel of thee aan, op andere momenten krijgen cliënten ook ranja of koffie. In de rapportage van een cliënt leest de inspectie dat een cliënt tijdens een eetmoment een kop koffie wil ophalen die nog op de eigen kamer staat. De zorgverlener geeft aan dat er geen koffie tijdens het eetmoment gedronken wordt. In de huisregels staat dat cliënten afwisselend hartig en zoet broodbeleg mogen kiezen. Zorgverleners zeggen hier niet heel erg op te letten, maar wel of de cliënt gevarieerd eet.

Een zorgverlener vertelt wanneer een cliënt niet de eigen kamer wil opruimen op het afgesproken tijdstip, dat zij probeert de cliënt toch te motiveren. Als dit niet lukt, zet zij ook wel eens in dat de cliënt dit eerst moet doen, voordat de cliënt van de elektronica-tijd gebruik mag maken.

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 3

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 Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 3:

Een cliënt zat er de laatste tijd niet goed bij vertelt de eigenaar, het is een zoektocht naar de juiste (dosering) medicatie. De inspectie ziet in het elektronisch cliëntdossier (ECD) van een cliënt een risico inventarisatielijst, signaleringsplan en een signaleringslijst. Deze laatste is bijgehouden naar aanleiding van het veranderen van de medicatie. Deze lijst is tien dagen lang bijgehouden ziet de inspectie. Daarna zijn de observaties in de rapportage opgenomen vertelt een zorgverlener.

Een minderjarige cliënt heeft geen telefoon, maar krijgt deze waarschijnlijk bij de 18^e verjaardag vertelt de eigenaar. Een eigen telefoon brengt voor deze cliënt een aantal risico's met zich mee is de ervaring vanuit het verleden. De eigenaar vertelt dat ze gaan kijken hoe het gebruik opgebouwd kan worden, omdat ze dit de cliënt gunt en inschat dat de cliënt (op termijn) meer zelfstandigheid aan kan. De zorgverleners kunnen de cliënt ondersteunen bij het gebruik van de telefoon en bijbehorende social media.

Van een cliëntvertegenwoordiger hoort de inspectie dat hygiëne en persoonlijke verzorging een aandachtspunt is. Ook het tandenpoetsen is iets wat meer de aandacht verdient.

Een andere cliënt wordt soms kort vastgepakt vertelt de eigenaar. Dit gebeurt wanneer de cliënt fysieke agressie laat zien als slaan of knijpen. De inspectie leest in het ECD over de inzet van deze vorm van onvrijwillige zorg. Deze afspraak is gemaakt in april 2023 en is nog niet geaccordeerd door de Wzd-functionaris. In het document staat beschreven waarom er sprake is van ernstig nadeel, dat de cliënt wilsonbekwaam is en verzet toont. Ook staat de effectiviteit, subsidiariteit en proportionaliteit beschreven en hoe de fixatie zo kort en vriendelijk mogelijk uitgevoerd kan worden. Het akkoord van de Wzd-functionaris over de inzet van deze onvrijwillige zorg leest de inspectie terug in een kwartaalverslag van mei 2023 over de cliënt. De Oude Pastorie heeft een Wzd-functionaris op afroep, ingehuurd op zzp-basis. In een gespreksverslag met de arts verstandelijk gehandicapten (arts VG) ziet de inspectie dat de maatregel ook besproken is.

De eigenaar vertelt dat een aantal cliënten gedragsregulerende medicatie krijgt. Desgevraagd geeft de eigenaar aan dat deze niet off-label voorgeschreven zijn. In de toegestuurde documenten ziet de inspectie een overzicht van vrijheidsbeperkende maatregelen voor drie cliënten. Eén cliënt krijgt off-label medicatie. Er is bij alle cliënten aangegeven dat de arts VG en de Wzd functionaris betrokken zijn. Ook is aangegeven wanneer een maatregel wordt geëvalueerd en in welke fase de maatregel zich bevindt. Bij de overige cliënten is geen sprake van onvrijwillige zorg.

Norm 4

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

Volgens de inspectie **voldoet Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 4:

Elke zes weken hebben de eigenaar en meewerkend coördinatoren een cliënt-inhoudelijk overleg vertelt de eigenaar, daarin bespreken zij alle cliënten. Iedere cliënt heeft een zorgplan dat jaarlijks geëvalueerd wordt. Eenmaal per jaar bespreken de meewerkend coördinator, de eigenaar en cliëntvertegenwoordiger samen het zorgplan hoort de inspectie. Daarin worden alle aspecten die belangrijk zijn voor de zorg aan haar dochter vastgelegd.

De inspectie ziet dat evaluatieverslagen van twee cliënten dateren van januari 2023 en juni 2022. In de verslagen leest de inspectie doelen, praktische afspraken, afspraken onvrijwillige zorg, medisch inhoudelijke zaken en een terugblik op het afgelopen jaar.

Een zorgverlener vertelt dat het maatje van de cliënt kwartaalverslagen maakt aan de hand van de rapportage. Bijzonderheden hieruit worden besproken in de teamvergadering.

De Oude Pastorie is overgegaan op een nieuw elektronisch cliëntendossier. Daarin rapporteren de zorgverleners al hun bijzonderheden. Ze zijn daarvoor wel afhankelijk van een goede internetverbinding, dat laatste is soms lastig. Een zorgverlener vertelt dat zij over bijzonderheden rapporteren. Wanneer tijdens een ochtendienst geen bijzonderheden zijn, rapporteert zij soms niet. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld in een afwijkende stemming is, schrijft ze dit wel op. De inspectie ziet in het ECD dat zorgverleners bijna dagelijks rapporten. Dit gebeurt zowel in algemene rapportages als specifiek op de doelen van de cliënt.

Norm 5

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

Volgens de inspectie **voldoet Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 5:

Een zorgverlener vertelt dat zij tijdens het inwerken twee weken boventallig heeft gewerkt. In deze periode heeft zij kunnen meekijken en zich inlezen. De twee leerlingen werkten een halfjaar boventallig hoort de inspectie. Nu draaien zij een aantal diensten ook alleen. Een zorgverlener/leerling vertelt dat zij geen medicatie verstrekt, tijdens deze momenten staat zij nooit alleen.

Bij voorkeur bestaat het zorgteam uit acht zorgverleners, er staat een vacature open vertelt de eigenaar. Op dit moment springen twee zorgverleners en de manager van het logeershuis bij met het draaien van diensten. Het vinden van voldoende en geschikt personeel is moeilijk vertelt de eigenaar. Daar komt bij dat de cliënten doordeweeks overdag niet thuis zijn en hierdoor geen grote contracten mogelijk zijn. Het zorgteam is jong qua leeftijd en ervaring, de eigenaar zou het team graag aanvullen met meer ervaren zorgverleners. De eigenaar is zelf orthopedagoog generalist en heeft een BIG registratie, zij vervult ook de rol van gedragskundige voor de locatie. De zorgverleners vertellen dat de eigenaar altijd bereikbaar is in de nacht of bij noodgevallen. De arts VG (verstandelijke gehandicapten) is op afroep beschikbaar.

De Oude Pastorie heeft een aantal exclusiecriteria: ernstige agressie, verslaving en fysieke beperkingen. Deze problematiek is niet passend voor de fysieke locatie en/of de zorg die geboden kan worden vertelt de eigenaar.

Bij De Oude Pastorie wordt jaarlijks een BHV (bedrijfshulpverlening) training gevolgd hoort de inspectie van de gesprekspartners. Een zorgverlener vertelt dat zij deze training nog niet op de woonlocatie heeft gedaan, deze was gepland voor de indiensttreding. Een in dienst zijnde leerling heeft recent een BHV training gedaan. Eén van de zorgverleners had nog een geldige training van de vorige werkgever. Een zorgverlener heeft een e-learning over medicatie gevolgd en een training over emotieregulatie. En nog een andere e-learning, maar de zorgverlener weet niet meer precies waar deze over ging, mogelijk de wet zorg en dwang. De andere zorgverlener heeft de e-learning over medicatie nog niet gevolgd en verstrekt ook geen medicatie. De inspectie hoort van de gesprekspartners dat behoefte is aan verdieping in het thema intimiteit en relaties. Dit is afgelopen teamvergadering besproken vertelt een zorgverlener. In de notulen leest de inspectie dat het thema seksualiteit gepland staat om als team met elkaar te bespreken. Dit onderwerp wordt door een zorgverlener uit het team voorbereid.

Twee zorgverleners vertellen dat zij voor indiensttreding een verklaring omtrent gedrag (VOG) moesten aanleveren bij De Oude Pastorie. In de toegestuurde documenten ziet de inspectie twee geldige en op de functie afgestemde VOG's.

Het afgelopen jaar was een wat onrustig jaar. De eigenaar vertelt dat vorige zomer een cliënt in zorg is gekomen waarmee het in eerste instantie goed ging maar in november 2022 is uitgestroomd. Deze situatie heeft zijn weerslag gehad op de zorgverleners en cliënten.

Deze situatie heeft mogelijk ook meegewogen in het besluit van een aantal zorgverleners om te vertrekken afgelopen najaar vertelt de eigenaar.

Indien noodzakelijk wordt er diagnostiek of behandeling uitgevoerd en sluit de eigenaar in de rol van gedragsdeskundige (orthopedagoog generalist) structureel aan bij cliënt-inhoudelijke overleggen en incidenteel andere bijeenkomsten waarbij haar aanwezigheid gewenst is.

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 6

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

Volgens de inspectie **voldoet Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie** aan deze norm.

Bevindingen norm 6:

Elke drie weken vindt een teamvergadering plaats met alle zorgverleners vertelt de eigenaar. De eigenaar heeft voorafgaand aan de teamvergadering een overleg met de meewerkend coördinatoren. Daarnaast hebben zij eenmaal in de zes weken een cliënt-inhoudelijk overleg.

Incidenten leggen zorgverleners vast in een MIC (melding incident cliënt)-formulier hoort de inspectie van de eigenaar en zorgverleners. De eigenaar vertelt dat zij alle incidenten bespreekt in de teamvergadering. Afhankelijk van het soort incident als mededeling of met elkaar om te reflecteren en van te leren. Daarnaast worden de meldingen, waar nodig, ook geanalyseerd in de overleggen met de meewerkend coördinatoren en worden de inzichten teruggekoppeld in de teamvergadering. Een zorgverlener vertelt over een incident en de inspectie ziet hiervan een ingevuld MIC-formulier. In de notulen van de teamvergaderingen ziet de inspectie niet dat het bespreken van MIC meldingen een vast agendapunt is. Wel leest de inspectie in de notulen van de laatste twee vergaderingen dat agressief en/of onbegrepen gedrag van cliënten besproken wordt. In de toegestuurde stukken ziet de inspectie een overzicht van MIC meldingen per cliënt en de aard van het incident. Er is een toelichting geschreven met de oorzaken van de incidenten en welke acties ingezet zijn ter voorkoming van herhaling en/of verbetering van een incident.

De eigenaar vertelt dat Trevin (eenmanszaak) overgaat in Trevin B.V. Trevin B.V. heeft een raad van commissarissen en een cliëntenraad. In de cliëntenraad zitten drie verwanten van cliënten van De Oude Pastorie en het logeerhuis. In de notulen van deze bijeenkomst leest de inspectie dat zij met de cliëntenraad spreken over het jaarplan, organisatorische zaken en bijvoorbeeld ook het vaststellen van het huisreglement.

Trevin doet aan kennisuitwisseling via het platform Kleinschalige Zorg Salland. Indien er mogelijke wijzigingen in de wet- en regelgeving aankomen zal dit in het maandelijks directieoverleg worden besproken en indien nodig in het kwartaaloverleg met de coördinatoren staat in het handboek van Trevin. Daarnaast doet de eigenaar van Trevin aan intervisie met andere gedragswetenschappers.

Een cliëntvertegenwoordiger (ouder) vertelt dat zij op onregelmatige basis een bijeenkomst hebben met alle ouders. Daar hebben zij de mogelijkheid mee te denken over de gang van zaken binnen De Oude Pastorie.

Norm 7

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat reflectie plaatsvindt.

Volgens de inspectie **voldoet Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie grotendeels** aan deze norm.

Bevindingen norm 7:

De inspectie hoort van de eigenaar en een zorgverlener dat iedere drie weken een teamvergadering plaatsvindt. De eigenaar vertelt dat zij in afwisselend een onderdeel invullen met een thema of intervisie. De inspectie ziet in de notulen thema's terugkomen, maar geen intervisie/casusbespreking.

Een zorgverlener vertelt dat binnen het team zorgverleners open staan om te leren. Feedback is soms wel spannend om te geven, maar ze doet dit soms wel. Ook vraagt de zorgverlener soms om feedback of hulp en vertelt wanneer zij dit onlangs deed. Een andere zorgverlener geeft aan dat wanneer ze ergens niet uitkomt haar collega's vraagt hoe zij dit doen.

De inspectie hoort van een zorgverlener dat De Oude Pastorie in april 2023 een teamdag heeft gehad. Hierbij was aandacht voor de visie van De Oude Pastorie en waren activiteiten om elkaar beter te leren kennen. Aan de hand van woorden zoals bijvoorbeeld 'huiselijk' ging het team met elkaar in gesprek over hoe zij dit invullen op de woonlocatie.

4.4 Thema Medicatieveiligheid

Voor een goede medicatieveiligheid moet een zorgaanbieder een geneesmiddeldistributiebeleid hebben geborgd. De zorgaanbieder heeft daarmee duidelijke afspraken over verstrekken en bewaren van medicatie. De inspectie kijkt bij haar onderzoek onder andere of zorgverleners medicatie verstrekken aan de hand van basisset medicatiegegevens (BMG). Ook kijkt de inspectie of zorgverleners na het verstrekken van de medicatie, aftekenen op lijsten die de apotheek aanlevert.

Norm 8

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

Volgens de inspectie **voldoet Trevin, woonlocatie De Oude Pastorie grotendeel niet** aan deze norm.

Bevindingen norm 8:

De medicatie bevindt zich in een kast op het kantoor/slaapdienstkamer. De deur naar deze ruimte sluiten ze nooit af hoort de inspectie van een zorgverlener. De sleutel van de medicatiekast ligt in het kantoor. De inspectie ziet tijdens de bezoekdag dat zorgverleners de kast ook open laten staan wanneer zij de ruimte verlaten. De inspectie hoort van zorgverleners en de eigenaar dat vaker gesproken is over het veilig afsluiten van de kast, maar dat dit nog niet goed lukt.

In de medicatiekast staat per cliënt een bak met de naam van de cliënt erop. In de deze bak staat een medicatierol.

Daarnaast staan aparte bakken waarvan één voor algemeen gebruik. In de algemene bak zit de medicatie van diverse cliënten die zij iedere dag gebruiken vertelt een zorgverlener. In deze bak ziet de inspectie diverse soorten medicatie. Niet op ieder flesje met vloeibare medicatie staat de openingsdatum vermeld. In deze bak zit een noodmedicatie zonder naam. De zorgverleners die de inspectie spreekt weten niet zeker voor welke client het is en hoe en wanneer dit middel te gebruiken.

De zorgverleners van De Oude Pastorie tekenen de medicatie af op de daarvoor bestemde aftekenlijsten die geleverd worden door de apotheek. De inspectie had inzage in deze lijst en zag dat medicatie in de afgelopen weken was afgetekend door de zorgverleners.

Desgevraagd hoorde de inspectie dat De Oude Pastorie beschikt over een aandachtsfunctionaris medicatie.

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 Trevin 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.

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 de cliënten gesproken heeft.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Notulen teamvergadering van 23 juni en 14 juli 2023
- Twee verslagen zorgplanbespreking van twee cliënten
- Twee maal een VOG van zorgverleners
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling - september 2022
- Klachtenregeling Trevin - sept 2022
- Mail WTZA 2023
- Memo Locatie woonlocatie de oude pastorie - 19 juli 23
- Protocol medicatiebeheer en medicatieverstrekking - september 2022
- Handboek Trevin - jan 2023
- Beleid inspraak en medezeggenschap
- Overzicht MIC meldingen Woonlocatie
- Beleid Melding Incidenten Cliënten sept 2022
- THEMAS (= scholingsplan)
- Overzicht vrijheidsbeperkende maatregelen DOP 19 juli 23
- Jaarverslag 2021-2022
- Notulen cliëntenraadvergadering van 3 april 2023



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl