



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan De Waggelmannetjes  
**in Amsterdam op 20 december 2022**

Utrecht, januari 2023



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Taak inspectie 4
1.2	Aanleiding bezoek 4
1.3	Aanpak 4
1.4	Beschrijving De Waggelmantjes 4
<b>2</b>	<b>Conclusie 6</b>
2.1	Overzicht van de resultaten 6
2.2	Wat gaat goed 6
2.3	Wat kan beter 7
2.4	Eindconclusie bezoek 7
<b>3</b>	<b>Wat zijn de vervolgacties 8</b>
3.1	De vervolgactie die de inspectie van De Waggelmantjes verwacht 8
3.2	Vervolgacties van de inspectie 8
<b>4</b>	<b>Resultaten 9</b>
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 9
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 11
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 16
4.4	Thema Medicatieveiligheid 18
<b>Bijlage 1</b>	<b>Methode 20</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Geraadpleegde documenten 22</b>

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 20 december 2022 een onaangekondigd bezoek aan De Waggelmannetjes in Amsterdam.

### 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 De Waggelmannetjes is dat de inspectie deze locatie niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt De Waggelmannetjes 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 [Kwaliteitskader 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.

Voor de bezoeken aan zeer kleine zorgaanbieders gebruikt de inspectie een bezoekinstrument afgeleid van het toetsingskader.

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

- Bestuurder/eigenaar van De Waggelmannetjes, tevens zorgverlener
- twee zorgverleners waarvan één ook zorgmanager
- één logopediste / juf
- een cliëntvertegenwoordiger
- facilitair medewerker

### 1.4 Beschrijving<sup>1</sup> De Waggelmannetjes

#### *Locatie*

De Waggelmannetjes bevindt zich in een groot woonhuis met een tuin, gelegen in een 'landelijk ogende' rustige woonwijk en toch middenin Amsterdam. De Waggelmannetjes is gehuisvest in een vrijstaande gezinswoning. Beneden is een verblijfsruimte in de woonkamer en in de aanbouw. Middenin bevindt zich een open keuken met een grote gemeenschappelijke tafel voor het zorgpersoneel. Bij De Waggelmannetjes vind je onder andere:

---

<sup>1</sup> Deze informatie is aangeleverd door de zorgaanbieder en bewerkt door de inspectie.

- Een snoezelruimte met muziektrilbed, waterbed, sterrenhemel, vezelnevel en bubbelunit;
- Een hydrobad;
- Een aantal aparte slaapkamers. Meerdere hoog-laagbedden en bedboxen;
- Badkamers met douchebrancard;
- Plafondliften, een verrijdbare tillift en in de hal een huislift van BG naar de 1e verdieping;
- Een buitenruimte met aangepaste schommels, een trampoline en een buitenzwembadje.

### *Cliënten*

De doelgroep van De Waggelmannetjes bestaat uit meervoudig complex gehandicapte kinderen met een grote zorgbehoefte. De Waggelmannetjes richt zich op kinderen en jongvolwassenen tot ongeveer 23 jaar. Deze kinderen vormen vaak een te complexe doelgroep voor de reguliere dagopvangcentra, waardoor het niet mogelijk is ouders die het kind zo lang mogelijk in de thuissituatie willen houden te ontzorgen. Doordat er binnen de organisatie veel eigen ervaring is met de zorgverlening en de mogelijke problemen die dit met zich meebrengt, kunnen ze bij De Waggelmannetjes deze zorg kleinschalig aanbieden. Zo biedt De Waggelmannetjes zorg aan cliënten met een zeer ernstige meervoudige beperking. Ook biedt De Waggelmannetjes zorg aan cliënten met een zeer ernstig meervoudig complexe beperking met somatische problematiek die frequent verpleegtechnische interventie vereist.

Bij De Waggelmannetjes zijn er op dit moment twaalf cliënten in zorg. Hiervan hebben elf cliënten een VG08 indicatie, wonen en begeleiding en volledige verzorging en verpleging. Eén client heeft een LG06 indicatie, wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging.

### *Personeel*

De aansturing van de locatie gebeurt door de directeur en de zorgmanager, die tevens verpleegkundigen zijn.

De organisatie van De Waggelmannetjes bestaat uit 18 medewerkers, waarvan 1 directeur en 11 FTE aan zorgverleners. Daarnaast zijn er 7 ZZP-ers die therapeutische taken of ondersteunende taken bieden. Ook zijn er nog 2-3 vierdejaars HBO-V stagiairs werkzaam bij De Waggelmannetjes.

Op de locatie zijn verschillende interne en externe behandelaren betrokken. Zo zijn er fysiotherapeuten voor 3 tot 6 uur per week, is er een juf/logopediste voor 6 tot 8 uur per week, zwembegeleider voor 3 tot 6 uur per week, is er een orthopedagoog, een logopedist (slikproblemen) en een psycholoog op indicatie. De revalidatiearts van het Amsterdam UMC locatie AMC komt op locatie en heeft het merendeel van de cliënten in behandeling.

### *Verzuim*

De bestuurder geeft aan dat het ziekteverzuim laag is. Het verloop is echter hoger dan dat ze nastreven.

### *Wzd*

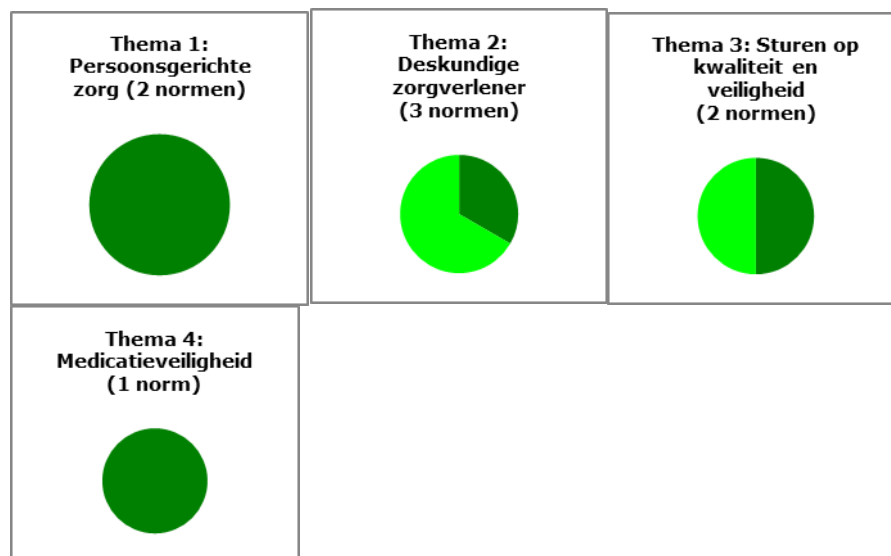
De inspectie heeft vastgesteld dat De Waggelmannetjes ten tijde van het inspectiebezoek niet is opgenomen in het openbare locatieregister voor de Wet zorg en dwang (Wzd).

## 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 De Waggelmannetjes. 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 De Waggelmannetjes beoordeelt.



Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4
voldoet	2	1	1	1
voldoet grotendeels	0	2	1	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 van De Waggelmannetjes kunnen rekenen op maatwerk. Naast de medische zorg weten de zorgverleners goed wat de cliënten prettig vinden om te doen en kijken zij naar het perspectief van de cliënten. De zorgverleners weten wanneer een cliënt comfortabel is, zij kunnen hun welbevinden 'lezen' door goed in contact te zijn met de cliënten.

Het team van De Waggelmannetjes heeft intensief contact met de cliëntvertegenwoordigers/verwanten van de cliënten. Hierdoor is bij aanvang van de zorg de zorgvraag al goed in beeld en weet het team welke zorg de cliënten nodig hebben.

De zorgbehoeften en risico's van de cliënten zijn zorgvuldig vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier. Doordat het team methodisch werkt, blijft de informatie actueel. Ook zorgt De Waggelmannetjes ervoor dat de betrokken specialisten en therapeuten om de cliënt heen goed geïnformeerd zijn over de zorg.

Het team is deskundig. De zorgverleners volgen scholing passend bij de zorgvragen van de cliënten. Als er een nieuwe cliënt in zorg komt kijkt het team welke deskundigheidsbevordering hiervoor nodig is. Hierdoor waarborgen zij de kwaliteit en deskundigheid van zorg.

Aan het roer van De Waggelmannetjes staat een bevlogen bestuurder die het team met aandacht en kennis ondersteunt om cliënten de best mogelijke zorg te bieden. De Waggelmannetjes beschikt over actuele richtlijnen en protocollen en stuurt mede hierdoor op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

### **2.3 Wat kan beter**

Het team heeft geen structurele vorm of vast moment in het kader van intervisie en reflectie. Zorgverleners hebben hier wel behoefte aan. Door te investeren in intervisie kan de zorgverlener zich breder ontwikkelen en kunnen ze van elkaar leren. De inspectie heeft ten tijde van het bezoek gehoord dat de zorgmanager bezig is om te kijken in welke vorm zij de intervisie gaan starten.

Het team van De Waggelmannetjes dient zich te blijven oriënteren of er sprake is van onvrijwillige zorg. Indien er sprake is van onvrijwillige zorg, is de Wet zorg en dwang van toepassing. Het is belangrijk dat het team op de hoogte is van de inhoud en uitvoering van de Wet zorg en dwang.

Voordat een zorgverlener start met werken moet de zorgverlener beschikken over een geldige VOG.

### **2.4 Eindconclusie bezoek**

De inspectie concludeert dat de geboden zorg op De Waggelmannetjes (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen.

De inspectie bezocht De Waggelmannetjes omdat de inspectie niet eerder een bezoek had gebracht aan deze zorgaanbieder. Tijdens de bezokedag zag de inspectie een bevlogen bestuurder en gemotiveerde zorgverleners. Zij verlenen de meest complexe zorg aan cliënten met een zeer ernstige meervoudige beperking. In nauwe samenwerking met verwanten, betrokken specialisten en behandelaren bieden zij liefdevolle zorg van een hoog niveau.

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

### 3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van De Waggelmannetjes 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 De Waggelmannetjes verwacht**

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

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

Volgens de inspectie **voldoet De Waggelmannetjes** aan deze norm.

De inspectie hoort dat de zorgverleners de cliënten goed kennen. De zorgverleners vertellen wie de cliënt is en welke zorgbehoeften de cliënt heeft. Een zorgverlener benoemt ook wat een cliënt leuk vindt om te doen, zoals een boekje lezen. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de desbetreffende cliënt een boekje voorgelezen krijgt. De cliënt lacht en lijkt zichtbaar ontspannen te zijn.

Een zorgverlener legt uit dat zij vooral door de inwerkperiode de cliënten heeft leren kennen. De zorgverlener benoemt dat ze door de zorgmanager per cliënt is ingewerkt. De zorgmanager geeft de nieuwe collega de ruimte om zowel de verpleegtechnische bijzonderheden als de communicatie met de cliënt eigen te maken. Ook vertelt de zorgverlener dat er om de week een cliëntoverleg is, waarbij het team drie cliënten bespreekt. Daarnaast houden zorgverleners in het ECD<sup>2</sup> met een wijzigingsformulier bij als er iets verandert in de zorg. Een zorgverlener zegt dat je hierdoor goed op de hoogte blijft van de actuele zorgvraag van de cliënt. De zorgverlener vertelt dat je maatwerk kan bieden door goed te weten wie de cliënt is en welke zorgbehoeften en wensen de cliënt heeft. Tijdens de rondgang ziet de inspectie dit maatwerk terug. De cliënten krijgen één op één begeleiding en zorg.

---

<sup>2</sup> Elektronisch cliënten dossier

Een zorgverlener legt uit dat dit ook nodig is gezien de complexe zorgbehoefte. De inspectie ziet meerdere interacties tussen de zorgverleners en de cliënten die liefdevol zijn. Zo worden er grapjes met elkaar gemaakt en krijgt iemand een knuffel.

De bestuurder legt uit dat het vanwege de complexe zorgvraag belangrijk is dat het team weet wanneer een cliënt comfortabel is. Daarom vindt er een uitgebreide intake plaats waarbij zij onder andere medische informatie vastleggen. Ook bespreken zij onder andere met ouders welke geluiden en uitingen van hun kind normaal is en wat een signaal is dat er mogelijk wat aan de hand is. De inspectie ziet dat in het ECD een uitgebreide anamnese staat beschreven.

Ook hoort de inspectie van de zorgverleners dat zij weten wanneer het niet goed gaat met een cliënt. De zorgverleners benoemen verschillende signalen en benoemen welke handelingen hierop volgen, zoals het geven van medicatie. De inspectie ziet deze afspraken terug in het ECD. Tevens hoort de inspectie dat de zorgverleners goed weten wie er belangrijk is voor de cliënt, zoals een familielid die nauw betrokken is bij de zorg.

Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat de zorgverleners haar verwant goed kennen. Zij legt uit dat de zorgverleners zien of haar verwant comfortabel is. De zorgverleners herkennen kleine signalen waardoor ze weten of de cliënt zich prettig voelt. De cliëntvertegenwoordiger benoemt dat de zorgverleners naast de medische zorg ook aansluiten bij wat haar verwant leuk vindt om te doen, zoals samen een boekje lezen.

De inspectie hoort dat het team aansluit bij de zorgbehoefte van de cliënt op dat moment. Zo kan het zijn dat een cliënt ziek is en niet naar De Waggelmanneltjes komt. Een zorgverlener biedt dan thuis de zorg aan de cliënt. Ook kan een zorgverlener bij een opname in het ziekenhuis mee om daar de zorg te bieden.

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie een hydrobad. Hier kunnen cliënten onder leiding van een zwembegeleidster en de verpleegkundige ontspannen en spelen in het water. Ook is er een snoezelhoek en ziet de inspectie meerdere spel- en ontspanningsactiviteiten. In deze snoezelhoek staat een muziektrilbed. De zorgverlener legt uit dat cliënten die niet kunnen horen door de trillingen zo toch de muziek kunnen ervaren.

## Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet De Waggelmanneltjes** aan deze norm.

De inspectie hoort dat de zorgverleners rekening houden met de wensen van de ouders. Zo overlegt het team met de ouders wat een passende dag invulling is. Een zorgverlener legt uit dat het programma niet vastligt. Het is belangrijk om steeds te kijken wat de cliënt op het moment nodig heeft en hierop in te spelen. De inspectie ziet een dagprogramma waarbij vaste medische handelingen en verzorgingsmomenten zijn vastgelegd. Ook ziet de inspectie dat er een activiteitenlijst is waarin staat beschreven wat de cliënt leuk vindt om te doen.

De bestuurder vertelt dat zij bij de intake samen met de ouders de anamnese invult. Een cliëntvertegenwoordiger benoemt dat bij de intake inderdaad uitgebreid met elkaar gesproken is over de zorg en begeleiding. Ook overlegt het team bij de intake bijvoorbeeld met elkaar welk type bed bij hun kind past, zoals een bedbox.

Tevens bespreken zij de doelen en de wensen voor de cliënt. De bestuurder legt uit dat het doel voornamelijk is dat de cliënt comfortabel en gelukkig is.

De inspectie hoort dat het team kijkt wat er mogelijk is qua activiteiten en ontwikkeling. Tweemaal per week komt er een juf, die tevens logopediste is voor twee uur een 'klasje' geven. In dit 'klasje' zitten dan twee cliënten. Het team kijkt per cliënt, en overlegt met ouders, of deelname hieraan gewenst is. De juf legt uit dat ontwikkeling en perspectief bieden belangrijk is. De inspectie ziet dat een cliënt zelf een boekje vasthoudt. Samen met de juf wijst de cliënt de dieren aan. Daarna mag de cliënt verschillende speelgoed dieren voelen. De inspectie ziet dat de juf gebruik maakt van gebarentaal. Zij legt uit dat dit ondersteunend werkt bij de cliënt. Ook vertelt zij dat het belangrijk is dit voor zijn gezicht te doen vanwege zijn visuele beperking. De juf laat ook zien dat zij met verschillende pictogrammen werkt, zoals een vrolijke smiley en een verdrietige smiley. Ook hoort de inspectie dat een cliënt een spraakcomputer gebruikt. De juf vertelt dat je altijd per moment moet kijken wat de cliënt hierin aankan, dit kan wisselend zijn.

Een zorgverlener benoemt dat waar mogelijk zij cliënten keuzes laten maken. Zij vertelt dat dit om kleine keuzes gaat zoals muziek luisteren of een verhaaltje lezen. Niet elke cliënt kan dit aangeven daarom is het belangrijk om te observeren hoe de cliënt op een activiteit reageert, aldus de zorgverlener. Ook benoemt zij dat het team nieuwe activiteiten uitprobeert met cliënten. Daarnaast hoort de inspectie van de bestuurder dat het team kijkt naar wat kan, zo is er een keer een zorgverlener van De Waggelmannetje meegereisd in het vliegtuig zodat de cliënt met zijn familie mee kon op vakantie.

Een cliëntvertegenwoordiger geeft aan dat het team van De Waggelmannetjes haar goed op de hoogte houdt van de zorg voor haar verwant. Zo vertelt zij dat zij foto's ontvangt als haar verwant bij De Waggelmannetjes is. Ook is er zowel in de ochtend als de middag een overdracht moment. Daarnaast vertelt zij dat zij alle rapportages kan meelesen. Ze sluit tweemaal per jaar aan voor een multidisciplinair overleg.

#### **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 De Waggelmannetjes grotendeels** aan deze norm.

De zorgverleners zijn zich bewust van de risico's die cliënten lopen. De inspectie hoort verschillende voorbeelden waarbij de zorgverleners benoemen welke risico's er zijn en welke handeling daarop belangrijk is. Zoals het risico op ondervoeding vanwege braken. De bestuurder vertelt dat aan de hand hiervan ook observatiepunten in het ECD staan.

Daarbij legt de bestuurder uit dat het belangrijk is om te weten wanneer een cliënt comfortabel is. Vanwege de medisch complexe ziektebeelden wijken uitkomsten van de metingen van vitale functies vaak af van gemiddelde waarden. De inspectie ziet dat deze waarden in het ECD zijn vastgelegd.

Ook ziet de inspectie in het ECD een risico inventarisatielijst. Hierin leest de inspectie welke risico's gelden voor een cliënt. Zo leest de inspectie dat De Waggelmannetjes onder andere kijkt naar onderschatting en overschatting en naar de risico's bij de prikkelverwerking. De inspectie hoort van de zorgverleners en van de bestuurder dat zij een professionele afweging maken over de benodigde zorg in relatie tot de risico's, wensen en zorgbehoeften van de cliënten. Zo hoort de inspectie dat ondanks de complexe zorgvraag de cliënten gebruik kunnen maken van het hydrobad. Naast de zwembegeleidster is er altijd een verpleegkundige aanwezig om zo ook tijdens het zwemmen de nodige zorg te kunnen geven als er complicaties optreden.

De bestuurder legt uit dat door de uitgebreide intake bij aanvang van zorg duidelijk is waar de risico's liggen. Ook vertelt zij dat de risico's van de cliënten snel kunnen veranderen. Hierdoor is goed contact met de ouders en betrokken specialisten belangrijk. De inspectie ziet dat er gedurende de dag overdrachtsmomenten zijn als een cliënt bijvoorbeeld een les volgt in het klasje. Bij het ophalen en thuisbrengen van de cliënten is er ook een overdrachtsmoment. De Waggelmannetjes beschikt over één eigen bus. Ook zetten zij nog twee bussen in via een extern vervoersbedrijf. Eén verpleegkundige rijdt altijd mee met de chauffeur om de cliënt op te halen. In de bus kan de cliënt indien nodig alle medische zorg krijgen die nodig is.

De inspectie ziet in het ECD een kopje over de Wet zorg en dwang (Wzd). De inspectie leest dat hierin vrijheidsbeperkende maatregelen staan beschreven. Ook zijn deze maatregelen ondertekend door de ouders. Een zorgverlener legt uit dat wanneer zij een vrijheidsbeperkende maatregelen inzetten of uitproberen de ouders hier van tevoren toestemming voor moeten geven. Zo hoort de inspectie dat laatst een verzwaringsdeken is uitgeteerd bij een cliënt. De cliëntvertegenwoordiger bevestigt dat het team eventuele maatregelen van tevoren bespreekt. De bestuurder benoemt dat de betrokkenen bij het MDO<sup>3</sup> de maatregelen evalueren. De inspectie ziet verschillende vrijheidsbeperkende maatregelen in het ECD zoals het gebruik van een bedbox, fixatie en de inzet van een babyfoon.

---

<sup>3</sup> Multidisciplinaire overleg

De inspectie hoort dat de Wzd weleens in een teamoverleg is besproken. Een zorgverlener vertelt dat de ouders uiteindelijk beslissen welke maatregelen gewenst zijn. Zoals een fixatievestje of het vastzetten met een riempje als een cliënt in een rolstoel zit. Een zorgverlener legt uit dat dit noodzakelijk is omdat de cliënt anders uit de stoel valt. In het HKZ Kwaliteitsboek leest de inspectie dat De Waggelmannetjes de wens heeft om alleen op basis van vrijwilligheid en deelname zorg te verlenen. Tegelijkertijd is het voor de veiligheid en gezondheid van de cliënten noodzakelijk dat het team bepaalde maatregelen inzet. De inspectie leest dat voor elke maatregel het team uitgaat van het principe dat de veiligheid en gezondheid van het kind hierbij gebaat moet zijn. De inspectie leest dat wanneer het gebruik van bijvoorbeeld beddekken of een monitorsysteem nodig wordt geacht, de zorgverleners dit in het ECD vastleggen. Deze maatregelen worden indien nodig tijdens elke evaluatie opnieuw besproken en waar mogelijk wordt het gebruik ervan afgebouwd. De inspectie hoort dat het team geen scholing volgt over de Wzd.

#### Norm 4

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

Volgens de inspectie **voldoet De Waggelmannetjes** aan deze norm.

Zoals al benoemd in norm 1 werkt de zorgverlener nieuwe collega's één-op-één per cliënt in. Dit doen zij op een methodische wijze door te beginnen met een cliënt met een minder complexe zorgvraag. Hierna neemt stapsgewijs de complexiteit van de verpleegkundige handelingen toe en ook de manier van benadering en begeleiding.

Een zorgverlener vertelt dat er om de week een cliëntoverleg plaatsvindt. Hierin bespreekt het team drie cliënten. De zorgverlener legt uit dat zij dan de bijzonderheden bespreken, het gedrag en hoe de cliënt zich uit. Ook vertelt de zorgverlener dat tijdens het cliëntoverleg het team bespreekt hoe een nieuwe activiteit is bevallen. Ook is er ruimte om nieuwe ideeën te bespreken, zo hoort de inspectie.

Een zorgverlener legt uit dat er vier keer per jaar een teamoverleg is. In dit overleg komen alle organisatorische punten aanbod. De zorgverlener benoemt dat de bestuurder in het overleg bijvoorbeeld ook uitkomsten van audits deelt en wijzigingen in het medicatiebeleid.

De bestuurder benoemt dat tweemaal per jaar op twee achtereenvolgende dagen een MDO plaatsvindt. Hierbij zijn naast de bestuurder en de manager de ouders/wettelijk vertegenwoordigers, de revalidatiearts en andere betrokken disciplines aanwezig. Zo kan de fysiotherapeut, logopediste, ergotherapeut of orthopedagoog aansluiten. De bestuurder legt uit dat het belangrijk is om met alle betrokken disciplines om tafel te gaan om de zorg te bespreken zodat zij een integraal beeld hebben over de zorg.

De manager die tevens zorgverlener is vertelt dat zij het belangrijk vindt dat de zorgverleners taken doen die zij leuk vinden. Zo benoemt zij dat er verschillende werkgroepjes (lees aandachtsfunctionarissen) zijn, die de voorraad beheren, of zich bezig houden met de hygiëne bij De Waggelmannetjes. Daarnaast is er een werkgroepje 'creatief'. De zorgverleners kunnen aangeven wat zij leuk vinden om te doen. Van een zorgverlener hoort de inspectie dat de manager hier rekening mee houdt. De manager benoemt onder andere op deze manier de zorgverleners in hun kracht te willen zetten. Ook vertelt zij dat De Waggelmannetjes de werktaken verdelen naar interesse. Zo maakt een zorgverlener de notulen en zitten twee zorgverlener het cliëntoverleg voor.

Per dag is een zorgverlener verantwoordelijk voor één cliënt. Ook hoort de inspectie dat de zorgverleners taken hebben die gekoppeld zijn aan deze cliënt. Zo legt een zorgverlener uit dat als zij die dag aan een bepaalde cliënt zorg verleent, daar ook vaste taken aan zijn gekoppeld. Op een vaste dag in de week controleert zij de medicatievoorraad van De Waggelmannetjes. Zij legt uit dat dit een duidelijk systeem is.

De inspectie ziet dat De Waggelmannetjes met een ECD werkt. De bestuurder legt uit dat zij in het ECD zelf kopjes die relevant zijn kan toevoegen. Hierdoor is er een compleet beeld van de zorg. De inspectie ziet het complete beeld van zorg in het ECD staan. Zo leest de inspectie bij iedere cliënt een uitgebreide anamnese, persoonsgegevens van de cliënt, actuele medicatieoverzichten en wie de betrokken behandelaren zijn. Ook ziet de inspectie welke activiteiten de cliënt leuk vindt om te ondernemen. Dit is vastgelegd in het activiteitenpatroon. Daarnaast leest de inspectie dat voor alle cliënten een toekomstdoel is vastgelegd, wat gericht is op welzijn, comfortabel zijn en gelukkig voelen.

Wanneer de zorg voor een cliënt verandert, vullen zorgverleners in het ECD een wijzigingsformulier in. Dat staat dan vooraan in het ECD en ondertekenen ook de ouders/wettelijk vertegenwoordigers. Ook vertelt de zorgverlener dat het team deze wijzigingen in het cliëntoverleg bespreekt. Een zorgverlener benoemt dat je hierdoor kennis hebt van wijzigingen in de actuele zorgvragen.

De inspectie ziet dat de zorgverleners na elke dienst rapporteren. Dit gebeurt structureel aan de hand van vier punten: dag overdracht, de controlelijst (vitale functies), actielijst en metingen van welbevinden.

#### 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 De Waggelmannetjes grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort dat De Waggelmannetjes in-en exclusiecriteria heeft opgesteld. Zo vertelt de bestuurder dat De Waggelmannetjes zorg kan verlenen aan kinderen met medisch complexe zorgvragen die vaak nergens anders terecht kunnen. De inspectie hoort van zowel de bestuurder als de zorgverleners dat zij bij een nieuwe zorgvraag bespreken of zij deze zorg kunnen bieden of dat zij bijvoorbeeld eerst een specifieke scholing nodig hebben. Ook hoort de inspectie dat De Waggelmannetjes in het team bespreekt of het haalbaar is als een cliënt bijvoorbeeld een nachtje komt logeren. In het HKZ kwaliteitshandboek leest de inspectie dat ook uitsluitingscriteria zijn vastgelegd. Zo leest de inspectie dat De Waggelmannetjes geen zorg biedt aan volwassenen. Aanmeldingen van cliënten na hun 18<sup>e</sup> worden niet in behandeling genomen.

De inspectie hoort dat het team bij de aanvragen zowel met de deskundigheid van zorgverleners als het aantal zorgverleners rekening houdt. Zo vertelt een zorgverlener dat De Waggelmannetjes een keer een logeerweekend heeft moeten afzeggen vanwege te weinig beschikbare zorgverleners. De zorgverlener legt uit dat door de complexe zorgvraag uitzendkrachten niet kunnen inspringen. Voordat je met een cliënt kan werken moet je weten wie de cliënt is en welke zorg de cliënt nodig heeft. Door de inzet van vaste zorgverleners wil De Waggelmannetjes de kwaliteit van zorg waarborgen, zo hoort de inspectie.

Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat haar verwant sinds de periode dat zij op De Waggelmannetjes verblijft vooruit is gegaan. Ook vertelt de cliëntvertegenwoordiger dat zij de indruk heeft dat haar verwant met plezier naar De Waggelmannetjes gaat.

Een zorgverlener vertelt dat zij altijd kijken naar wat het beste is voor de cliënt. Zo overlegt het team bijvoorbeeld met het ziekenhuis over waar de 24-uurs opname het beste is. De bestuurder legt uit dat De Waggelmannetjes namelijk ook in sommige gevallen deze 24-uurs zorg kan bieden waardoor de cliënt niet naar het ziekenhuis hoeft. Daarnaast vertelt een zorgverlener dat wanneer een cliënt wel in het ziekenhuis moet worden opgenomen er een zorgverlener van De Waggelmannetjes mee gaat. Hierdoor is in het ziekenhuis naast de ouders ook de kennis vanuit het team aanwezig. De zorgverlener kan dan de uren in het ziekenhuis zijn die zij normaal gesproken bij De Waggelmannetjes zou werken. Tijdens het inspectiebezoek hoort de inspectie dat er inderdaad een zorgverlener in het ziekenhuis is voor de zorg aan een cliënt.

Verschillende gesprekpartners vertellen dat De Waggelmannetjes met externe zorgorganisaties en behandelaren samenwerkt. Zo ziet de inspectie tijdens de bezochtdag dat een ergotherapeut van het ziekenhuis aansluit bij het klasje. De inspectie hoort dat hier bewust voor gekozen is. Zo kunnen de cliënten tijdens de opvang bij De Waggelmannetjes de therapie krijgen die zij nodig hebben. Ook vertelt de bestuurder dat zij onder andere samenwerkt met het Emma Thuis Team en Integrale Kind Zorg.

De inspectie hoort dat twee vaste fysiotherapeuten bij De Waggelmannetjes in dienst zijn. De fysiotherapeuten dragen ook oefeningen over aan de zorgverleners zodat ook zij de juiste oefeningen met de cliënten kunnen herhalen. De bestuurder legt uit dat dit belangrijk is om zo contracturen te beperken.

Een zorgverlener benoemt dat De Waggelmannetjes een orthopedagoog op individueel niveau betreft wanneer hier een aanleiding voor is. Zo hoort de inspectie dat een orthopedagoog een keer zowel thuis bij de cliënt als bij De Waggelmannetjes heeft meegekeken om zo de verschillen in kaart te brengen met betrekking tot het gedrag van de cliënt. Ook kan de orthopedagoog, indien betrokkenheid gewenst is, aansluiten bij het MDO. De inspectie hoort dat bij aanvang van zorg De Waggelmannetjes geen gebruik maakt van een orthopedagoog.

De manager vertelt dat er een basisteam is. Zij legt uit dat het lastig is om aan zorgverleners te komen die de medische kennis hebben en willen werken met deze cliënten met complexe problematiek. De inspectie hoort dat de zorgverleners tweemaal per jaar een functioneringsgesprek hebben. De bestuurder vertelt dat De Waggelmannetjes zorgverleners wil werven door het opzetten van een nieuwe website die gericht is op toekomstige zorgverleners.

De manager legt uit dat haar rol onder andere het coachen van de zorgverleners is. Ook benoemt zij eerder altijd stagebegeleiding te hebben gegeven. Zij vertelt dat ze nu een zorgverlener ondersteunt die de stagebegeleiding geeft. Hierdoor groeit ook de zorgverlener in haar ontwikkeling en professionaliteit, aldus de manager. De inspectie hoort dat bij De Waggelmannetjes twee vierdejaars HBO studenten stage lopen.

De inspectie ziet dat De Waggelmannetjes beschikt over een scholingsplan afgestemd op de zorgvragen van de cliënten.

Ook hoort de inspectie dat er ruimte is voor individuele ontwikkelingswensen. Zo vertelt de manager dat zij voor haar functie als zorgmanager een opleiding heeft mogen volgen.

Een zorgverlener vertelt dat zij voor de vakantie veel extra uren heeft gewerkt. Dit zijn uren buiten haar contract om. Ook hoort de inspectie dat de uren van de logeer- en vakantieopvang buiten de contracturen omgaan. Desbetreffende zorgverlener benoemt dat ze aangaf dat zij dit wel veel vond. De zorgverlener voelt zich hierin gehoord en aanpassingen zijn gedaan, zo hoort de inspectie.

De inspectie ziet van de zorgverleners de diploma's en de VOG's in. De inspectie ziet dat één VOG niet op tijd is aangevraagd.

#### **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 De Waggelmannetjes** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat het team bekend is met de Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling. De bestuurder benoemt dat de meldcode in een teamoverleg is besproken. Ook hoort de inspectie dat het team gebruik maakt van de meldcode. De inspectie ziet dat de Meldcode is toegeschreven op De Waggelmannetjes en bij aanpassingen en of evaluaties er een nieuwe versiedatum staat vermeld.

De inspectie ziet tijdens de rondleiding dat onder andere de brandmelders de tilliften gekeurd zijn. Ook vertelt de bestuurder dat altijd jaarlijks de bedden en de douchebrandcard worden gekeurd. De facilitair medewerker die tevens zwemt met de cliënten vertelt dat zij verantwoordelijk is voor de metingen van het zwembad.

De bestuurder en zorgverleners vertellen over de procedure rondom meldingen. Zo hoort de inspectie dat een zorgverlener het incident vastlegt in het formulier 'Incidentmelding' en doorgeeft aan de bestuurder. De bestuurder verzamelt elke maand de meldingen en bepaalt het verder afhandeling van het incident.

Een zorgverlener geeft voorbeelden van het type meldingen dat zij doen. Hierover heeft het team afspraken gemaakt. De zorgverlener benoemt als voorbeeld dat wanneer een kind vanuit huis uit geen fixatievestje om heeft of te weinig zuurstof heeft meegekregen zij dit ook melden. Naast de melding zegt de zorgverlener dat zij ook hierop de ouders aanspreken. De inspectie hoort dat wanneer een zorgverlener een melding doet de bestuurder dit binnenkrijgt. Zij bespreekt deze meldingen met de manager en zetten indien nodig acties uit. Deze komt standaard terug in het teamoverleg.

In het HKZ kwaliteitshandboek leest de inspectie dat de bestuurder iedere maand de meldingen verzamelt en bij onduidelijkheden contact opneemt met de melder. Ook kan de melding worden opgenomen in het verbeterregister. Voortgang en acties uit het verbeterregister bespreken zij tijdens diverse overleggen, zo leest de inspectie.



Ook ziet de inspectie in het HKZ Kwaliteitshandboek dat nazorg aan zowel de cliënt als medewerker geboden wordt.

De inspectie hoort van de bestuurder dat zij kwaliteitsinformatie verzamelt om de zorg te verbeteren. Zo voert De Waggelmannetjes jaarlijks een cliënttevredenheids-onderzoek uit. Ook leest de inspectie dat De Waggelmannetjes audits uitvoert en de bijbehorende verbeteracties uitzet. De inspectie ziet dat De Waggelmannetjes een klachtenreglement heeft. De inspectie leest hierin dat er een externe klachten-functionaris en geschilleninstantie is betrokken. De verwant vertelt hiermee bekend te zijn.

Ook hoort de inspectie dat de bestuurder inspraak en medezeggenschap belangrijk vindt. In het HKZ kwaliteitshandboek leest de inspectie dat De Waggelmannetjes dit borgt doordat het team tijdens evaluatiegesprekken en teamoverleggen notulen en verslagen maken. Aan de hand hiervan worden verbetervoorstellen overgenomen in het verbeter- en risicoregister.

Tevens hoort de inspectie dat de bestuurder heeft geprobeerd een cliëntenraad op te starten. De Waggelmannetjes is op dit moment hiertoe niet verplicht. Zij vertelt dat het echter niet gelukt is om dit van de grond te krijgen. Zo benoemt zij dat ouders van cliënten al veel zorg hebben voor hun kind en dat extra taken vaak niet haalbaar zijn.

De manager vertelt dat De Waggelmannetjes continu bezig is om te kijken waar kwaliteitsverbetering mogelijk is. Zo hoort de inspectie dat zij nu onderzoeken of het wenselijk is dat op de werkvloer een aanspreekpunt is. Op dit moment ligt dat bij de manager en de bestuurder. Hierdoor is het kwetsbaar als zij niet aanwezig kunnen zijn.

#### Norm 7

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat reflectie plaatsvindt.

Volgens de inspectie **voldoet De Waggelmannetjes grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort dat de zorgverleners het een leuk en fijn team vinden om in te werken. De manager benoemt dat het een team is met veel energie, dat flexibel is en die een stapje extra voor de cliënten willen zetten. Ook hoort de inspectie dat het team het leuk vindt om het werkplezier uit kleine dingen te halen, dit past bij de doelgroep die De Waggelmannetjes bedient.

Ook hoort de inspectie dat er een veilige aanspreekcultuur is. Zorgverleners geven elkaar feedback en willen leren van elkaar. De inspectie hoort dat dit voornamelijk tijdens het werk gebeurt. Zo vertelt een zorgverlener dat je vaak in dezelfde ruimte bent als je collega's, hierdoor kan je snel iets aan elkaar vragen of een tip geven.

De inspectie hoort dat door de kleinschaligheid van De Waggelmannetjes er korte lijnen zijn. Ook hoort de inspectie dat zowel de manager als de bestuurder goed benaderbaar zijn. In gesprek met de cliëntvertegenwoordiger bevestigt deze dat dat zo is. Ze kan te allen tijde op laagdrempelige wijze contact opnemen met De Waggelmannetjes.

De inspectie hoort dat doordat de manager en bestuurder ook meewerken op de werkvloer, zij goed weten wat er speelt. De manager benoemt dat de bestuurder ruimte biedt voor nieuwe ideeën.

De inspectie hoort dat er op dit moment nog geen intervisie is. Een zorgverlener vertelt wel graag intervisie te willen volgen. Van de manager hoort de inspectie dat zij bezig is om te kijken in welke vorm zij de intervisie gaan starten.

#### 4.4 Thema Medicatieveiligheid

Voor een goede medicatieveiligheid moet een zorgaanbieder een geneesmiddelendistributiebeleid 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 De Waggelmannetjes** aan deze norm.

De inspectie ziet dat De Waggelmannetjes medicatie uitzet en structureel een extra controle laat uitvoeren via een applicatieapp op de telefoon. Ook is er een papieren medicatiemap waarin de zorgverleners tevens structureel de medicatie aftekenen met een paraaf. De inspectie ziet dat in de papieren medicatiemap de zorgafspraken staan vastgelegd. Zo leest de inspectie bijvoorbeeld dat een cliënt de medicatie van 08:00 uur 's ochtends altijd thuis inneemt. In de map staan ook de (verkorte) anamnese. Indien er zich een noodsituatie voordoet hebben de zorgverleners altijd de benodigde informatie bij de hand. Wanneer er iets verandert in de zorgafspraken maken zij de map weer actueel met nieuwe informatie, aldus een zorgverlener.

Een zorgverlener legt uit dat De Waggelmannetjes wel met de twee systemen (online en papier) werkt vanwege de soms acute aanpassing in de medicatietoedieningslijst. De zorgverlener benoemt dat de lijsten van De Waggelmannetjes bepalend zijn, dit ziet ook de inspectie. De zorgverlener zegt dat om een wijziging te laten doorvoeren op de aftekenlijst meer tijd kost omdat dit via de arts gaat. Omdat De Waggelmannetjes wel met actuele lijsten wil werken houden zij dit zelf bij. Zo ziet de inspectie dat een tijdstip op de lijst is aangepast, dit staat tevens in de zorgafspraken.

In de medicatiekast ziet de inspectie dat het team de medicatie per cliënt bewaard. Op de doosjes van medicatie en zalven staat een houdbaarheidsdatum vermeld. In de medicatiekast kan ook in een kluis medicatie bewaard worden. De retourmedicatie haalt de apotheek op of nemen ouders mee naar huis. Ook is er een aparte koelkast voor medicatie. De temperatuur van de koelkast wordt gelogd.

De bestuurder legt uit dat de nachtdienst altijd de slaapdienst kan wakker maken voor medicatievragen. Ook is het mogelijk om de Zorgcentrale Nederland te bellen. De bestuurder legt uit dat dit bijvoorbeeld 's nachts plaatsvindt bij medicatie die zij 'zo nodig' moeten toedienen.

De bestuurder vertelt uit dat het prettig is om met één hoofdapotheek te werken, het voorkomt medicatiefouten. Dit zorgt ervoor dat wijzigingen vaak op dezelfde nog uitgevoerd worden en de toedienlijsten bijvoorbeeld weer actueel zijn. De bestuurder benoemt dat wanneer ouders ervoor kiezen zich niet bij de hoofdapotheek aan te sluiten dit voor veel extra werk zorgt. Dit brengt tevens risico's met zich mee omdat aanpassingen vaak langer op zich laten wachten, zo legt de bestuurder uit.

In het ECD ziet de inspectie dat het team wijzigingsformulieren bijhoudt. Bijvoorbeeld met betrekking tot een antibioticakuur. Dit formulier ondertekenen ouders. Een zorgverlener legt uit dat de formulieren vaak 's ochtends bij het ophalen getekend worden zodat zij gelijk via de nieuwe afspraken veilig de medicatie kunnen toedienen.

De Waggelmannetjes heeft een medicatiebeleid. In het document staat een versiedatum, een evaluatiedatum en wanneer de laatste wijziging is doorgevoerd. In het beleid staat onder andere beschreven wie welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft. Ook staat er uitgelegd wat de procedure is als er iets in de medicatie wijzigt. Daarnaast leest de inspectie dat De Waggelmannetjes ervoor kiest om voor zowel opiaten, risicovolle en minder risicovolle medicatie een dubbele controle te laten plaatsvinden. De inspectie leest dat zij hiervoor kiezen omdat elk medicijn belangrijk is voor de cliënt. Dit komt overeen met wat de zorgverleners vertellen en wat de inspectie ziet.

## 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 De Waggelmannetjes 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

- Locatiebeschrijving;
- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten van de te bezoeken locatie;
- Overzicht van fte's en aantallen zorgverleners en behandelaars op de bezochte locatie;
- Overzicht van ziekteverzuim en personeelsverloop van de te bezoeken locatie van de laatste 12 maanden;
- Overzicht van scholing in de afgelopen twee jaar aan de medewerkers van deze locatie en de planning voor het lopende jaar;
- Klachtenbeleid;
- Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling;
- Certificaat Solo Partners;
- Medicatiebeleid;
- Farmadam brief ouders;
- Jaarplan bedrijfsbeheer;
- Klachtenreglement De Waggelmannetjes;
- Medicatiebeleid Farmadam;
- HKZ kwaliteitshandboek;
- Organisatiebeoordeling 18 februari 2022.





Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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