



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Tim-zorg B.V.
in Nijmegen op 7 februari 2023

Utrecht, maart 2023

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving Tim-zorg B.V. 4
2	Conclusie 6
2.1	Overzicht van de resultaten 6
2.2	Wat gaat goed 6
2.3	Wat kan beter 7
2.4	Wat moet beter 7
2.5	Eindconclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 8
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Tim-zorg B.V. verwacht 8
3.2	Vervolgacties van de inspectie 8
4	Resultaten 9
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 9
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 11
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 14
Bijlage 1	Methode 16
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 17

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 7 februari 2023 een onaangekondigd bezoek aan Tim-zorg B.V. in Nijmegen.

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

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

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

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Tim-zorg B.V. om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving. De inspectie bezocht Tim-zorg B.V. eerder in 2018. Tijdens dit bezoek keek de inspectie naar de randvoorwaarden voor goede zorg. Na een hertoets voldeed Tim-zorg B.V. aan alle randvoorwaarden. Met het bezoek van 7 februari 2023 kijkt de inspectie breder en dieper naar de zorg om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit en veiligheid daarvan.

1.2 Beschrijving Tim-zorg B.V.¹

Tim-zorg B.V.

Tim-zorg B.V. is een kleinschalige zorgaanbieder in Nijmegen en biedt ambulante begeleiding en 24-uurs bereikbaarheid voor haar cliënten. Tim-zorg B.V. werkt vanuit de locatie aan de Schoolstraat 1D. Hier zijn het kantoor en de inloopruimte gevestigd en vinden ook zorgmomenten plaats. Vanuit een veilige en vertrouwde omgeving ondersteunt Tim-zorg B.V. (jong-)volwassenen met een licht verstandelijke beperking, ook in combinatie met autisme of psychische vragen. Cliënten wonen veelal in de buurt van de inlooplocatie. Tim-zorg B.V. werkt vanuit de overtuiging dat veiligheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid voor elkaar uitgangspunten zijn voor goede begeleiding. Belangrijk zijn eigen regie, werken vanuit de mogelijkheden en meedoen. Tim-zorg B.V. wil een kleinschalige zorgaanbieder blijven en aan niet meer dan ongeveer twintig cliënten zorg bieden.

Cliënten

Tim-zorg B.V. biedt zorg aan twintig cliënten. Dertien cliënten ontvangen zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz) en zeven cliënten uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De zorg voor de cliënten met een Wlz-indicatie wordt gefinancierd vanuit een persoonsgebonden budget (PGB).

De cliënten hebben verschillende Wlz-indicaties. Drie cliënten hebben een GGZ-indicatie met de zorgzwaarte: intensieve begeleiding, wonen met intensieve begeleiding en verzorging en wonen met intensieve begeleiding en gedragsregulering. Vijf cliënten hebben een VG-indicatie.

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

De zorgwaarte van deze indicaties is driemaal Wonen met begeleiding en verzorging (VG3), éénmaal Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (VG4) en éénmaal Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (VG6).

Zorgteam en aansturing

Daarnaast worden ZZP'ers (zelfstandige zonder personeel) ingeschakeld. Tim-zorg B.V. probeert deze ZZP'ers voor langere tijd aan zich te binden om cliënten stabiliteit te bieden. Het verloop onder de ZZP'ers ligt rond de 10% per jaar. Op dit moment zijn twintig ZZP'ers aan Tim-zorg B.V. verbonden en zijn er geen openstaande vacatures. Het afgelopen jaar was geen sprake van ziekteverzuim.

Het zorgteam bestaat in totaal uit 8 Fte². De opleiding van de zorgverleners varieert van middelbaar beroepsonderwijs tot een universitaire scholing. Tim-zorg B.V. werkt met de functie begeleider, persoonlijk begeleider en GZ-psycholoog.

Tim-zorg B.V. heeft drie eigenaren, twee van hen begeleiden ook cliënten (2,3 Fte). Tim-zorg B.V. is een organisatie met één managementlaag. De dagelijkse leiding ligt bij twee eigenaren, in de rol van algemeen directeur en teamleider.

Wet zorg en dwang (Wzd)

De inspectie heeft vastgesteld dat Tim-zorg B.V. ten tijde van het inspectiebezoek niet is opgenomen in het openbare locatieregister voor de Wet zorg en dwang (Wzd). Tim-zorg B.V. biedt naar eigen zeggen geen onvrijwillige zorg.

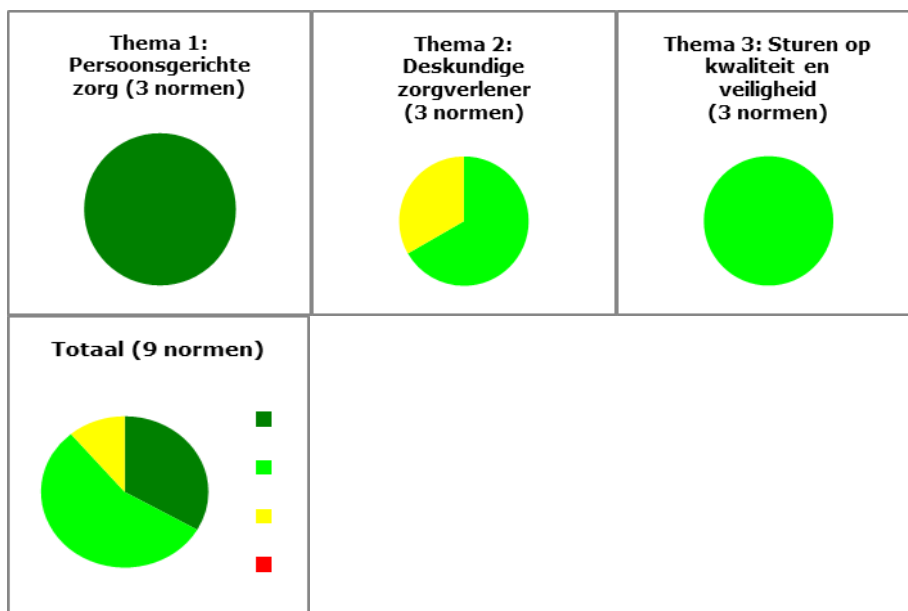
² Full time equivalent






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 Tim-zorg B.V.. 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 Tim-zorg B.V. beoordeelt.



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

2.2 Wat gaat goed

De cliënten krijgen warme en goede zorg van betrokken en vaste zorgverleners die hen goed kennen. Waar nodig ondersteunen zij de cliënten, maar ze proberen de cliënt zoveel als mogelijk de regie over het eigen leven te laten houden. Dit lukt goed. Cliënten kunnen zichtbaar leven op de manier die zij willen.

Tim-zorg B.V. heeft een uitgesproken visie over de wijze waarop de organisatie zorg wil verlenen. De inspectie ziet en hoort dit tijdens haar bezoek duidelijk terug. Binnen Tim-zorg B.V. is er een open aanspreekcultuur. De lijnen tussen het management en de werkvloer zijn kort en er is ruimte om zaken te bespreken.

2.3 **Wat kan beter**

Tim-zorg B.V. heeft een duidelijke werkwijze om risico's bij de cliënten in beeld te brengen. In de praktijk volgen zorgverleners deze werkwijze niet altijd; daardoor kunnen risico's gemist worden. Ook is niet altijd in het ECD (elektronisch cliëntdossier) duidelijk wat zorgverleners kunnen doen om de risico's zo klein als mogelijk te houden/te voorkomen. Wel zijn afspraken hierover bekend bij de zorgverleners.

De zorgverleners hebben op vier momenten in het jaar een breed teamoverleg en twee keer per jaar overleg binnen hun eigen team. Zorgverleners houden elkaar vooral op de hoogte aan de hand van het ECD. Dit betekent dat de zorgverleners vrij solistisch werken en minder gemakkelijk kunnen sparren met elkaar over de zorg. Een verdere verdieping van de samenwerking kan mogelijk het verder verbeteren van de zorg vergroten.

Gebruik incidenten nog meer en breder om van te leren

De inspectie ziet kansen voor Tim-zorg B.V. om meer te leren van incidenten in de zorg. Bekendheid in de organisatie van nut en noodzaak van het melden, kan naar haar mening vergroot worden. Ook ziet de inspectie dat de meldingen vooral op managementniveau besproken worden. Hierdoor missen de zorgverleners een kans om te leren van zaken die in de zorg niet goed zijn gegaan.

2.4 **Wat moet beter**

Zorg dat zorgverleners ook op schrift methodisch werken

Tim-zorg B.V. heeft een duidelijke werkwijze voor het op een methodische manier werken aan het volgen van de voortgang voor de zorg. Deze werkwijze is ook bij de zorgverleners bekend. In de zorgdossiers is deze werkwijze niet bij alle cliënten zichtbaar. De directeuren zijn zich hiervan bewust en sturen hierop. De inspectie is van mening dat tempo in het op orde brengen van de zorgdossiers wenselijk is.

2.5 **Eindconclusie bezoek**

De inspectie concludeert dat de geboden zorg door **Tim-zorg B.V. (grotendeels) voldoet aan acht van de negen** getoetste normen. Op één norm is nog extra aandacht nodig.

De inspectie ziet dat Tim-zorg B.V. waarmaakt waar het voor staat. Cliënten krijgen goede zorg en hebben veel ruimte om invulling te geven aan het eigen leven. De organisatie heeft goed in beeld hoe zij methodisch wil werken aan de zorg, maar in de praktijk lukt dit niet altijd. Tim-zorg B.V. is zich hiervan bewust en herkent ook de bevindingen die de inspectie met de directeuren aan het eind van het bezoek deelt. De inspectie heeft daarom op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Tim-zorg B.V. stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Tim-zorg B.V. 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 Tim-zorg B.V. verwacht

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

Tim-zorg B.V. voldoet aan acht van de negen getoetste normen. Op één norm is nog extra aandacht nodig. De inspectie verwacht dat Tim-zorg B.V. blijvend voldoet aan de normen.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Tim-zorg B.V.. 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.

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 en zorgbehoeften van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? En 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, zie je dit allemaal terug in de zorgverlening? Staan de wensen en zorgbehoeften van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven? Heeft de cliënt de regie en ondersteunen zijn naasten en de zorgverlener ondersteunen hierbij?

Resultaten

Norm 1

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V.** aan deze norm.

Twee cliënten vertellen dat de zorgverleners hen goed kennen. Waar nodig helpen zij de cliënten met het doen van boodschappen, maar ook met het maken van afspraken met de huisarts of de apotheek. Een zorgverlener vertelt dat zij een cliënt ondersteunt als de cliënt (die slechtziend is) met de computer aan de slag gaat. De cliënt houdt van fietsen, maar kan dit niet meer zelfstandig. De zorgverleners fietsen nu samen met de cliënt op een duo-fiets.

Een cliënt zegt dat de zorgverleners aan haar zien als ze moe is. Er is dan een groter risico dat de cliënt valt. Daarom gaan de zorgverlener en de cliënt zitten zodat de cliënt tot rust kan komen.

Zorgverleners vertellen over een cliënt die slecht tegen vreemde mensen kan. Zij zorgen er dan voor dat er altijd een bekende zorgverlener voor de cliënt is als er nieuwe mensen langskomen, bijvoorbeeld van de thuiszorg.

De inspectie ziet bij een cliënt een uiting van interesse in seksualiteit. Een zorgverlener vertelt dat dit onderwerp en de behoeften van de cliënt bespreekbaar zijn. Hierbij is ook aandacht voor eventuele ondersteuning die de cliënt bij dit thema nodig heeft.

De inspectie bezoekt twee cliënten in hun eigen woning. Zij zijn beiden erg tevreden over hun eigen woonruimte. Door de ondersteuning van Tim-zorg B.V. is het voor deze cliënten mogelijk om zelfstandig te wonen, hoort de inspectie van de zorgverleners en de cliënten.

Norm 2

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V.** aan deze norm.

Een cliënt vertelt dat zij met haar mobieltje zelf de suikerwaarde van haar bloed meet en dat zij een signaal krijgt als zij insuline nodig heeft. Ze spuit dan zelf. De zorgverlener vertelt dat de cliënt dit goed kan, maar dat zij af en toe meekijkt of het goed blijft gaan. De inspectie leest dit ook terug als doel in het zorgdossier van de cliënt.

Een andere cliënt vertelt dat hij samen met een zorgverlener zijn medicatie regelt. Als de medicatie binnenkomt dan legt hij deze zo neer, zodat hij weet wanneer hij zijn medicatie moet innemen. Van een zorgverlener hoort de inspectie dat de cliënt medicatietrouw is.

Een zorgverlener vertelt dat als zij bij een cliënt langskomt, de cliënt dan mag vertellen wat zij wil doen. Op de dag van het bezoek bakt zij met een cliënt broodjes. De cliënt vindt dit leuk. In haar kamer ziet de inspectie verschillende ordners met recepten. Van de cliënt hoort de inspectie dat zij binnenkort naar de Huishoudbeurs gaat. De zorgverlener zegt dat als de cliënt iets niet wil, zij dat dan duidelijk kan aangeven en dat het dan ook niet gebeurt.

Een cliënt is groot fan van Formule 1. De inspectie ziet dit terug in zijn appartement. Sinds kort heeft hij een betaalabonnement om op de televisie naar de races te kijken. Een andere cliënt heeft haar appartement naar haar smaak ingericht. Op meerdere plekken hangen posters van haar favoriete popartiest en haar interieur is voor een groot deel ingericht in haar lievelingskleur.

Eenmaal per jaar evalueert Tim-zorg B.V. het zorgplan samen met de cliënt en diens naasten, zo hoort de inspectie van de directeur (teamleider).

Norm 3

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V.** aan deze norm.

De directeur vertelt dat een cliënt mag aangeven wanneer hij geen klik heeft met een zorgverlener en dat Tim-zorg B.V. dan kijkt naar vervanging. Dit geldt volgens hem voor alle leden van het team rondom de cliënt. Ook van een cliënt hoort de inspectie later, dat hij keuze heeft in wie hem ondersteunt. Wanneer een zorgverlener ziek is, krijgt de cliënt zelf de keuze of de cliënt een vervangende zorgverlener wil ontvangen, vertelt de directeur.

Tijdens een telefoongesprek van de directeur (teamleider) met een cliënt om haar te vragen of de inspectie langs mag komen, hoort de inspectie dat de directeur (teamleider) de cliënt gelijk op haar gemak stelt. Daarna vraagt hij door naar de nieuwe rollator die de cliënt krijgt en dat hij graag langskomt om de rollator te zien.

Een cliënt vertelt dat zij iedere ochtend uitkijkt naar de komst van een zorgverlener. Zij en de zorgverlener vertellen dat zij een goede samenwerking hebben. De cliënt geeft aan dat zij het leuk vindt om in de buurt van Tim-zorg B.V. te wonen en dat haar appartement als haar thuis voelt. Ook is haar woning in de buurt van haar moeder, die geregeld langskomt en waarmee zij dagelijks belt.

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. Zij kunnen ook samen werken binnen het team en met andere disciplines.

Zorgverleners werken methodisch. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen 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 de verbeteringen het gewenste resultaat opleveren.
- Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

Het methodisch werken is ook van toepassing op het thema Sturen op kwaliteit en veiligheid.

Resultaten

Norm 4

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V. grotendeels** aan deze norm.

De directeur (teamleider) en een zorgverlener vertellen, dat de verantwoordelijk zorgverlener jaarlijks (vlak voor de jaarlijkse evaluatie) met het team rond de cliënt en met de cliënt zelf een risico-inventarisatie maakt. In deze inventarisatie staat op welke gebieden de cliënt risico's loopt en vermeldt daarbij mogelijke acties. In één zorgdossier ziet de inspectie een inventarisatie van het team en de cliënt uit 2022. In een ander zorgdossier staat één inventarisatie van de cliënt uit 2021. De directeur (teamleider) laat een map zien met een papieren inventarisatie van het team uit 2021. De acties bij de risico's zijn globaal ("als team houden wij dit in de gaten") of niet uitgeschreven. Dit hoort de inspectie ook van een zorgverlener terug. In één zorgdossier ziet de inspectie dat van een gesignaleerd risico (de kans op eenzaamheid) een doel in het zorgplan is gemaakt. Hierbij staan wel concrete acties om het risico voor de cliënt zo klein als mogelijk te houden/te voorkomen.

Een zorgverlener vertelt dat zij, waar nodig, de cliënt wijst op acties om risico's zo klein als mogelijk te houden. Zij volgt, waar nodig, een cliënt die valgevaarlijk is wanneer die door haar appartement loopt. De cliënt wil graag op een bepaalde manier met kopjes lopen en de zorgverlener zegt dat zij hierover met de cliënt gesproken heeft en dat dit een afgewogen risico is.

Omdat de cliënt valgevaarlijk is, gaan de zorgverleners met haar mee tijdens het doen van bijvoorbeeld boodschappen. De zorgverlener houdt dan de cliënt aan de arm vast of zorgt dat zij met een rollator loopt.

In de exclusiecriteria van Tim-zorg B.V. leest de inspectie dat de organisatie geen "gedwongen" zorg levert. De directeur zegt dat dit een bewuste keuze is en als onvrijwillige zorg mogelijk aan de orde is, de cliënt dan overgeplaatst wordt. De directeur vertelt over een oud-client waarvan de zorg onlangs is overgedragen aan een andere zorgaanbieder door een veranderde zorgvraag.

Norm 5

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V. grotendeels niet** aan de norm.

Van de directeur (teamleider) en een zorgverlener hoort de inspectie dat de cliënt, zijn vertegenwoordiger, de verantwoordelijk zorgverlener en de schaduwzorgverlener, de directeur (teamleider) en directeur de voortgang van de zorg bespreken. Ze kijken dan hoe de cliënt en het zorgteam aan de doelen werken en of deze behaald zijn, maar staan ook stil bij risico's. Voorafgaand houdt het zorgteam rondom de cliënt een teamevaluatie; dit geeft de verantwoordelijke zorgverlener input voor de zorgplan-evaluatie. Ook hebben zij een halfjaarlijkse tussenevaluatie, hoewel deze volgens de directeur (teamleider) niet verplicht is. De inspectie ziet deze werkwijze ook op het kantoor hangen. In het zorgdossier van één cliënt ziet de inspectie evaluatieverslagen van het team en het evaluatieverslag van het gesprek met de cliënt en zijn netwerk uit 2022 terug. In twee andere zorgdossiers ontbreken verslagen uit 2022. De directeur (teamleider) geeft aan dat er op het moment van het bezoek vijf dossiers verder op orde moeten worden gebracht en dat hij en de directeur daar sinds oktober 2022 op sturen (in de reactie op het conceptrapport geeft Tim-zorg B.V. aan dat vijftien zorgdossiers op orde zijn). Ook hebben zij met een zorgverlener, die een dossier niet op orde kreeg, gesprekken gevoerd en is mede om die reden het contract met de zorgverlener niet verlengd.

De inspectie ziet in de evaluatieverslagen op verschillende levensgebieden hoe het met de cliënt gaat. Ook ziet de inspectie dat er aandacht is voor de met de risico-inventarisatie gesignaleerde risico's.

De directeur vertelt dat van ieder contactmoment met de cliënt, de zorgverlener een rapportage maakt. Dit moet binnen 24 uur na het contact of voordat een andere zorgverlener de zorg voor de cliënt overneemt. De inspectie ziet dit terug in één zorgdossier. In een ander zorgdossier is vier dagen niet over de zorg gerapporteerd, terwijl de cliënt wel ondersteuning van een zorgverlener kreeg.

De inspectie ziet dat zorgverleners gestructureerd rapporteren op de doelen. De GZ-psycholoog zegt dat de kwaliteit van de rapportages per zorgverlener verschilt en dat er wel ruimte is voor verdere verbetering. Zij zegt dat zij de zorgverleners interne scholing heeft gegeven over rapporteren.

De directeur en directeur (teamleider) vertellen dat zij iedere ochtend alle rapportages over de cliënten lezen om de zorg te monitoren.

Norm 6

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V. grotendeels** aan deze norm.

De directeur en directeur (teamleider) vertellen dat Tim-zorg B.V. werkt met uitsluitend ZZP'ers. Deze ZZP'ers hebben een dienstverband van maximaal 20 uur per week. Zij zeggen dat de constructie goed werkt en er zijn geen roosterproblemen. Mocht het nodig zijn dan springen de directeurs bij. Van een zorgverlener hoort de inspectie dat de ZZP'ers "zeer" verantwoordelijk zijn en over de zorg voor de cliënt afstemmen.

De directeuren en een zorgverlener vertellen dat rond iedere cliënt een vast team staat en dat een team uit minimaal twee zorgverleners bestaat. Volgens de zorgverleners is dit voldoende om de cliënten op een goede manier te ondersteunen. Ook twee cliënten geven aan dat zij voldoende ondersteuning krijgen en dat zij bij vragen altijd een beroep kunnen doen op de zorgverleners. De cliënten zien altijd dezelfde zorgverleners, zo vertellen zij.

De directeur en directeur (teamleider) vertellen dat zij bereikbaarheidsdienst hebben. Het is de bedoeling dat de zorgverleners ook mee gaan draaien in deze bereikbaarheidsdienst. Cliënten kunnen een regulier nummer bellen (tot 19.00 uur in de avond) om contact te krijgen en bij spoed een noodnummer.

De directeur vertelt dat Tim-zorg B.V. probeert zoveel als mogelijk hbo-geschoolde mensen te krijgen en halen daarop mensen bewust binnen. Hij vertelt dat er nu een goede mix is in het team. Tim-zorg B.V. heeft weinig verloop, vertelt de directeur. Soms vertrekken zorgverleners omdat zij een baan vinden binnen hun specifieke vakgebied.

Van de GZ-psycholoog hoort de inspectie dat er bij Tim-zorg B.V. betrokken zorgverleners werken die voldoende deskundig zijn. Zij geeft interne scholingen over bijvoorbeeld autisme en rapporteren. Ook heeft zij, wanneer daar behoefte aan is, met de zorgverleners in het teamoverleg intervisiebijeenkomsten over casuïstiek. De zorgverleners en de directeur vertellen dat de zorgverleners jaarlijks verplicht zijn de training bedrijfshulpverlening (BHV) te volgen. Sinds twee jaar regelt Tim-zorg B.V. dit voor de zorgverleners. De inspectie ziet dit terug in het scholingsoverzicht van 2022. In het opleidingsplan 2023 staan diverse scholingen gepland, zoals BHV en workshops over thema's als stoornissen, rapporteren en zelfregie.

De GZ-psycholoog zegt dat zij op vraag aansluit. De zorgverleners kunnen dan contact met haar opnemen of hun vraag eerst voorleggen aan de directeuren die dan contact met haar opnemen. De GZ-psycholoog kijkt mee met beleidsvragen, casuïstiek en, waar aan de orde, ook de zorgplannen.

Tijdens het bezoek hoort de inspectie dat verschillende paramedische disciplines betrokken zijn bij de cliënten, zoals een diëtist en een fysiotherapeut. Ook werken bij Tim-zorg B.V. een paar psychomotorisch therapeuten die de cliënten ondersteunen.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg verlenen en zorgen dat de zorg goed blijft begint bij goed besturen van de organisatie. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, regelen de samenwerking en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer. Zorgverleners kunnen nadelige gevolgen van die risico's niet altijd voorkomen.

Resultaten

Norm 7

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V. grotendeels** aan deze norm.

In de visie van Tim-zorg B.V. staat dat de organisatie: 'Tim-zorg werkt vanuit de overtuiging dat veiligheid, vertrouwen en gedeelde verantwoordelijkheid uitgangspunten zijn voor goede begeleiding. Samen met de cliënt en haar netwerk maakt Tim-zorg B.V. een begeleidingsplan op basis van de indicatie en hulpvragen. Uitgangspunten zijn eigen regie, werken vanuit de mogelijkheden en meedoen'. De inspectie hoort en ziet deze visie in de praktijk terug.

De directeur en de directeur (teamleider) vertellen dat Tim-zorg B.V. werkt met exclusiecriteria en dat zij hier goed op letten bij de aannahme van nieuwe cliënten. De GZ-psycholoog kijkt hiervoor met hen mee. Als cliënten vanwege hun ondersteunings- en zorgvragen niet meer passen bij Tim-zorg B.V., dan wordt een andere plek voor de cliënt gezocht. Dit is in 2022 gebeurd bij een cliënt, die andere zorg nodig had en speelt ten tijde van het inspectiebezoek ook voor een cliënt waar Tim-zorg B.V. de benodigde zorg niet meer kan leveren. De directeur vertelt dat de mensen die nu zorg krijgen goed bij elkaar passen. Het streven van Tim-zorg B.V. is om niet meer dan ongeveer twintig cliënten zorg te bieden. Zo kan, volgens de directeur, de visie en de cultuur van de organisatie goed bewaakt worden.

Norm 8

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V. grotendeels** aan deze norm.

Tim-zorg B.V. heeft een HKZ-certificatie voor kleine zorgorganisaties. De directeur vertelt dat een externe organisatie structureel audits doet en dat Tim-zorg B.V. zich met interne audits voorbereidt. Tim-zorg B.V. kijkt dan bijvoorbeeld naar de dossiervoering voor de cliënten, maar ook naar het personeel. Een directeur geeft aan dat Tim-zorg B.V. adviezen overneemt. Zo heeft Tim-zorg B.V. na het advies van de externe auditor nu ook een GZ-psycholoog. De inspectie ziet twee interne auditverslagen van januari 2021 en april 2022.

De directeur (teamleider) zegt dat als er een incident plaatsvindt in de zorg, de zorgverlener een melding maakt op een papieren formulier. De inspectie ziet dat Tim-zorg B.V. deze meldingen in een ordner bewaren. Volgens de directeur (teamleider) is het de bedoeling dat deze meldingen straks ook in het ECD komen. De directeur (teamleider) vertelt dat hij met de twee andere directeuren de meldingen bespreekt en dan kijkt wat mogelijke vervolgacties zijn. De meldingen komen nog niet terug in het teamoverleg, maar dat willen de directeuren wel in 2023 doen.

Een zorgverlener vertelt niet direct te weten waar zij het formulier voor een incidentmelding kan vinden. In de acht jaar dat zij bij Tim-zorg B.V. werkt, heeft zij geen melding van een incident gemaakt. De directeur (teamleider) zegt dat er op jaarbasis ongeveer zes meldingen zijn. In de map met meldingsformulieren voor 2022 telt de inspectie zeventien ingevulde formulieren. De directeur (teamleider) vertelt dat hij de zorgverleners bewust maakt van het maken van een melding en dat dit ook iets kleins kan zijn.

In de procedure 'klachten en meldingen' staat dat Tim-zorg B.V. (bijna) ongevallen registreert op het meldformulier en dat de directie deze meldingen in behandeling neemt. In de procedure staat niet beschreven wie verantwoordelijk is voor het invullen van het meldformulier. In het klachten- en meldingenoverzicht van 2022 ziet de inspectie dat uit de analyse hiervan één verbetermaatregel komt.

De GZ-psycholoog zegt dat Tim-zorg B.V. de laatste jaren verder geprofessionaliseerd is, bijvoorbeeld in de communicatie en in het werken met protocollen en zorgplannen. Ze ziet dat zorgverleners op een methodische manier werken met zorgplannen en de zorgplannen meer SMART³ opstellen.

Tim-zorg B.V. heeft een cliëntenraad die bestaat uit cliënten en verwanten. De directie heeft viermaal per jaar een overleg met de cliëntenraad. De inspectie ziet de notulen en actielijst van het laatste overleg in december 2022. In dit overleg is gesproken over onder andere het jaarplan en de begroting 2023 en het cliënttevredenheidsonderzoek.

Norm 9

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

Volgens de inspectie **voldoet Tim-zorg B.V. grotendeels** aan deze norm.

De directeur vertelt dat hij nieuwe zorgverleners als een kans ziet voor Tim-zorg B.V. om van te leren. Deze zorgverleners nemen nieuwe inzichten mee. De directeur geeft aan dat hij de zorgverleners uitdaagt om de zorg verder te verbeteren.

De directeur en directeur (teamleider) zeggen dat zij voor de zorgverleners makkelijk benaderbaar zijn. De lijnen zijn kort. Ook hoort de inspectie dit van de GZ-psycholoog en de zorgverleners. Op vragen van zorgverleners nemen de directeur en directeur (teamleider) actie volgens een zorgverlener.

De GZ-psycholoog zegt dat de onderlinge aanspreekcultuur sterk verbeterd is. Volgens haar stuurt de directeur (teamleider) daar op. Zij merkt dat zorgverleners goed feedback kunnen geven en ontvangen.

Een zorgverlener zegt dat zij, bij vragen over de zorg aan een cliënt, deze vragen aan haar collega's voorlegt met het ECD. Volgens haar werkt dit goed, maar ze zou graag wat meer willen om over de zorg voor een cliënt te praten. Een andere zorgverlener vertelt dat zij bij vragen ook een collega belt om te sparren.

³ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden

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.

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 Tim-zorg B.V. geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen.

Tijdens het bezoek aan Tim-zorg B.V. heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- Gesprekken met twee directeuren (waarvan één teamleider);
- gesprekken met twee cliënten;
- gesprek met de GZ-psycholoog;
- gesprekken (waarvan één per telefoon) met twee zorgverleners;
- inzage in drie zorgdossiers;
- huisbezoek aan de appartementen van twee cliënten;
- documenten genoemd in bijlage 2.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Memo over organisatie met onder andere indicaties cliënten en gegevens over zorgverleners;
- jaarplan 2023;
- notulen teamoverleg september en november 2022;
- interne auditverslagen januari 2021 en april 2022;
- scholingsoverzicht 2021 en scholingsplan 2023;
- overzicht incident meldingen en analyse;
- notulen cliëntenraad december 2022;
- meldingsprocedure.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl