



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

## **IGZ start met nieuw toetsingskader ouderenzorg en gehandicaptenzorg**



De zorg voor mensen die niet meer thuis kunnen wonen is steeds meer maatwerk. Goede zorg is niet alleen veilig, maar ook gericht op de wensen en behoeften van bewoners. Daarom kijkt de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) tijdens bezoeken vooral of de zorg naast veilig ook goed en persoonsgericht is: startpunt van de zorg is de wens van de cliënt. Die ontwikkeling is al enkele jaren bezig en nu vastgelegd in een nieuw toetsingskader. Daarin staat waar een inspecteur onder andere naar kijkt tijdens een inspectiebezoek. De inspectie start met het nieuwe toetsingskader bij het toezicht in de gehandicaptenzorg en ouderenzorg.

### **Veel tijd in huiskamers**

Tijdens een bezoekdag zijn de inspecteurs veel aanwezig op verschillende afdelingen en in huiskamers. Daar observeren ze cliënten en medewerkers. Zo krijgen de inspecteurs een beeld van hoe men daar leeft en werkt. Ze kijken bijvoorbeeld hoe medewerkers cliënten aanspreken en hoe het contact tussen cliënten en medewerkers is. Ook kijken de inspecteurs waarom bijvoorbeeld vrijheidsbepalende maatregelen worden ingezet.

Daarnaast praten inspecteurs met bewoners en hun vertegenwoordigers, medewerkers, behandelaren en de cliëntenraad. Ook bekijken ze cliëntdossiers. Als dat kan, zijn inspecteurs ook aanwezig bij een overleg of een

overdracht tussen twee diensten.

## Toetsingskader: drie pijlers

Wanneer is zorg goed? Als een cliënt zorg op maat krijgt. Als de deskundigheid van de medewerkers past bij de groep mensen voor wie ze zorgen. Als de medewerkers goed worden ondersteund door leidinggevendenden.

Daarom zijn dat de drie pijlers van [het toetsingskader \(pdf\)](#):

- persoonsgerichte zorg
- deskundigheid van medewerkers
- hoe leidinggevendenden ervoor zorgen dat medewerkers goede en veilige zorg kunnen leveren.

Maart 2017



Waar kijkt de inspectie naar bij instellingen voor mensen die niet thuis kunnen wonen?

### Zorg verandert, toezicht verandert mee

De zorg voor mensen die niet meer thuis kunnen wonen, verandert. De zorg wordt steeds meer op maat gegeven. De wensen en behoeften van bewoners staan centraal. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) gaat regelmatig op bezoek bij instellingen om te kijken of de zorg veilig is. De inspecteurs kijken ook of de zorg persoonsgericht is. Hiervoor gebruikt ze een nieuw toetsingskader. Hierin staat waar de inspecteur onder andere naar kijkt tijdens een inspectiebezoek. Voor de verpleeghuiszorg en de gehandicaptenzorg gebruikt de inspectie dit toetsingskader per 12 maart 2017. Later in dit jaar gaat de inspectie dit ook gebruiken voor de instellingen die geestelijke gezondheidszorg en forensische zorg bieden.



#### Wat doet de inspecteur?

De inspecteurs proberen een beeld te krijgen hoe op een locatie of binnen een afdeling geleefd en gewerkt wordt. De inspecteurs zijn daarom voor een groot deel van de tijd op de afdelingen of in de woningen aanwezig. In verschillende huiskamers observeren ze bijvoorbeeld cliënten en medewerkers. Er wordt gekeken hoe cliënten worden aangesproken en hoe het contact tussen de cliënten en zorgmedewerkers is. Ook kijken de inspecteurs waarom bijvoorbeeld vrijheidsbepalende maatregelen worden ingezet. Wat valt op? Ook praten de inspecteurs met de medewerkers.

Tijdens een inspectiebezoek halen de inspecteurs veel feiten op. Hierop wordt beoordeeld of er goede, persoonsgerichte en veilige zorg verleend wordt.

#### Voorbeeld van een bezoekdag

- observeren contact cliënten en medewerkers
- gesprek met medewerkers
- gesprek met behandelaren
- gesprek met cliëntvertegenwoordigers en cliëntraadleden
- in kijken dossiers, bijwonen overleg

### Toetsingskader: drie pijlers

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de wet en regelgeving. De inspectie maakte hieruit een selectie. De kwaliteitskaders van de verpleeghuissector en gehandicaptenzorg zijn leidend geweest. Daarom bestaat het toetsingskader uit drie pijlers:

- 1 Persoonsgerichte zorg
- 2 Deskundigheid en inzet personeel
- 3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Deze drie pijlers zijn het startpunt. Als de inspecteur het nodig vindt kan hij extra aandacht geven aan specifieke onderwerpen als medicatieveiligheid, vrijheidsbeperking, hygiëne, mondzorg, onbegrepen gedrag en/of disfunctioneren.

#### 1 Persoonsgerichte zorg

De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de zorgmedewerkers. Startpunt is: wat wil de cliënt? Kent de zorgverlener de cliënt, kent hij zijn geschiedenis, weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Hoe is de relatie tussen cliënt en zorgverlener? Wordt er goed geluisterd naar de cliënt en zijn naasten? Wordt gehoor gegeven aan wat de cliënt wil?

#### 2 Deskundigheid en inzet personeel

Hebben zorgverleners voldoende kennis en vaardigheden om de juiste zorg te bieden die nodig is? Krijgen ze voldoende scholing? Werken ze volgens de juiste richtlijnen?

#### 3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Stuurt het management op de kwaliteit van zorg en de coördinatie en controle op de werkvloer? Wordt er methodisch gewerkt volgens de Plan-Do-Check-Act-cyclus? **Plan:** kijken naar de werkzaamheden en plannen hoe deze kunnen worden verbeterd.

**Do:** de veranderingen uitvoeren. **Check:** beoordelen of de veranderingen het gewenste resultaat opleveren. **Act:** de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

Daarnaast is een veilig werkklimaat belangrijk. Voelen zorgmedewerkers zich veilig om open te kijken op de manier waarop ze zorg leveren? Ondersteunt de zorgaanbieder de zorgmedewerkers zodat ze kunnen leren van successen, (bijna) incidenten, (bijna)fouten en klachten?

Inspecteurs beoordelen altijd deze onderwerpen tijdens een bezoek. Of ze ook andere onderdelen van de zorg beoordelen is afhankelijk van de situatie. Als dat nodig is, kijken inspecteurs ook uitgebreider naar bijvoorbeeld medicatieveiligheid en vrijheidsbeperking. In haar oordeel zal de inspectie uitdrukkelijk

meewegen hoe een organisatie leert en verbetert.

- Bekijk ook deze [infographic van het toetsingskader \(pdf\)](#).

## Oordeel inspectie

Tot nu toe oordeelde de IGZ per norm of de instelling er wel of niet aan voldeed. Dat vond de inspectie te beperkt. Daarom oordeelt de inspectie vanaf nu als volgt:

- De locatie/afdeling voldoet aan de norm.
- De locatie/afdeling voldoet grotendeels aan de norm. De instelling is goed op weg maar verbetering is mogelijk.
- De locatie/afdeling voldoet grotendeels niet aan de norm. De instelling heeft een start gemaakt maar is nog niet op het gewenste niveau. Verbetering is dus nodig.
- De locatie/afdeling voldoet niet aan de norm.

## Vervolg

Vanaf 12 maart gebruikt de IGZ het nieuwe toetsingskader voor het toezicht op de ouderenzorg en gehandicaptenzorg. Later dit jaar gaat de inspectie het ook gebruiken bij toezichtbezoeken in de geestelijke gezondheidszorg en forensische zorg.

## Meer weten

- Bekijk [het nieuwe toetsingskader ouderenzorg en gehandicaptenzorg](#)
- Lees meer over [Toezicht in de verpleegzorg op de website van de IGZ](#)
- Download het rapport [‘Zo houdt de inspectie de komende jaren toezicht op de verpleeg\(huis\)zorg’](#)
- Lees ook het verslag van de lezing van hoofdinspecteur Anja Jonkers: [‘Hoe vertaalt de IGZ het kwaliteitskader naar haar toezichtskader?’](#)
- Bekijk het [kwaliteitskader verpleeghuiszorg](#)

---

### tags:

[Goed bestuur](#) (27), [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (84), [Toezicht](#) (55)

### thema's:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (103), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (364)