



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

Rapport van het inspectiebezoek aan
Stichting Bejaardenzorg Lazaristen en Dochters der
Liefde, locatie Zorgcentrum Vincent Depaul
in Panningen op 6 mei 2025

Utrecht, juni 2025

V2057348

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Waar keek de inspectie naar 4
1.3	Beschrijving Vincent Depaul 4
2	Conclusie 7
2.1	Samenvatting van de oordelen 7
2.2	Wat gaat goed 7
2.3	Wat kan beter 8
2.4	Conclusie bezoek 8
3	Wat zijn de vervolgacties 9
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Vincent Depaul verwacht 9
3.2	Vervolgactie van de inspectie 9
4	Resultaten 10
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 10
4.1.1	Resultaten 10
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 13
4.2.1	Resultaten 13
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 18
4.3.1	Resultaten 18
Bijlage 1	Informatiebronnen 21
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 22

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 6 mei 2025 een bezoek aan Stichting Bejaardenzorg Lazaristen en Dochters der Liefde, locatie Zorgcentrum Vincent Depaul in Panningen (Vincent Depaul) in Panningen. Het bezoek was onaangekondigd.

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Vincent Depaul naar aanleiding van een steekproef. Tijdens dit bezoek bepaalt de inspectie of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.2 Waar keek de inspectie naar

De inspecteurs toetsten of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Ze verzamelden informatie door de zorg te bekijken, een rondleiding, documenten te bekijken en in gesprekken.

Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken staat in een [toetsingskader](http://www.igj.nl) op www.igj.nl.

1.3 Beschrijving Vincent Depaul

Vincent Depaul is een zorgcentrum voor ouderen met een somatische of een psychogeriatrische zorgvraag. Vincent Depaul ligt in het centrum van Panningen. Het zorgcentrum grenst aan het Missiehuis van de Lazaristen. Enkele zusters van de Dochters der Liefde wonen zelfstandig in een aparte unit van het zorgcentrum. De cliënten van het zorgcentrum hebben ieder een gecombineerde woon- slaapkamer met een eigen badkamer en pantry. Het wooncentrum heeft vier etages en op iedere etage zijn twee huiskamers met een keuken. Cliënten en zorgverleners gebruiken de huiskamer voor activiteiten en de gezamenlijke maaltijden. Daarnaast heeft de locatie een restaurant 'De Refter', een ruimte voor beweegactiviteiten en rustruimtes. Het zorgcentrum kan gebruik maken van ruimtes in het Missiehuis.

Rond het zorgcentrum ligt een tuin met wandelpaden en beweegtoestellen. In de tuin staat een tuinhuis voor activiteiten.

Vincent Depaul wordt geleid door een bestuurder en een management team (MT), bestaande uit hoofd welzijn en zorg, hoofd bedrijfsvoering en bestuurssecretaris. Vincent Depaul heeft een raad van toezicht (RvT) met vier leden.

Cliënten

Op de dag van het inspectiebezoek verblijven er 68 cliënten binnen Vincent Depaul. Deze cliënten hebben een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en een zorgprofiel Verpleging en Verzorging (VV). Hiervan hebben 7 cliënten een zorgprofiel 4 VV, 35 cliënten een zorgprofiel 5 VV, 24 cliënten een zorgprofiel 6 VV, 1 cliënt een zorgprofiel 7 VV en 1 cliënt een zorgprofiel 8 VV.

Daarnaast heeft Vincent Depaul vier cliënten die een appartement huren in het Missiehuis van de Lazaristen. Zij ontvangen zorg van Vincent Depaul op basis

van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Verder heeft Vincent Depaul nog zes cliënten die zij wijkverpleging leveren op basis van de zorgverzekeringswet.

Zorgverleners

In de maand van het inspectiebezoek heeft Vincent Depaul 95 zorgverleners in loondienst of met een leerovereenkomst (48 fte). De verdeling is als volgt:

- 9 verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4 (6 fte);
- 40 verzorgenden-IG deskundigheidsniveau 3 (20 fte);
- 11 helpenden (plus) deskundigheidsniveau 2 (4 fte);
- 23 zorgassistenten deskundigheidsniveau 1 (10 fte);
- 1 beweegagoog (0,67 fte);
- 5 stagiaires (3 fte);
- 3 leerlingen (2 fte);
- 3 overig (2 fte).

In de maand van het inspectiebezoek zijn op Vincent Depaul drie zelfstandigen zonder personeel (zzp'er) werkzaam. De bestuurder vertelt dat Vincent Depaul alleen zzp'ers inzet bij zwangerschapsverlof of langdurige ziekte. Zij vertelt verder dat Vincent Depaul een eigen flexpool heeft. Deze flexpool heeft ook zorgverleners met een nul-uren contract.

Behandelaars

Van de 68 cliënten die binnen Vincent Depaul verblijven, hebben 29 cliënten een indicatie inclusief behandeling. Voor hen is een specialist ouderengeneeskunde (SO) verantwoordelijk voor de medische zorg. Vincent Depaul heeft een samenwerkingsovereenkomst met een zorgorganisatie in de regio die de medische zorg levert. Zij leveren de SO en een verpleegkundig specialist (VS).

De overige 39 cliënten en de vier cliënten met een VPT-pakket hebben een indicatie zonder behandeling. Daar is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg. De cliënten in Vincent Depaul hebben verschillende huisartsen.

1.4 Actuele ontwikkelingen bij Vincent Depaul

Algemene ontwikkelingen

Vincent Depaul opende in 2024 nieuwbouw en het bestaande zorgcentrum werd gerenoveerd. Daarmee groeide Vincent Depaul van 47 naar 66 cliënten.

De bestuurder vertelt dat de nieuwbouw ook aanleiding was voor een nieuwe verdeling van cliënten. Voorheen was er een aparte afdeling voor cliënten met een psychogeriatrische zorgvraag. In de nieuwbouw is er op alle etages een mix van doelgroepen. Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat zij in de nieuwbouw een nieuwe teamindeling doorvoerde. Iedere etage heeft nu een eigen zorgteam. Vincent Depaul had voorheen eerst verantwoordelijk verzorgenden die verantwoordelijk waren voor de cliëntdossiers. Nu is iedere verzorgende-IG contactverzorgende. Ook een enkele helpende plus heeft nu de rol van contactverzorgende.

De bestuurder vertelt dat het nieuwe gebouw veel ruimte biedt. Die nieuwe ruimte biedt mogelijkheden om zorg en welzijn op een andere manier in te richten. Zij vertelt dat de organisatie nog bezig is om processen te optimaliseren en iedere ruimte een bestemming te geven.

De bestuurder en het hoofd welzijn en zorg vertellen dat zij ongeveer een jaar geleden startten bij Vincent Depaul. Hun start in de organisatie en de nieuwbouw bracht veel veranderingen met zich mee.

De bestuurder vertelt dat Vincent Depaul op dit moment aan vier cliënten zorg levert op basis van VPT. Zij vertelt dat de organisatie overweegt om dit in de toekomst uit te breiden.

De inspectie zag in het locatieregister dat Vincent Depaul voor de Wet zorg en dwang (Wzd) als locatie is opgenomen.

Actuele ontwikkelingen rond arbeidsmarktkrapte

De bestuurder en manager zorg en welzijn vertellen dat Vincent Depaul geen problemen heeft om de juiste bezetting in te zetten. Vincent Depaul krijgt voldoende reacties op vacatures. Zij vertellen verder dat Vincent Depaul investeerde in scholing van huiskamermedewerkers. Die behaalden certificaten op niveau 2, in gastvrijheid en lichte Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL)-zorg.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat Vincent Depaul in 2025 extra aandacht geeft aan vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Zij vertelt dat dit mede is gericht op de oudere zorgverleners in het team.

2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de oordelen. Daarna geeft de inspectie haar conclusie over Stichting Bejaardenzorg Lazaristen en Dochters der Liefde, locatie Zorgcentrum Vincent Depaul in Panningen.

2.1 Samenvatting van de oordelen

Onderstaande diagrammen en tabel laten per thema zien hoe de inspectie Vincent Depaul beoordeelt. Een toelichting op de kleuren in de diagrammen staat in hoofdstuk 4.



	Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3
	voldoet	3	5	5
	voldoet grotendeels	1	1	0
	voldoet grotendeels niet	0	0	0
	voldoet niet	0	0	0
	niet getoetst	0	0	0

2.2 Wat gaat goed

Cliënten van Vincent Depaul kunnen erop rekenen dat zorgverleners hen persoonsgericht en respectvol benaderen. Zorgverleners kennen de cliënten en betrekken hen bij het maken van afspraken. Cliënten kunnen daarbij zelf regie voeren over de geleverde zorg en daarin hun wensen aangeven. Zorgverleners hebben oog voor en leggen de gezondheidsrisico's van cliënten vast. Zij maken professionele afwegingen in de zorg, waar nodig stemmen zorgverleners hierbij navolgbaar multidisciplinair af. Zorgverleners werken ook methodisch. Cliënten kunnen daarnaast rekenen op zorgverleners die protocollen en richtlijnen toepassen in hun zorg. Vincent Depaul zorgt ervoor dat zorgverleners met een passende deskundigheid zorg verlenen aan cliënten. De zorgaanbieder stelt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal. Hij borgt ook de veiligheid van de cliënt. Binnen Vincent Depaul is een PDCA-cyclus zichtbaar waarmee de organisatie stuurt op bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg. Vincent Depaul schept voorwaarden voor een cultuur waarin zorgverleners kunnen leren en verbeteren. Vincent Depaul voldoet daarnaast aan de eisen van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Ook zorgt Vincent Depaul ervoor dat inspraak van cliënten volgens de Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz) is geregeld.

2.3 Wat kan beter

Zorgverleners kunnen nog beter aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten om de dag in te vullen. Vincent Depaul kan er meer zorg voor dragen dat zorgverleners ruimte krijgen om met elkaar te praten over goede, veilige en persoonsgerichte zorg vinden.

2.4 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat Vincent Depaul aan alle getoetste normen (grotendeels) voldoet.

De inspectie ziet dat Vincent Depaul investeert in de kwaliteit en veiligheid van zorgverlening. Hierbij staat de cliënt centraal en leveren de zorgverleners persoonsgerichte, passende en professionele zorg. De inspectie sprak met een betrokken management en zorgverleners die allen hard werken aan de kwaliteit van zorg die zij leveren. De inspectie ziet tijdens het bezoek dat het management en de zorgverleners zich toetsbaar, transparant en lerend opstellen. Zij hebben in beeld wat goed gaat en wat zij willen verbeteren.

De inspectie heeft daarmee op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Vincent Depaul stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie besluit daarom dat er geen vervolgtoezicht nodig is.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Vincent Depaul verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij doet naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 **De vervolgactie die de inspectie van Vincent Depaul verwacht**

De inspectie verwacht dat Vincent Depaul aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen blijft voldoen. Zij gaat er vanuit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen.

3.2 **Vervolgactie van de inspectie**

De inspectie kreeg met dit bezoek een beeld van de kwaliteit en veiligheid bij Vincent Depaul. 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:

- Donkergroen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: 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 inspectie **toetste deze norm niet**.

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? De cliënt heeft de regie, en zijn naasten en de zorgverlener ondersteunen hierbij.

4.1.1 Resultaten

Norm 1.1

Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat de contactverzorgende het zorgleefplan opstellen in samenspraak met de cliënt(vertegenwoordiger). Zij hebben de afspraak dat nieuwe cliënten binnen zes weken een zorgleefplan ontvangen. Zorgverleners vertellen dat zij het zorgplan vervolgens elk half jaar bespreken met de cliëntvertegenwoordiger en desgewenst ook met de cliënt.

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat de (huis)arts daar zo nodig bij aansluit. De inspectie leest dit terug tijdens de dossierinzage. Zo ziet de inspectie het verslag van een zorgleefplanbespreking die zes weken na opname plaatsvond. In een ander dossier leest de inspectie over de evaluatie van een zorgleefplan. De inspectie leest wie er aanwezig waren bij de zorgleefplanbespreking, zoals de contactverzorgende en de cliëntvertegenwoordiger.

De inspectie leest in alle cliëntdossiers die zij inziet het zorgplan met de afspraken die zorgverleners met cliënten maakten. Zo leest de inspectie in een zorgplan de afspraak om de cliënt te stimuleren om te bewegen en mee te doen aan activiteiten.

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul grotendeels** aan deze norm.

De inspectie leest in alle cliëntdossiers die zij inziet achtergrondinformatie over de cliënt. De inspectie leest over de levensloop en het sociale netwerk van de cliënt, en het werk dat de cliënt deed. Ook leest de inspectie hoe de cliënt wil worden aangesproken en wat een cliënt graag doet op een dag. De inspectie hoort dat zorgverleners de cliënten kennen. Een zorgverlener begint een gesprekje over haar hond met een cliënt die vroeger ook een hond had. Een andere zorgverlener verzorgt de nagels van een cliënt, die het fijn vindt om verzorgde nagels te hebben. De zorgverlener brengt nagellak aan en laat de cliënt zelf de kleur kiezen. De cliënt geniet zichtbaar van de aandacht en bewondert het mooie resultaat, ziet de inspectie tijdens de observatie.

Zorgverleners vertellen dat zij tijdens intake- en evaluatiegesprekken het dagritme van de cliënt bespreken. Zorgverleners vertellen dat ze wenstijden voor de zorg individueel afstemmen met de cliënt. Zorgverleners stemmen de zorgmomenten hierop af. Een cliënt geeft aan dat zorgverleners hem ondersteunen om aan zijn wensen te voldoen. Zij verlenen hem op tijd de gewenste zorg, zodat hij daarna een wandeling naar het dorp kan maken.

De inspectie ziet een cliënt die bij de lunch in een aparte ruimte zit, met schuifdeuren naar de huiskamer. Zorgverleners vertellen dat deze cliënt het fijn vindt om in een rustige omgeving te eten. Zij vertellen dat deze cliënt slikproblemen heeft, waarop ze op deze manier toch toezicht kunnen houden.

Tijdens de rondgang ziet de inspectie dat de leefomgeving van de cliënten aansluit op de wensen en behoeften van de cliënten. De inspectie ziet dat cliënten hun woon- slaapkamer persoonlijk kunnen inrichten. Zo ziet de inspectie eigen meubels, schilderijen, en foto's. De gangen zijn ingericht met verschillende zitjes, waardoor cliënten kunnen kiezen waar ze graag zitten. De meubels in de huiskamers zijn afgestemd op de doelgroep. Er zijn verrijdbare stoelen zodat zorgverleners cliënten aan tafel kunnen aanschuiven. De tafels zijn geschikt voor cliënten die gebruik maken van een rolstoel. De decoraties in de gangen sluiten aan bij de sfeer van het Missiehuis.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat Vincent Depaul een team heeft van drie welzijnscoördinatoren. Zij bedenken het activiteitenprogramma, en voeren dit uit samen met zorgverleners en vrijwilligers. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie in de lift een overzicht van de verschillende groepsactiviteiten. Er zijn onder andere beweeg- en muziekactiviteiten. Daarnaast zijn er kerkelijke activiteiten, zoals Maria vieringen en een zondagse mis. Er is verder aandacht voor individuele activiteiten. Een cliënt vertelt dat zij vanmorgen een rit maakte met de duofiets. Andere cliënten vertellen dat zij een wandeling maakten. Een zorgverlener vertelt dat zij met een onrustige cliënt winkelde in het dorp. De inspectie komt tijdens de rondgang in de tuin een zorgverlener tegen die daar met een groep bewoners wandelt.

De inspectie ziet echter tijdens de observatie in twee huiskamers gedurende een half uur voor het middageten weinig interactie tussen zorgverleners en cliënten. De radio staat daarbij aan op een zender die niet aansluit bij de doelgroep.

Norm 1.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij rekening houden met de eigen regie en zelfredzaamheid van cliënten. Zo vertelt een zorgverlener dat zij cliënten de keuze geeft hoe laat zij op willen staan. Ook geeft de zorgverlener aan dat cliënten kunnen kiezen waar ze het liefste eten. Dat kan in de huiskamer, op hun eigen kamer of in het restaurant. Tijdens de observatie ziet de inspectie dat een cliënt naar beneden gaat om daar te lunchen in het restaurant. Een andere cliënt eet niet mee in de huiskamer maar krijgt een kopje bouillon op haar kamer. De inspectie ziet dat het eten op tafel komt in dekschalen. Een zorgverlener vertelt dat dit cliënten stimuleert om zelf op te scheppen, of elkaar te helpen.

In de cliëntdossiers leest de inspectie over het stimuleren van de eigen regie bij cliënten. Zo leest de inspectie in een zorgplan dat een cliënt nog zelf zijn gezicht kan wassen en dat zorgverleners hem moeten stimuleren dat te doen. In een ander zorgplan leest de inspectie dat zorgverleners een cliënt betrekken bij het afwassen, tafeldekken en de was opvouwen omdat zij daar voldoening uit haalt.

De inspectie ziet dat alle cliënten zich vrij kunnen bewegen door de locatie en naar buiten kunnen. Eenmaal buiten komen cliënten in de Missiehuistuin, en kunnen zij het dorp inlopen. Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat de deuren naar het trappenhuis zijn afgesloten, maar dat de liften voor iedereen toegankelijk zijn.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat Vincent Depaul op alle kamers de mogelijkheid heeft om een camera of sensor in te zetten. Dat kan een sensor zijn die een waarschuwing geeft als een cliënt uit bed komt of de kamer verlaat. Hierover maken de zorgverleners dan aparte afspraken met de cliënt(vertegenwoordiger) (zie ook norm 2.1). Zorgverleners vertellen dat zij deze domotica alleen inzetten als cliënten daarmee instemmen. De inspectie leest hierover terug in de cliëntdossiers. Zo leest de inspectie in een zorgplan dat zorgverleners een bewegingssensor inzetten. De inspectie leest dat zorgverleners dit doen zodat zij weten wanneer zij wakker is en hulp nodig heeft. De sensor geeft een seintje naar de nachtdienst, die dan komt helpen.

Vincent Depaul heeft aandacht voor de wensen van de cliënt in de laatste levensfase. De inspectie leest in alle cliëntdossiers die zij inzielt wat de wensen van cliënten zijn over wel of niet reanimeren. Ook leest de inspectie afspraken met de arts over het wel of niet insturen naar een ziekenhuis.

Norm 1.4

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

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

De inspectie ziet en hoort dat zorgverleners cliënten respectvol behandelen. Zo hoort de inspectie tijdens de observatie dat zorgverleners veel cliënten met hun voornaam aanspreken. De inspectie leest in de cliëntdossiers dat de cliënten dat prettig vinden. De inspectie ziet dat een zorgverlener naast een cliënt gaat zitten om haar te helpen bij de lunch. De zorgverlener neemt de tijd voor deze

cliënt. Een cliënt vertelt dat zorgverleners hem respectvol benaderen en regelmatig met hem een praatje maken.

De inspectie ziet dat zorgverleners hun benadering afstemmen op de cliënt. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners op vriendelijke en rustige wijze contact leggen met cliënten. De inspectie leest in de cliëntdossiers over de gewenste benaderingswijze. Zo leest de inspectie in een zorgplan van een cliënt dat die snel onrustig wordt. De inspectie leest in dit zorgplan hoe zorgverleners de cliënt moeten benaderen om onrust zoveel mogelijk te voorkomen.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat een kleine groep cliënten een eigen huiskamer heeft op de begane grond. Deze huiskamer is speciaal ingericht voor de groep zusters Dochters der Liefde. Naast deze huiskamer is een klein stiltecentrum, waar de zusters dagelijks bidden. De inspectie ziet tijdens de rondgang dat zorgverleners deze cliënten van en naar de huiskamer begeleiden.

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.

4.2.1 Resultaten

Norm 2.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij de risico's voor de cliënt kennen. Ook geven zij aan dat zij deze vastleggen in het cliëntdossier. De inspectie ziet bij inzage van de cliëntdossiers risicosignaleringen terug. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier over een cliënt die bekend is met valgevaar. De inspectie ziet deze risico's terug in het zorgplan van deze cliënt. Daarin leest de inspectie doelen en acties terug over hoe zorgverleners het valgevaar kunnen beperken. Zorgverleners vertellen dat de contactverzorgende risico's met de

cliënt(vertegenwoordiger) bespreekt, en dat bepaalde risico's worden geaccepteerd. De inspectie leest hierover terug in de cliëntdossiers.

Zorgverleners vertellen dat zij de wensen en behoeften van cliënten kennen, en daar rekening mee houden bij de zorg. Zo leest de inspectie dat een cliënt met dementie graag wil dat zorgverleners de bedekken omhoog doen. De inspectie leest dit terug in het zorgplan van de cliënt. Daarin leest de inspectie dat de cliënt zelf vraagt om de bedekken omhoog te doen. Ook leest de inspectie dat de cliënt op dit punt wilsbekwaam wordt geacht.

Zorgverleners vertellen ook dat zij met elkaar bespreken hoe om te gaan met signaalgedrag. Zorgverleners vertellen dat Vincent Depaul de inzet van onvrijwillige zorg het liefste voorkomt. Zij spreken over alternatieven voor onvrijwillige zorg, bijvoorbeeld als een cliënt zorg weigert of snel boos wordt tijdens de zorgverlening. De inspectie leest hierover terug in de zorgplannen. De inspectie leest bijvoorbeeld dat zorgverleners aromatherapie inzetten bij een cliënt die snel onrustig wordt. Zorgverleners vertellen dat zij een aantal cliënten met dementie psychofarmaca buiten de richtlijn toedienen. De inspectie ziet dat Vincent Depaul de wilsonbekwaamheid ter zake vastlegt, ook voor deze cliënten met psychofarmaca buiten de richtlijn.

De directeur zorg en zorgverleners vertellen dat alle cliënten zich vrij kunnen bewegen door de locatie. De inspectie ziet tijdens de rondleiding dat de deuren open zijn (zie ook norm 1.3). De inspectie ziet dat cliënten hier ook gebruik van maken. Zo ziet de inspectie cliënten wandelen door de tuin.

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt over de Wzd-commissie. Deze commissie bespreekt cliënten en evalueert de lopende maatregelen. Het doel is om onvrijwillige zorg te voorkomen, of weer zo snel mogelijk af te bouwen. De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat zorgverleners en behandelaars hierbij het Wzd-stappenplan hanteren. De inspectie leest in een cliëntdossier over een test met een Wzd-maatregel. De maatregel stopte, omdat die niet het gewenste effect had. De inspectie leest bij een andere maatregel de planning van de evaluatie.

De inspectie hoort van zorgverleners dat op dit moment drie cliënten een GPS-tracer hebben. Daarmee krijgt familie van een cliënt een signaal als een cliënt zich buiten Vincent Depaul begeeft. Een zorgverlener vertelt over een cliënt die regelmatig bij zijn echtgenote langsging in het dorp. Die echtgenote begeleidde de cliënt na afloop van een bezoek weer terug naar Vincent Depaul.

Norm 2.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

De inspectie ziet bij inzage van de cliëntdossiers dat alle cliënten een zorgleefplan hebben. Zorgverleners vertellen dat zij de zorgleefplannen elk half jaar evalueren samen met de cliënt(vertegenwoordiger).

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt over de afspraak binnen Vincent Depaul om te rapporteren op de doelen in het zorgplan. De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat zorgverleners rapporteren op doelen. De inspectie ziet dat zorgverleners rapporteren over de actuele situatie van cliënten. Zo leest de

inspectie dat zorgverleners dagelijks rapporteren over hoe de cliënt de nacht heeft doorgebracht. Dit vanwege een risico op dwalen en nachtelijke onrust. De inspectie leest in een zorgplan de afspraak om te rapporteren over stemming en gedrag van een cliënt. De inspectie ziet gekoppeld aan deze afspraak uit het zorgplan meerdere rapportages terug over de stemming van deze cliënt. Zo leest zij dat de cliënt in de war raakte na een vraag van een zorgverlener. In een ander zorgplan leest de inspectie de afspraak dat zorgverleners een cliënt iedere maand wegen. De inspectie ziet deze metingen terug in het dossier van deze cliënt. Daarnaast leest de inspectie dat zorgverleners in de rapportage bijzonderheden opvolgen. De inspectie leest bijvoorbeeld dat een diëtiste werd ingeschakeld. De inspectie ziet de adviezen van de diëtiste terug in het dossier.

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat de zeven verpleegkundigen alle cliënten hebben verdeeld. Iedere verpleegkundige monitort de kwaliteit en de actualiteit van de cliëntdossiers van de eigen cliënten. De verpleegkundigen coachen de contactverzorgenden bij de zorgplannen en dossiervoering, geeft zij aan. De inspectie ziet bij inzage van de cliëntdossiers echter dat één van de vijf zorgplannen niet voor de geplande datum is geëvalueerd.

Norm 2.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch met elkaar te praten over wat zij goede, veilige en persoonsgerichte zorg vinden. Vanuit deze gesprekken kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij met elkaar de effecten van hun zorg op verschillende momenten bespreken. Zo bespreken zij met de gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) over signaalgedrag. Zij vertellen dat er bij Vincent Depaul drie GVP'ers werken. De inspectie leest in een cliëntdossier over zo'n bespreking terug.

Zorgverleners vertellen dat zij in het teamoverleg zo nodig meldingen incidenten cliënten (MIC) bespreken. Zo vertellen zorgverleners dat zij ervaringen uitwisselden over een cliënt met onbegrepen gedrag. Zij vertellen dat zij toen een intervisiebijeenkomst organiseerden om dit gedrag beter te begrijpen. Daarbij nodigden zij ook de psycholoog uit. De inspectie ziet in de notulen van de teamoverleggen niet terug dat de teams MIC bespreken.

Zorgverleners vertellen ook over een dagelijks afstemmingsmoment om tien uur. Dan stemt het team af welke ruimte er die dag is om een wens van een cliënt te vervullen. Zij noemen als voorbeeld dat ze met een cliënt naar het dorp gaan of gaan wandelen.

De bestuurder en het hoofd welzijn en zorg vertellen dat Vincent Depaul aandacht heeft en ruimte creëert voor reflectie van zorgverleners. De inspectie leest in het kwaliteitsplan van de organisatie terug over intervisie en over 'stepped care'. Zorgverleners beamen dat Vincent Depaul intervisie voor zorgverleners organiseert. Het hoofd welzijn en zorg vertelt over een opfriscursus 'stepped care' in juni. Daarin leren zorgverleners om zorg op maat te leveren met respect voor de eigen wensen en mogelijkheden van de cliënt. Zorgverleners vertellen ook over deze bijeenkomsten.

Zorgverleners geven aan dat zij zich veilig voelen om samen met collega's te reflecteren op hun handelen. Ook vertellen zij dat er een open aanspreekcultuur is, al melden zij dat feedback geven niet voor iedereen makkelijk is.

Zorgverleners vertellen dat zij ad-hoc overleg over cliënten organiseren als de situatie daarom vraagt. Zorgverleners vertellen dat er wel zes keer per jaar teamoverleg is met het team van die etage. Bij dit teamoverleg sluiten het hoofd welzijn en zorg en de kwaliteitsverpleegkundige aan. Zij vertellen dat er in het teamoverleg ruimte is om cliënten te bespreken. Dit is een vast agendapunt van het teamoverleg, geven zij aan. Zorgverleners vertellen dat zij notulen maken van het teamoverleg. Zij vertellen dat de andere teams die notulen ook kunnen lezen. Zij vertellen dat zij dit doen om agendapunten en informatie uit te wisselen. De inspectie ontvangt zes notulen van teamoverleggen. De inspectie leest echter slechts in één van die zes notulen over een cliëntbespreking.

Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn. De hoeveelheid zorgverleners en de deskundigheid van de zorgverleners past bij de cliënten en hun zorgvragen.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

Het hoofd welzijn en zorg en zorgverleners vertellen dat er voldoende zorgverleners zijn voor de uitvoering van de dagelijkse zorg. De voorzitter van de cliëntenraad (CR) bevestigt dit. Zorgverleners vertellen dat zij ruimte ervaren om persoonsgerichte zorg te geven. Zij geven aan dat zij voldoende tijd hebben om ook een keer een individuele activiteit te doen met een cliënt, zoals een wandeling door de tuin. Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat het zorgteam zo nodig kan terugvallen op een verpleegkundige achterwacht. Zij vertelt dat Vincent Depaul daarvoor een overeenkomst heeft met een andere zorgorganisatie in de regio.

De zorgteams krijgen ondersteuning van medewerkers leefplezier. De bestuurder vertelt verder over de centrale keuken. Die keuken levert de warme maaltijden voor de cliënten van Vincent Depaul én maaltijden voor tafeltje dekje.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat de organisatie bewaakt dat zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn voor voorbehouden- en risicovolle handelingen. Uitgangspunt is om gangbare handelingen eens in de drie jaar opnieuw te toetsen. Zij vertelt dat er op dit moment geen hoog complexe zorg is. Zij vertelt verder dat de coördinator leren en ontwikkelen een overzicht heeft van de bevoegd- en bekwaamheden van alle zorgverleners. Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat Vincent Depaul zorgverleners snel kan bijscholen als die zich voor een bepaalde handeling niet bekwaam voelen. Zo vertellen zorgverleners over een cliënt met een medicatiepomp. De verpleegkundigen organiseerden toen een bijscholing over deze pomp. Vincent Depaul heeft een eigen skills-lab. Zorgverleners vertellen dat zij kunnen terugvallen op de verpleegkundigen in het zorgteam. Daarnaast kunnen zij gebruik maken van de verpleegkundige triagedienst, waar Vincent Depaul een overeenkomst mee heeft.

Zorgverleners vertellen dat zij in 2024 meededen aan een regionale campagne over de Wzd. Er was iedere week een nieuw onderwerp van scholing over de Wzd. Zorgverleners vertellen ook over trainingen met een virtual reality bril. Zij vertellen dat je door die bril het dagelijks leven ervaart door de ogen van iemand met dementie. Dit helpt om cliënten met dementie beter te kunnen

ondersteunen. In het overzicht scholingen 2025 leest de inspectie dat er in 2025 scholingen plaatsvonden voor medewerkers 'leefplezier'. Daarnaast leest de inspectie dat voor 2025 scholing over Bedrijfs Hulpverlening (BHV) en stepped care gepland staan. Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat er op verzoek van de zorgverleners in 2025 extra aandacht is voor scholing voor contactverzorgenden over het cliëntdossier. De bestuurder vertelt dat Vincent Depaul ook de mogelijkheid biedt om een beroepsopleiding te volgen. Zo heeft ieder team twee leerlingen.

Norm 2.6

Zorgverleners werken volgens afspraken in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat Vincent Depaul gebruik maakt van Vilans-protocollen. De organisatie heeft ook eigen protocollen en werkafspraken. De kwaliteitsverpleegkundige en het hoofd welzijn en zorg vertellen dat Vincent Depaul met deze documenten in een overgangsfase zit. Zij gaan over op een nieuw systeem op intranet, maar de documenten staan deels nog op de oude plek. Zij vertellen verder dat ze diverse documenten inhoudelijk willen verbeteren. De bestuurder laat de inspectie enkele documenten zien. Zo ziet de inspectie dat zorgverleners kunnen terugvallen op een Gedragscode en beleid over de Wzd. Zorgverleners vertellen dat zij protocollen en werkafspraken kunnen raadplegen via intranet. Zij vertellen dat zij over beleid van de organisatie lezen in nieuwsbrieven. Verder vertellen zij dat door de expertiseteams in nieuwsbrieven verwijzen naar protocollen en richtlijnen. Zo noemen zij richtlijnen over hygiëne en infectiepreventie.

Norm 2.7

Zorgverleners werken multidisciplinair. Zij schakelen op tijd specifieke deskundigen in. Deze deskundigen kunnen al binnen organisatie werken. Als het nodig is kunnen zorgverleners samenwerken met deskundigen van buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

In de cliëntdossiers leest de inspectie terug welke disciplines betrokken zijn in de zorg voor de cliënt. Zo leest de inspectie de adresgegevens van de huisarts, apothek, en andere betrokken behandelaars.

Het hoofd welzijn en zorg en zorgverleners vertellen dat de VS wekelijks artsensite houdt. De VS en SO rapporteren in hetzelfde cliëntdossier als de zorgverleners, ziet de inspectie. Zorgverleners vertellen dat de huisartsen op afroep langskomen op Vincent Depaul. Een zorgverlener vertelt dat zij bijvoorbeeld met de arts spraken over de medicatie van een cliënt. De inspectie leest dit terug in het cliëntdossier. Ook ziet de inspectie dat zorgverleners rapporteren naar aanleiding van adviezen van de diëtiste (zie ook norm 1.1).

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat Vincent Depaul zelf een beweegagoog in dienst heeft. Die organiseert beweegactiviteiten en geeft cursussen valpreventie. In de cliëntdossiers leest de inspectie terug over activiteiten die de beweegagoog met cliënten ondernam.

Zorgverleners vertellen dat de GVP'ers kunnen terugvallen op de psycholoog. De inspectie leest adviezen van de psycholoog terug in de cliëntdossiers. Zo leest de inspectie een benaderingsplan terug van een cliënt die recent in Vincent Depaul is komen wonen.

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.

4.3.1 Resultaten

Norm 3.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

Vincent Depaul beschrijft haar missie en visie op persoonsgerichte zorg op de website en in het Kwaliteitsbeeld 2024. De inspectie hoort van zorgverleners dat zij deze visie kennen. Het lid van de CR geeft aan dat de CR betrokken werd bij de totstandkoming van het kwaliteitsbeeld.

Vincent Depaul heeft haar visie en beleid op onvrijwillige zorg beschreven in een beleidsnotitie Wzd. De inspectie leest daarin een samenhangende visie op persoonsgerichte zorg en onbegrepen gedrag. De bestuurder vertelt dat Vincent Depaul al langer gewend is dat de deuren open staan. Zij vertelt dat sommige cliënten daardoor niet binnen Vincent Depaul passen en dan voor een andere organisatie kiezen.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat Vincent Depaul het veiligheidsbewustzijn van zorgverleners stimuleert. De inspectie leest dit ook terug in het scholingsoverzicht 2024. Zo leest de inspectie onder andere over trainingen bedrijfshulpverlening.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat het management op verschillende manieren zicht houdt op de kwaliteit van de zorg. Zij vertelt dat er bijvoorbeeld interne audits zijn op cliëntdossiers. Daarnaast doen medewerkers die in expertiseteams zitten controles op welzijn, leren & ontwikkelen en hygiëne.

De bestuurder vertelt dat het jaarplan wordt opgesteld door het MT met input van het ondersteuningsteam. Zij vertelt dat hierin de doelen staan voor Vincent Depaul. De inspectie leest het kwaliteitsplan 2025. Zij leest daarin dat Vincent Depaul de indeling gebruikt van de vijf domeinen uit het Generiek Kompas. De inspectie ziet in dit kwaliteitsplan onder andere informatie over de cliënttevredenheid, incidentmeldingen, klachten, verzuim en financiën. Het management verzamelt deze informatie en bespreekt deze met de raad van toezicht en de cliëntenraad.

Het hoofd welzijn en zorg vertelt dat Vincent Depaul in 2025 investeert in verbetering van het kwaliteitssysteem. Het doel is dat kwaliteitsdocumenten en uitkomsten van interne audits en controles makkelijker vindbaar zijn op het intranet.

Zorgverleners vertellen dat zij Meldingen Incident Cliënt (MIC) invullen. De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat de verpleegkundigen deze meldingen ontvangen en beoordelen. Zij bespreken de melding desgewenst met de zorgverlener. Zorgverleners kunnen in de melding aankruisen dat ze over het incident willen napraten, ziet de inspectie. De kwaliteitsverpleegkundige vertelt dat zij de meldingen analyseert en kijkt naar trends. Ook kijkt zij met zorgverleners naar verbeterpunten. De bestuurder laat de inspectie een Kwartaalrapportage zien van de MIC's. De inspectie leest dat Vincent Depaul MIC's onderscheidt in aard zoals medicatie, vallen en agressie. Ook leest de inspectie dat Vincent Depaul bijhoudt welke verbeteracties zijn ingezet. Ook leest zij wanneer verbeteracties met het team zijn besproken en wanneer evaluatie plaatsvond. Daarnaast leest de inspectie in het kwaliteitsbeeld 2025 over de MIC-meldingen in 2024.

Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Vincent Depaul deelneemt aan een lerend netwerk. Dit is een lerend netwerk met drie andere kleine aanbieders in de regio. Binnen het netwerk hebben het management, kwaliteitsverpleegkundigen en zorgverleners hun eigen overleggen. De bestuurder vertelt dat het netwerk op onderdelen samenwerkt. Zo vertelt zij dat de vier organisaties gezamenlijk één functionaris gegevensbescherming hebben. Ook vertelt zij dat zij in het netwerk ervaringen uitwisselen over digitalisering en toepassing van domotica. De inspectie leest over het lerend netwerk terug in het jaarplan 2025. Daarin leest de inspectie dat Vincent Depaul door de samenwerking in het netwerk beter kan inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

De bestuurder, het hoofd welzijn en zorg en zorgverleners vertellen dat er een open cultuur is bij Vincent Depaul. Zij geven aan dat feedback geven en van elkaar leren belangrijk zijn voor het bieden van goede zorg.

Norm 3.4

De zorgaanbieder heeft (indien vereist) een Wtza-toelatingsvergunning en een interne toezichthouder.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

Op het zorgaanbiedersportaal ziet de inspectie dat Stichting Bejaardenzorg Lazaristen en Dochters der Liefde een Wtza-vergunning heeft. In de gegevens van de kamer van koophandel (KvK) ziet de inspectie dat de stichting een raad van toezicht (RvT) heeft met vier leden. De inspectie ziet hier ook dat de leden voldoen aan de maximale zittingstermijn. De bestuurder vertelt dat zij tweemaandelijks vergadert met de RvT. De bestuurder vertelt dat zij blij is met de onafhankelijke blik van de RvT. De bestuurder vertelt dat zij de kwartaalrapportage kwaliteit bespreekt in de commissie kwaliteit en veiligheid van de RvT. Ook bespreekt zij het jaarlijkse kwaliteitsbeeld met de RvT.

Norm 3.5

De zorgaanbieder regelt de inspraak van cliënten zoals bedoeld in de Wmcz 2018.

Volgens de inspectie **voldoet Vincent Depaul** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Vincent Depaul een CR heeft. De inspectie leest dit terug op de website van Vincent Depaul. De inspectie spreekt met de voorzitter van de CR. De voorzitter van de CR vertelt dat de CR om de twee maanden met de bestuurder vergadert. Hij vertelt dat hij samen met de bestuurder de agenda voor de vergadering vaststelt. De CR kan zelf ook besprekpunten opvoeren. De voorzitter van de CR vertelt dat de bestuurder de CR betreft bij nieuwe ontwikkelingen, zoals de start met VPT. Ook vertelt hij dat de CR inspraak had bij de nieuwbouw- en renovatieplannen en het open-deuren-beleid. Verder vertelt de voorzitter van de CR dat de bestuurder voorstellen van de CR oppakt, zoals het voorstel om weer te starten met familieavonden.

Bijlage 1 Informatiebronnen

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie tijdens het bezoek verschillende informatiebronnen. De inspectie vergelijkt en weegt de informatie uit deze bronnen. Daarna beoordeelt de inspectie of de geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zij gebruikte om tot dit oordeel te komen.

Tijdens het bezoek gebruikte de inspectie de volgende informatiebronnen:

- Gesprekken met cliënten uit twee huiskamers;
- Gesprekken met een cliëntvertegenwoordigers;
- Observatie van cliënten op twee huiskamers, zie uitleg over de methode hieronder;
- Gesprekken met drie zorgverleners;
- Gesprek met de bestuurder en het hoofd welzijn en zorg;
- Gesprek met de voorzitter van de cliëntenraad
- Vier cliëntdossiers;
- Documenten, genoemd in bijlage 2;
- Een rondgang door de locatie.

Uitleg observatiemethode SOFI

De inspectie gebruikt 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).

Krijgt de cliënt overdag activiteiten aangeboden die hij of zij zinvol of leuk vindt? Spreekt de zorgverlener de cliënt aan op een manier die de cliënt plezierig vindt? Hoe de cliënt de zorg ervaart, maakt onderdeel uit van de kwaliteit. Cliënten kunnen vaak moeilijk zelf aangeven wat hun wensen zijn. Hoe kan een inspecteur dan beoordelen of de zorg aansluit bij de wensen van deze cliënt?

Met SOFI zit een inspecteur in een huiskamer. De inspecteur observeert hoe zorgverleners reageren op een cliënt en andersom. Stimuleren de zorgverleners activiteiten voor cliënten? Praten zij met de cliënten, zingen zij een liedje, doen ze een spelletje of gaan zij wandelen met de cliënt. Hoe is de stemming van cliënten, hoe betrokken zijn ze bij hun omgeving?

Na de observatie volgt een gesprek met de zorgverleners waarin situaties die de inspecteurs hebben gezien aan de orde komen. Zo krijgen de inspecteurs een beter beeld van hoe de individuele cliënten de zorg ervaren.

Wilt u meer weten over SOFI? U vindt meer informatie op de website van de Universiteit van Bradford: www.bradford.ac.uk/dementia/training-consultancy/sofi/.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten;
- Overzicht van fte's van zorgverleners;
- Beleid Wet zorg en dwang Vincent Depaul
- Kwaliteitsbeeld 2025
- Kwaliteitsplan 2025
- Praatplaat meerjaren beleidsplan 2024-2029 Vincent Depaul
- Besluitenlijst 2025 MT Vincent Depaul
- Jaarcyclus MT & onderwerpen kwaliteitsplan 2025
- Overzicht scholingen 2024 en 2025
- Leerbeleid en ontwikkelbeleid Vincent Depaul 29-10-2024
- notulen team G. oktober 2024, januari en maart 2025
- notulen team S. oktober 2024, januari en maart 2025



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl