



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Aura-Care  
**in Doetinchem op 30 januari 2024**

Utrecht, april 2024

V2050989

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 3</b>
1.1	Aanleiding bezoek 3
1.2	Waar keek de inspectie naar 3
1.3	Beschrijving Aura-Care 3
1.4	Actuele ontwikkelingen bij Aura-Care 4
<b>2</b>	<b>Conclusie en vervolgacties 5</b>
2.1	Conclusie bezoek 5
2.2	Wat zijn de vervolgacties 5
2.2.1	De vervolgacties die de inspectie van Aura-Care verwacht 5
2.2.2	Vervolgacties van de inspectie 6
<b>3</b>	<b>Resultaten 7</b>
3.1	Thema 1 – De cliënt centraal 7
3.2	Thema 2 – Deskundige zorgverlener 9
3.3	Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 12
<b>Bijlage 1</b>	<b>Geraadpleegde documenten 15</b>

# 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 30 januari 2024 een bezoek aan Aura-Care in Doetinchem. Het bezoek was aangekondigd.

## 1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezocht Aura-Care eerder in maart 2021. Toen was Aura-Care nog een startende zorgaanbieder. Aura-Care bood vooral ondersteuning op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Bijna drie jaar later biedt Aura-Care meer verpleging en verzorging. De inspectie bezoekt Aura-Care om te bepalen 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 zorgdossier en documenten te bekijken en in gesprekken.

Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's de cliënt centraal, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken ligt vast in een [toetsingskader](https://www.igj.nl) op [www.igj.nl](https://www.igj.nl).

De begrippen in dit rapport worden uitgelegd in een verklarende [woordenlijst op www.igj.nl](https://www.igj.nl).

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met de bestuurder
- Inzage in zorgdossiers
- Inzage in (beleids)documenten
- Gesprekken met twee zorgverleners
- Gesprekken met een mantelzorger en twee cliëntvertegenwoordigers
- Een afsluitend gesprek met de bestuurder

## 1.3 Beschrijving Aura-Care

Aura-Care is een multiculturele zorgorganisatie die zorg en advies levert in eigen taal en cultuur. De zorgaanbieder biedt verpleging, persoonlijke verzorging, begeleiding en huishoudelijke hulp aan cliënten thuis. Aura-Care biedt dagbesteding op de eigen locatie. Aura-Care heeft de regio Achterhoek als werkgebied.

Het management bestaat uit een bestuurder en een manager zorg. De bestuurder heeft een administratieve en financiële achtergrond. De zorgmanager houdt zich vooral bezig met personeelszaken en kwaliteitsbeleid.

Aura-Care heeft geen toelatingsvergunning in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) en geen raad van toezicht. Omdat Aura-Care de zorg verleent met minder dan elf zorgverleners, is Aura-Care hiertoe niet verplicht. Aura-Care staat niet geregistreerd als accommodatie/locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd)/Wet verplichte ggz (Wvggz).

Totaal biedt Aura-Care zorg en ondersteuning aan 45 cliënten. Tien cliënten met somatische en/of psychogeriatrische beperkingen krijgen zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De zorgprofielen van deze cliënten zijn 4 VV en 5 VV. Twee cliënten hebben een Wlz-GGZ indicatie. De Wlz-zorg wordt gefinancierd

vanuit een persoonsgebonden budget (pgb). Aura-Care heeft geen contracten met zorgverzekeraars of het zorgkantoor. Aura-Care werkt niet als onderaannemer.

De overige cliënten krijgen huishoudelijke hulp, begeleiding en/of dagbesteding op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Vijf zorgverleners/begeleiders (4 fte) verlenen de zorg en/of de begeleiding bij Aura-Care. Dit zijn een verzorgende-IG (1 fte), een begeleider/verzorgende-IG (1 fte), een begeleider/psycholoog (0,5 fte) en twee helpenden/begeleiders (1,5 fte). Daarnaast maakt Aura-Care gebruik van vier verpleegkundigen op zzp-basis (deskundigheidsniveau 4 en 5). Een vaste verpleegkundige zzp'er werkt wekelijks 8 à 10 uur voor Aura-Care. De andere verpleegkundige zzp'ers worden incidenteel ingezet, vertelt de bestuurder. De bestuurder en de zorgmanager (1 fte) sturen de zorgverleners aan.

Naast zorgverleners/begeleiders heeft Aura-Care zes huishoudelijke hulpen (3,3 fte) in loondienst.

#### **1.4 Actuele ontwikkelingen bij Aura-Care**

##### *Algemene ontwikkelingen*

De bestuurder geeft aan dat Thuiszorg Aura B.V. (KvK 81496028), die in 2021 is opgericht, nog niet in gebruik is. De huishoudelijke hulp, dagbesteding, begeleiding en verpleging en verzorging wordt op dit moment geleverd vanuit de eenmanszaak Aura-Care (KvK 74790900).

## 2 Conclusie en vervolgacties

### 2.1 Conclusie bezoek

In deze paragraaf geeft de inspectie haar conclusie. Hierin staat hoe de inspectie de voorwaarden voor goede en veilige zorg bij Aura-Care beoordeelt. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 3. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

De inspectie constateert dat Aura-Care (grotendeels) voldoet aan zes van de elf getoetste normen. Vijf van de getoetste normen voldoen (grotendeels) niet.

De inspectie trof een organisatie aan die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij levert. Daarbij staat de persoonsgerichte begeleiding en zorg voor cliënten in eigen taal centraal. Vanuit deze visie wil Aura-Care een professionele standaard neerzetten waaraan het bestuur en medewerkers moeten voldoen. De inspectie concludeert dat een aantal randvoorwaarden, zoals bijvoorbeeld het kwaliteitsmanagementsysteem al goed is ingericht bij Aura-Care. De inspectie zag tijdens het bezoek dat Aura-Care zich open en lerend opstelt.

De inspectie constateert dat bij Aura-Care de nadruk ligt op begeleiding en ondersteuning, gericht op het welzijn van cliënten. De inspectie mist bij Aura-Care voldoende aandacht voor de zorginhoudelijke kwaliteit. Zorgverleners zijn onvoldoende betrokken bij de totstandkoming en het actueel houden van de zorgplannen. Hierbij is volgens de inspectie de deskundigheid van de zorgverleners vereist. Ook moet Aura-Care de medicatieveiligheid en de borging van 24-uurs zorg in nabijheid verbeteren.

### 2.2 Wat zijn de vervolgacties

In deze paragraaf staat wat de inspectie van Aura-Care verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

#### 2.2.1 *De vervolgacties die de inspectie van Aura-Care verwacht*

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

De inspectie verwacht dat Aura-Care een resultaatverslag opstelt voor de normen:

#### Norm 1.1

##### De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

De inspectie verwacht in het zorgdossier een actuele beschrijving van de zorgbehoefte/zorgvragen van de cliënt. De zorgbehoefte/zorgvragen moeten zijn vastgelegd in doelen en/of afspraken.

De inspectie miste bij Aura-Care de betrokkenheid van de verpleegkundige en verzorgende bij het opstellen, periodiek evalueren en het bijstellen van het zorgplan. Hun deskundigheid is essentieel voor een goede beschrijving van de zorgbehoefte en het opstellen van het zorgplan.

#### Norm 2.2

##### Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

De inspectie verwacht dat zorgverleners in het zorgdossier voortgangsrapportages schrijven over de actuele situatie van de cliënt.

De inspectie zag bij Aura-Care wel afspraken over rapporteren, maar zorgverleners gaven aan deze niet te kennen. Hierdoor mistte een goede uitvoering hiervan in de voortgangsrapportages.

### Norm 3.3

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

De inspectie verwacht:

- dat Aura-Care de afspraken over de medicatiezorg regelmatig onder de aandacht brengt van de zorgverleners en periodiek evalueert;
- dat als Aura-Care de zorg voor de medicatie geheel of gedeeltelijk overneemt van de cliënt, er altijd een actuele toedienlijst van de apotheker aanwezig is;
- dat zorgverleners van Aura-Care de toedienlijst gebruiken voor het aftekenen van de medicatie en voor de dubbele controle bij risicovolle medicatie.

De inspectie hoorde dat Aura-Care bezig is met de koppeling van een digitaal medicatie aftekensysteem aan het digitale cliëntdossier. De inspectie benadrukt dat dit met voorrang ingevoerd moet worden, nu sommige apotheken geen papieren lijsten meer willen aanleveren.

Aura-Care moet het resultaatverslag uiterlijk 12 juli 2024 naar de inspectie sturen. Het resultaatverslag moet inzicht geven in:

- de maatregelen die u trof en welke acties u ondernam om aan de normen te voldoen;
- hoe u bent nagegaan om te weten of u aan de norm voldoet;
- als u per de datum van het resultaatverslag nog niet helemaal aan de norm voldoet:
  - welke aanvullende maatregelen nam u om aan de norm te voldoen;
  - op welke datum u wel aan de norm zal voldoen.

#### 2.2.2 *Vervolgacties van de inspectie*

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de kwaliteit en veiligheid bij Aura-Care. De inspectie bepaalt op basis van het resultaatverslag haar vervolgtoezicht.

## 3 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 zorgaanbieder/het team **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
- Lichtgroen: De zorgaanbieder/het team **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
- Geel: De zorgaanbieder/het team **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
- Rood: De zorgaanbieder/het team **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
- Blauw: De inspectie **toetste deze norm niet**.

### 3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

#### Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie ziet enkele zorgovereenkomsten van Aura-Care in. Hierin leest de inspectie wat de zorgbehoefte van cliënten is en wat de zorgafspraken zijn. Deze afspraken zijn echter niet bij alle cliënten actueel of compleet.

Zo leest de inspectie in een zorgovereenkomst dat een cliënt een partner heeft, maar deze partner is inmiddels overleden. De partner had een belangrijke rol in het toezicht op de cliënt. De inspectie hoort dat Aura-Care de zorg voor deze cliënt na het overlijden van de partner heeft aangepast. Maar in het persoonlijk zorgplan ziet de inspectie de aanpassingen in de zorg niet terug. Ook leest de inspectie bij een cliënt die afhankelijk is van zuurstof niet of de zorgverleners hierbij een rol hebben.

In een andere zorgovereenkomst leest de inspectie dat een cliënt met dementie geen grip/gevoel heeft in handen en voeten. De cliënt kan zich niet zelfstandig verzorgen en zonder hulpmiddel verplaatsen. In de zorgovereenkomst leest de inspectie dat zorgverleners tweemaal daags de cliënt verzorgen.

Een zorgverlener vertelt dat de zorgbehoefte van de cliënt en de zorgafspraken sinds enkele maanden gewijzigd zijn. De cliënt heeft een grote brandwond aan haar voet. De zorgverlener komt nu tweemaal per week bij de cliënt. De andere dagen doet de mantelzorger de zorg bij deze cliënt. De mantelzorger bevestigt deze afspraken. Zij vertelt dat de zorgverlener haar heeft voorgedaan hoe zij de wond moet verzorgen. Zij zegt dat deze instructies duidelijk zijn en dat de wond inmiddels kleiner is geworden.

De zorgverlener vertelt dat de huisarts het wondbeleid bij deze cliënt bepaalt. Zij laat een e-mail van de huisarts zien met het wondbeleid. De inspectie ziet het wondbeleid of de afspraken met de mantelzorger niet terug in het persoonlijk zorgplan.

De bestuurder vertelt dat zij met nieuwe cliënten zelf de intake doet. Zij bekijkt of er voldoende ruimte is om de cliënt in zorg te nemen en of de zorgvraag passend is voor Aura-Care. Als dat het geval is doet de begeleider van de cliënt een uitgebreidere intake.

Aura-Care werkt met een integraal zorgplan. Hierin staat alle zorg en begeleiding die cliënten ontvangen, vertelt de bestuurder. De begeleider stelt het persoonlijk zorgplan op, ook voor de verpleging en persoonlijke verzorging. De begeleider/psycholoog is eindverantwoordelijk en stelt de persoonlijke zorgplannen vast.

Zorgverleners vertellen dat zij niet betrokken zijn bij het opstellen van het persoonlijk zorgplan. Zij leveren hiervoor geen informatie of zorgdoelen aan. Zij kunnen wel feedback geven op het zorgplan, vertellen zij. Dan past de begeleider het persoonlijk zorgplan aan.

Een verzorgende vertelt dat het zorgplan haar voldoende houvast geeft voor het verlenen van de dagelijkse zorg. Als zij vragen heeft over het zorgplan, dan stelt zij deze aan de begeleider.

Een zorgverlener vertelt dat de begeleider de zorg en begeleiding elke zes à twaalf maanden evalueert met cliënten. De vaste verpleegkundige zzp'er en de verzorgende vertellen dat zij niet bij dit evaluatiegesprek betrokken zijn. Zij zeggen dat de begeleider het persoonlijk zorgplan zo nodig bijstelt.

De bestuurder vertelt dat Aura-Care op het moment van het inspectiebezoek de overstap maakt van papieren zorgmappen naar een digitaal cliëntdossier. De inspectie ziet na overleg met de bestuurder alleen de papieren zorgmappen in.

#### Norm 1.2

De zorgverleners stellen de cliënt in staat om regie te voeren over de zorg die hij ontvangt.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care** aan deze norm.

De inspectie hoort van een mantelzorgverlener en twee cliëntvertegenwoordigers dat cliënten bij Aura-Care inspraak hebben in de zorg. Zo vertellen zij dat er bij de start van de zorg is afgesproken wanneer welke zorg geleverd wordt. De cliënt kan hierin zelf voorkeuren aangeven. Deze voorkeuren ziet de inspectie in het zorgdossier terug. Zo zijn er bijvoorbeeld afspraken gemaakt over de tijd waarop de cliënten zorg ontvangen en dat een cliënt zoveel mogelijk vaste zorgverleners wil.

De mantelzorgverlener en cliëntvertegenwoordigers geven aan erg tevreden te zijn over de zorg van Aura-Care. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt over de korte lijnen en de persoonlijke aanpak van de zorgverleners en de bestuurder. Hij vertelt dat hij maandelijks contact heeft met de begeleider van de cliënt. Hij kan dan vragen stellen en zaken bespreken. Dat vindt hij erg prettig. De mantelzorgverlener zegt dat er altijd een open deur is bij Aura-Care. Alles wordt overlegd, er wordt niet over de cliënt of de mantelzorgverlener heen gelopen, zegt de mantelzorgverlener.

De bestuurder vertelt dat Aura-care werkt met een cliëntenportaal. Cliënten en mantelzorgverleners kunnen hiervoor een account aanmaken waarmee zij altijd inzage hebben in het zorgdossier. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt de inspectie dat hij regelmatig in het zorgdossier kijkt of er iets tijdens de zorgmomenten is voorgevallen. Een andere cliëntvertegenwoordiger heeft nog geen account. Zij vertelt dat ze nog niet zo lang de cliënt vertegenwoordigt.



De inspectie hoort dat alle cliënten ook nog een papieren map thuis hebben. Hierin zitten onder andere de zorgaanvraag, de klachtenregeling en een kopie van het persoonlijk plan.

Norm 1.3 (stimulerende norm)

De zorgverleners bieden integrale en veilige Wlz-zorg thuis.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie leest in de persoonlijke zorgplannen niet hoe 24-uurs toezicht of zorg in de nabijheid van de cliënt wordt geborgd. In het zorgplan staan hierover geen afspraken tussen Aura-Care en het informele netwerk van de cliënt. Wel vertelt een cliëntvertegenwoordiger dat Aura-Care 24/7 bereikbaar is. De cliënt heeft het nummer van Aura-Care in haar telefoon staan. Ze weet dat ze altijd kan bellen. De cliëntvertegenwoordiger weet niet hoe de opvolging door Aura-Care precies is geregeld.

Een mantelzorgverlener van een cliënt vertelt dat de cliënt niet alleen kan zijn. Er is 24/7 iemand bij de cliënt. Diegene kan wanneer nodig telefonisch contact opnemen met Aura Care. De mantelzorgverlener kan niet vertellen wat ze dan kan verwachten van Aura-Care.

De verzorgende vertelt dat cliënten zo nodig ook buiten de geplande momenten zorg kunnen krijgen van Aura-Care. De cliënt of de mantelzorgverlener kan bellen en de verpleegkundige gaat dan naar de cliënt toe, zegt de verzorgende.

De bestuurder vertelt dat de begeleider of de verpleegkundige contact opnemen met de huisarts van de cliënt wanneer dat nodig is. De contactgegevens van de huisarts staan in het zorgdossier. Er zijn geen afspraken gemaakt over een structureel overleg met de huisarts van de cliënt of met een specialist ouderengeneeskunde, hoort de inspectie.

De inspectie hoort dat de begeleider de zorg en begeleiding elke zes maanden evalueert met de cliënt en het informele netwerk. In deze gesprekken komt ook aan de orde of de cliënt thuis kan blijven wonen, als dat steeds moeilijker gaat. Zo vertelt een mantelzorgverlener dat dit gesprek al meerdere keren is gevoerd toen de cliënt meer zorg nodig had. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat dit ook onderwerp van gesprek is in de halfjaarlijkse evaluatie van de persoonlijke zorgplannen.

### **3.2 Thema 2 – Deskundige zorgverlener**

Norm 2.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels** aan de norm.

De bestuurder vertelt dat zij bij een nieuwe zorgvraag eerst kijkt of Aura-Care de ruimte en de deskundigheid heeft om een cliënt in zorg te nemen. Wanneer een cliënt verpleging nodig heeft, overlegt ze eerst met de vaste verpleegkundige zzp'er, zegt de bestuurder. De verpleegkundige vertelt dat ze kijkt of zij de gevraagde zorg zelf op de gewenste tijd kan leveren. Wanneer dit niet kan zijn er nog drie andere verpleegkundigen op zzp-basis aan Aura-Care verbonden. Als de verpleegkundige aangeeft dat Aura-Care de zorg kan bieden, dan komt de cliënt in zorg, hoort de inspectie.

De bestuurder vertelt dat Aura-Care afspraken heeft over welke risicovolle handelingen door welke deskundigheidsniveaus uitgevoerd mogen uitvoeren. Zo mogen beide helpenden bij Aura-Care medicatie aanreiken vanuit een medicatierol. Zij hebben hiervoor een aparte scholingsmodule gevolgd, zegt de bestuurder.

Een verzorgende bevestigt dat Aura-Care afspraken heeft over wat zij wel en niet mag doen. Zo mag zij geen verpleegtechnische handelingen verrichten, wondzorg doen of medicatie toedienen, vertelt ze. Wel mag ze medicatie aanreiken, ook buiten de medicatierol, hoort de inspectie.

De inspectie hoort dat Aura-Care zorgverleners koppelt aan cliënten. In de rapportages ziet de inspectie dat cliënten over het algemeen zorg krijgen van vaste zorgverleners. Een verzorgende vertelt dat zij vijf vaste cliënten heeft, een verpleegkundige heeft drie vaste cliënten, hoort de inspectie.

De bestuurder vertelt dat alleen verpleegkundigen verpleegtechnische handelingen mogen uitvoeren. De bestuurder heeft zelf geen overzicht van de bevoegd- en bekwaamheden van de verpleegkundigen. Deze zzp'ers zijn zelf verantwoordelijk voor het bijhouden hiervan, vertelt de bestuurder.

Een verpleegkundige vertelt dat zij een KIWA-registratie heeft. Hiermee houdt zij haar bevoegd- en bekwaamheden bij. Hierin zit ook haar VOG. De inspectie ziet dat het KIWA-certificaat van de verpleegkundige geldig was tot 1 januari 2024. In reactie op het conceptrapport geeft de bestuurder aan dat de aanvraag voor een actueel KIWA-certificaat al liep ten tijde van het inspectiebezoek.

De bestuurder vertelt dat zij van alle zorgverleners in loondienst een VOG heeft. Zij vraagt deze VOG zelf aan bij indiensttreding van de zorgverleners. Zij vernieuwt de VOG's elke twee jaar.

De bestuurder vertelt dat Aura-Care medewerkers stimuleert om te blijven leren. Zo volgde één van de helpenden via Aura-Care met succes een opleiding tot persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen.

De inspectie ziet het opleidingsplan van Aura-Care voor 2021 – 2025 in. Ook ontvangt de inspectie een overzicht van de bijscholingen die Aura-Care in 2022 – 2024 organiseerde. Hierin leest de inspectie onderwerpen als omgaan met agressie, rapporteren, professioneel communiceren en omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Naast een cursus EHBO ziet de inspectie geen andere zorginhoudelijke bijscholingen.

Een verzorgende vertelt dat zij bij Aura-Care kan aangeven over welke onderwerpen zij bijscholing zou willen volgen. Aura-Care pakt dit dan op. De verpleegkundige vertelt dat zij geen bijscholingen heeft gevolgd bij Aura-Care omdat zij zzp'er is.

## Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels niet** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat het rapporteren in de cliëntdossiers een aandachtspunt is voor Aura-Care. Dit heeft ook te maken met de overgang naar het digitale dossier, zegt de bestuurder. De inspectie ontvangt een document van Aura-Care met afspraken en tips over goed rapporteren. Dit document zit in het kwaliteitshandboek van Aura-Care. Bij navraag blijken deze afspraken niet bekend bij de verpleegkundige en de verzorgende. Zij vertellen dat ze rapporteren wat ze hebben gedaan en of er bijzonderheden waren.

De inspectie ziet in de rapportages dat zorgverleners vooral opschrijven wat zij hebben gedaan. Bij een cliënt staat een week lang elke dag dezelfde rapportage. Bij een andere cliënt leest de inspectie af en toe wel bijzonderheden zoals 'de cliënt heeft geen pijn'.

Uit de rapportages maakt de inspectie op dat steeds dezelfde zorgverleners bij een cliënt komen. Deze zorgverleners kennen de cliënt goed en weten hoe zij de zorg moeten bieden. In de rapportages leest de inspectie ook dat een verpleegkundig zzp'er een keer de zorg verleent aan een cliënt. Zij rapporteert dat voor haar niet duidelijk is hoelang de cliënt al een wond heeft, of de huisarts betrokken is en of er een wondbeleid is. Dit terwijl de cliënt dan al bijna twee maanden wondzorg van Aura-Care krijgt.

De inspectie hoort dat Aura-Care elke maand teamoverleg organiseert. Een verzorgende vertelt dat de begeleiders, de zorgverleners, de vaste verpleegkundige zzp'er, de zorgmanager en de bestuurder bij het teamoverleg aanwezig zijn. De huishoudelijke medewerkers hebben een apart teamoverleg, vertelt zij. De inspectie ziet notulen van het teamoverleg voor de begeleiding in. De inspectie leest dat in het teamoverleg organisatorische en cliëntgerelateerde punten aan de orde komen. Zo leest de inspectie dat zorgverleners en begeleiders gezamenlijk terugblikken op de begeleiding aan een cliënt. De verpleegkundige vertelt dat het teamoverleg vooral gaat over de begeleiding van cliënten, niet over de zorg aan cliënten.

De bestuurder en de verpleegkundige vertellen dat afstemming van de zorg dagelijks gebeurt, als dat nodig is. Zij communiceren via berichten in het digitaal cliëntenportaal. Ook neemt de verpleegkundige soms telefonisch contact op met de bestuurder of begeleider van de cliënt om af te stemmen over nieuwe bevindingen, vertelt zij.

### Norm 2.3

De zorgverleners signaleren tijdig wanneer andere disciplines/expertise van binnen of buiten de organisatie nodig zijn en schakelen deze in.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels** aan de norm.

De bestuurder en de vaste verpleegkundige zzp'er vertellen dat zij met de mantelzorger afspreken wie contact houdt met andere zorgverleners, bijvoorbeeld de huisarts. Bij sommige cliënten doet de mantelzorger dit. De vaste verpleegkundige zzp'er vertelt dat zij bij twee cliënten regelmatig contact heeft met de huisarts. Zo vertelt de verpleegkundige dat zij contact opnam met de huisartsenpost omdat een cliënt ernstige klachten ervaarde. De inspectie leest dit terug in de rapportage.

De verpleegkundige vertelt verder dat de begeleider regelmatig contact opneemt met andere zorgverleners. De begeleider gaat soms ook mee met afspraken in het ziekenhuis.

De bestuurder vertelt dat Aura-Care weet welke andere zorgverleners betrokken zijn bij de cliënt. Dit noteren zij altijd in het cliëntdossier, zegt ze.

De inspectie ziet in de persoonlijke zorgplannen bij twee cliënten de naam en contactgegevens van de huisarts staan. Bij een derde cliënt ontbreekt deze informatie. De inspectie ziet geen andere betrokken zorgverleners in de cliëntdossiers staan.

### 3.3 Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid

#### Norm 3.1

De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels** aan de norm.

De bestuurder vertelt dat Aura-Care een cliëntenraad heeft met vijf leden. Dit zijn drie cliënten en twee mantelzorgers. De cliëntenraad overlegt elke drie maanden met de bestuurder. De cliëntenraad denkt mee over hoe Aura-Care het contact met cliënten kan versterken. Zo ontstond bijvoorbeeld het idee om (klein)kinderen van cliënten uit te nodigen op de dagbesteding. Ook organiseerde Aura-Care een kennismakingsdag voor huishoudelijke hulpen en cliënten, vertelt de bestuurder.

Aura-Care heeft een klachtenregeling die op de website staat. De inspectie ziet in de zorgmappen die bij de cliënten thuis liggen, informatie over de klachtenregeling. De zorgmanager van Aura-Care behandelt de klachten, leest de inspectie. Als cliënten het niet eens zijn met de uitkomst, dan kunnen zij de klacht voorleggen aan de externe Geschillencommissie verpleging, verzorging en thuiszorg. Aura-Care is aangesloten bij deze geschillencommissie.

De bestuurder vertelt dat Aura-Care kwaliteitsinformatie verzamelt. Zo doen zij jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (PREM) onder cliënten. Uit het laatste onderzoek kwamen geen verbeterpunten voor de zorg, hoort de inspectie. Aura-Care evalueert elke zes à twaalf maanden de persoonlijke zorgplannen met cliënten. Verbeteringen pakken zij direct op, vertelt de bestuurder. De begeleider doet de evaluatiegesprekken. De verpleegkundige heeft hier geen rol in, hoort de inspectie.

Aura-Care heeft beleid voor het melden van incidenten in de cliëntenzorg (MIC). De inspectie leest hierin afspraken over wanneer en hoe zorgverleners een MIC-melding moeten doen. De verpleegkundige vertelt dat er een formulier voor het melden van incidenten in het cliëntdossier zit. Zij is niet bekend met het beleid van Aura-Care over MIC-meldingen, vertelt zij. Een verzorgende zegt dat zij dit beleid wel kent en weet hoe zij een MIC-melding moet doen. Zij vertelt dat zij dit nog niet heeft gedaan. De bestuurder bevestigt dat zorgverleners in het afgelopen jaar geen MIC-meldingen hebben gedaan. De bestuurder legt uit dat Aura-Care kleinschalig is. Zij zegt dat er veel contact is met de cliënten en dat problemen direct worden opgelost, zonder melding en analyse achteraf.

#### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care** aan deze norm.

Aura-Care heeft een missie en een visie op persoonsgerichte zorg. Op de website leest de inspectie dat Aura-Care de kwaliteit van leven wil bevorderen. Aura-Care doet dit door de juiste ondersteuning te bieden, zodat cliënten kunnen participeren in de maatschappij.

Aura-Care heeft als kernwaarden zorg op maat, respect voor elkaar, klantvriendelijkheid, passend toezicht en ruimte voor medezeggenschap. Deze

kernwaarden hoort de inspectie terug in de gesprekken met cliëntvertegenwoordigers, mantelzorgers en zorgverleners.

De bestuurder vertelt dat Aura-Care zich richt op het leveren van zorg en begeleiding aan cliënten in eigen taal. Tijdens het inspectiebezoek ziet de inspectie cliënten die dagbesteding krijgen bij Aura-Care. De ruimten van de dagbesteding zijn ingericht met kenmerken van de Turkse cultuur. De omgeving sluit hierbij aan bij de cliënten. De zorgverleners communiceren ook in het Turks met de cliënten.

Aura-Care borgt de veiligheid voor cliënten door te werken met professionele standaarden en richtlijnen. De bestuurder vertelt dat Aura-Care werkt met een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem. Hierin staan alle protocollen en het kwaliteitshandboek. In het kwaliteitshandboek zit bijvoorbeeld een gedragscode, afspraken over het rapporteren en de Meldcode Huiselijk Geweld. Een zorgverlener vertelt dat zij de Meldcode kent. Deze is besproken in het teamoverleg, vertelt ze.

Aura-Care werkt met Vilans protocollen. De verpleegkundige vertelt dat de toegang tot protocollen bij Aura-Care goed geregeld is. De zzp'ers hebben ook toegang, hoort de inspectie.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels niet** aan deze norm.

Aura-Care heeft een medicatiebeleid dat is opgesteld aan de hand van de 'Veilige principes in medicatieketen'. De bestuurder vertelt dat het medicatiebeleid in het kwaliteitshandboek zit. Een zorgverlener kent het medicatiebeleid en weet waar ze het kan vinden. In het medicatiebeleid leest de inspectie dat Aura-Care zorgverleners jaarlijks bijschoolt over medicatiezorg, zodat zij hiervoor bevoegd en bekwaam blijven. In het overzicht van de uitgevoerde scholingen van de afgelopen twee jaar ziet de inspectie geen scholing over medicatiezorg.

De inspectie hoort dat Aura-Care medicatiezorg biedt bij verschillende cliënten. In een zorgovereenkomst leest de inspectie dat zorgverleners driemaal daags medicatie aanreiken en om de twee dagen morfinepleisters plakken. De inspectie leest in het persoonlijk zorgplan geen afspraken over de medicatiezorg. Bijvoorbeeld wie verantwoordelijk is voor het beheer van de medicatie of waar de morfinepleisters volgens een wisselend schema moeten worden geplakt.

De bestuurder vertelt dat niet alle cliënten met medicatiezorg een actuele toedienlijst hebben. Een aantal apotheken is sinds kort gestopt met het aanleveren van papieren toedienlijsten. Deze apotheken gaan over op het digitale systeem. Aura-Care is daarom bezig met de koppeling van een digitaal medicatie aftekensysteem aan het digitale cliëntdossier. De bestuurder vertelt dat ze nog in de beginfase van de implementatie zijn. Ze hoopt de implementatie eind van dit jaar af te kunnen ronden.

De bestuurder vertelt dat ze contact heeft opgenomen met de betreffende apotheken. Zij heeft gevraagd om papieren toedienlijsten aan te blijven leveren, totdat Aura-Care is overgegaan naar digitaal aftekenen. Niet alle apotheken willen hieraan meewerken, hoort de inspectie.

De bestuurder vertelt dat de afspraak is dat zorgverleners aangereikte of toegediende medicatie noteren in de rapportages, als er geen papieren toedienlijst is. De inspectie ziet in de rapportages dat zorgverleners medicatie hebben aangereikt, maar niet welke medicatie dit is.

In het medicatiebeleid van Aura-Care leest de inspectie afspraken voor het aftekenen van de medicatie. Hierin staan geen afspraken over hoe Aura-Care risicovolle medicatie controleert. De verpleegkundige vertelt dat zij bij risicovolle medicatie, zoals insuline toedienen, zelf de dubbele controle regelt. Zij stuurt een foto naar een collega-zzp'er via een beveiligde app. Deze collega-zzp'er controleert de dosering. De verpleegkundige zegt dat zij niet weet wat bij Aura-Care de afspraken zijn voor dubbele controle van risicovolle medicatie,

#### Norm 3.4

Wanneer de zorgaanbieder cliënten in zorg heeft met een psychogeriatrische aandoening<sup>1</sup> zorgt zij voor kennis en deskundigheid bij de zorgverleners over het voorkomen en –indien nodig- verantwoord toepassen van onvrijwillige zorg.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care** aan deze norm.

De inspectie ziet in de zorgovereenkomsten dat Aura-Care cliënten met dementie in zorg heeft. Deze cliënten vallen onder de Wet zorg en dwang.

De bestuurder en de verpleegkundige vertellen dat Aura-Care geen onvrijwillige zorg levert. De inspectie leest dit terug in het beleid van Aura-Care. Het staat ook op de website van Aura-Care. Hierin leest de inspectie dat Aura-Care de cliënt niet beperkt in zijn/haar bewegingsvrijheid. Ook verleent Aura-Care geen zorg als de cliënt duidelijk laat merken dat hij/zij dit niet wil.

Wanneer een cliënt wel onvrijwillige zorg nodig heeft, dan draagt Aura-Care deze cliënt over naar een andere zorgaanbieder, vertelt de bestuurder.

Een zorgverlener vertelt dat zij bekend is met het beleid van Aura-Care. Zij bevestigt dat Aura-Care geen onvrijwillige zorg biedt. Ze vertelt dat in het teamoverleg wordt besproken hoe zorgverleners om kunnen gaan met moeilijk gedrag van een cliënt. Zij hebben hierover ook een bijscholing gevolgd, vertelt ze (zie norm 2.1).

#### Norm 3.5 (stimulerende norm)

De zorgaanbieder organiseert de randvoorwaarden voor integrale en veilige Wlz-zorg thuis.

Volgens de inspectie **voldoet Aura-Care grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van de bestuurder dat Aura-Care geen specifiek beleid heeft beschreven voor Wlz-zorg thuis. Op de website leest de inspectie dat Aura-Care Wlz-zorg thuis aanbiedt. Hierin staat dat een belangrijke voorwaarde is dat er 24/7 zorg dichtbij is voor de cliënt. Hoe Aura-Care invulling geeft aan deze randvoorwaarde leest de inspectie niet.

Aura-Care heeft geen beleid voor periodieke multidisciplinaire afstemming van Wlz-zorg thuis en voor situaties waarin zorg thuis steeds moeilijker gaat.

---

<sup>1</sup> Dit geldt ook voor cliënten met een verstandelijke beperking

## Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

- Overzicht medewerkers
- Overzicht cliënten
- Medicatiebeleid
- Meldcode huiselijk geweld
- Afspraken over rapporteren
- Overzicht scholingen 2023/2024
- Opleidingsplan
- KIWA, BIG en overeenkomst met zzp'er
- Beleidsplan 2022
- Notulen van de laatste twee teamoverleggen

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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