



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

Rapport van het inspectiebezoek  
aan Natura Zorg  
**in Arnhem op 29 maart 2022**

Utrecht, juni 2022

V2027879



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 4</b>
1.1	Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd 4
1.2	Aanleiding bezoek 4
1.3	Onderzoeksmethode 4
1.4	Beschrijving organisatie 4
<b>2</b>	<b>Conclusie en vervolgacties 6</b>
2.1	Conclusie bezoek 6
<b>3</b>	<b>Resultaten 7</b>
3.1	Thema 1 – De cliënt centraal 7
3.2	Thema 2 –Deskundige zorgverlener 8
3.3	Thema 3 – Sturen op kwaliteit en veiligheid 10
3.4	Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie 13
<b>Bijlage 1: Geraadpleegde documenten 14</b>	

## 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 29 maart 2022 een aangekondigd bezoek gebracht aan Natura Zorg te Arnhem. Het doel van het inspectiebezoek was om te beoordelen of bij Natura Zorg als nieuwe organisatie in de zorg de voorwaarden aanwezig zijn om goede en veilige zorg te leveren. In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel. Indien nodig geeft de inspectie aan welke verbeteringen zij van Natura Zorg verwacht naar aanleiding van deze bevindingen.

### 1.1 Taak Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De inspectie bewaakt en bevordert de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie ziet erop toe of de zorgaanbieder de zorg heeft georganiseerd, zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Als de inspectie zich geen goed beeld kan vormen van de risico's, of wanneer zij inschat dat er mogelijk risico's aanwezig zijn, bezoekt de inspectie een zorgaanbieder.

### 1.2 Aanleiding bezoek

Natura Zorg heeft zich bij het CIBG aangemeld als nieuwe zorgaanbieder in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza). Bij deze aanmelding heeft de zorgaanbieder informatie ingevuld over onder andere de zorg die zij gaat leveren, de cliënten, de zorgverleners en beleid. De inspectie bezoekt Natura Zorg om een beeld te krijgen over de geboden zorg en of deze voldoet aan de voorwaarden voor goede en veilige zorg.

### 1.3 Onderzoeksmethode

Tijdens het inspectiebezoek gebruikt de inspectie het toetsingskader 'Toezicht op Nieuwe Zorgaanbieders' voor Verpleging en Verzorging.

Het toetsingskader bevat de volgende thema's:

1. de cliënt centraal;
2. deskundige zorgverlener;
3. sturen op kwaliteit en veiligheid;
4. hygiëne en infectiepreventie.

Het inspectiebezoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- gesprek met bestuurder(s);
- inzage in zorgdossiers;
- inzage in (beleids)documenten;
- gesprek(ken) met zorgverleners;
- een afsluitend gesprek met de bestuurder.

### 1.4 Beschrijving organisatie

Natura Zorg is een organisatie die persoonlijke verzorging en verpleging biedt. Natura Zorg heeft Arnhem als werkgebied. Het management bestaat uit vier vennoten. Twee vennoten (hierna de bestuurder of het bestuur) besturen de organisatie. De twee andere vennoten hebben geen actieve rol. Natura Zorg heeft een raad van toezicht bestaande uit één lid. Dit lid geeft vooral financieel advies. Natura Zorg is niet geregistreerd als accommodatie of locatie in het openbaar locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvvgz). Natura Zorg is gestart met de daadwerkelijke zorg aan cliënten in april 2021.

Ten tijde van het bezoek levert de zorgaanbieder zorg aan acht cliënten met lichamelijke en somatische beperkingen. Alle cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze cliënten zijn geïndiceerd voor laagcomplexere zorg, zoals hulp bij ADL en zwachtelen.

Natura Zorg heeft geen contract met een zorgverzekeraar voor Zorg in Natura.

Negen zorgverleners verlenen de zorg, onder wie twee verpleegkundigen niveau 6. Een van de bestuurders is wijkverpleegkundige, maar indiceert niet voor haar eigen organisatie. Voor de indicatiestelling huurt de organisatie een externe wijkverpleegkundige in. Daarnaast leveren vier verzorgenden niveau 3 en drie helpenden niveau 2 de zorg. De bestuurder stuurt de zorgverleners aan.

#### *Ontwikkelingen organisatie*

Natura Zorg wil doorgroeien naar ongeveer 30 cliënten. Natura Zorg wil daarbij een zorgmanager aanstellen. Daarnaast wil Natura Zorg een kwaliteitscertificaat behalen. Ook lopen er gesprekken met een gecontracteerde coöperatie om als onderaannemer zorg te leveren.

#### *COVID-19*

De pandemie heeft een beperkte invloed gehad op de organisatie. Verschillende medewerkers zijn besmet geraakt. Dit heeft geen impact gehad op de continuïteit van de zorg.

## 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 Natura Zorg 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 Natura Zorg (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Alle getoetste normen voldoen (grotendeels).

De inspectie trof een organisatie aan die hard werkt aan de kwaliteit van zorg die zij levert. Daarbij staat de zorg en ondersteuning aan de cliënt centraal. Vanuit deze visie wil Natura Zorg een professionele standaard neerzetten waaraan het bestuur en de medewerkers moeten voldoen. De inspectie zag tijdens het bezoek dat Natura Zorg (zowel het bestuur als de medewerkers) zich open en lerend opstelt. De inspectie heeft op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Natura Zorg stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg.

### 3 Resultaten

Dit hoofdstuk geeft per thema de beoordeling van de normen. Het oordeel geeft aan in welke mate Natura Zorg voldoet aan de betreffende norm.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal. De kleuren van de vierpuntschaal hebben de volgende betekenis:

- Donkergroen: De organisatie **voldoet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm positieve punten.
- Groen: De organisatie **voldoet grotendeels aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm overwegend positieve punten.
- Geel: De organisatie **voldoet grotendeels niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm deels negatieve punten.
- Rood: De organisatie **voldoet niet aan de norm**. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten of een ernstige bevinding.
- Blauw: De norm is **niet getoetst**.

#### 3.1 Thema 1 – De cliënt centraal

##### Norm 1.1

De zorgverleners leggen de zorgbehoefte van de cliënt vast.

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg grotendeels** aan de norm

De gesprekspartners vertellen dat voor de start van zorg aan een cliënt één van de bestuurders, een wijkverpleegkundige, een intake en kennismaking heeft bij de cliënt thuis.

Hierna inventariseert een andere, onafhankelijke wijkverpleegkundige, de zorg via de OMAHA-systematiek voor de zorgindicatie en het opstellen van het zorgplan. In de elektronische dossiers (ecd) leest de inspectie een beschrijving van de zorgbehoefte, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Zo leest de inspectie in een ecd dat een cliënt ondersteuning bij douchen en aankleden nodig heeft. Ook moeten zorgverleners de cliënt ondersteunen bij het voortbewegen. De inspectie ziet dat de wijkverpleegkundige deze behoeften vertaalt naar doelen in het zorgplan. Ook ziet de inspectie in het ecd risicosignaleringen voor bijvoorbeeld overgewicht en het medicatiebeheer. Verder leest de inspectie dat de zorgverleners aandacht besteden aan wat voor de cliënt belangrijk is in zijn leven. Zo leest de inspectie in het ecd dat een cliënt als hobby koken heeft en de afspraak is dat de cliënt dit onder begeleiding van de zorgverleners doet, bijvoorbeeld het helpen schoonmaken van de groenten. Daarnaast ziet de inspectie dat de zorgplannen actuele informatie bevatten die vallen binnen de periode van de gestelde indicatie.

Daarentegen ziet de inspectie dat zorgverleners afspraken niet altijd opvolgen. Zo staat in een zorgplan dat een cliënt eenmaal per week moet worden gewogen en dat zorgverleners dit moeten rapporten. Dit ziet de inspectie niet consequent in het ecd terug. De bestuurders en zorgverleners geven aan dat de cliënt inmiddels bedlegerig is waardoor wegen niet mogelijk is. De bestuurder vertelt dat zij deze afspraak zal aanpassen in het zorgplan op de veranderde situatie.

##### Norm 1.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurders en zorgverleners vertellen dat zij zoveel mogelijk rekening houden met de levenswijze en de specifieke wensen van de cliënt bij het leveren van de zorg. De zorgverleners geven aan dat zij ook de zorgmomenten zoveel mogelijk aanpassen op de wensen van de cliënt. Zo leest de inspectie onder andere dat zij rekening houden met welke activiteiten de cliënt leuk vindt en wat de afspraken zijn over het tijdstip van opstaan en naar bed gaan.

De bestuurders vertellen de inspectie dat de wijkverpleegkundige de zorgplannen afstemt met de cliënt(vertegenwoordiger). De cliënt(vertegenwoordiger) ondertekent vervolgens het zorgplan. In de ecd ziet de inspectie een ingevuld intakeformulier en levensbeschrijving terug. Ook ziet de inspectie dat de cliënt het zorgplan heeft ondertekend.

Gesprekspartners geven verder aan dat de cliënt(vertegenwoordiger) het ecd kan raadplegen via een digitaal cliëntportaal. Cliënten hebben op elk moment toegang tot het ecd via een persoonlijke inlogcode.

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

#### **Norm 2.1**

De zorgaanbieder draagt zorg voor kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurders geven aan dat Natura Zorg de inzet en deskundigheid van zorgverleners afstemt op de zorgzwaarte en –behoefte van de cliënten. De zorgverleners vertellen dat zij voldoende tijd hebben om de dagelijkse zorg te verlenen en dat er vaste zorgverleners beschikbaar zijn per route. Ook geven zij aan dat zij een goede balans ervaren tussen het aantal zorgverleners en het aantal cliënten.

De bestuurders vertellen verder dat Natura Zorg een plan heeft voor de scholing en opleiding van de zorgverleners. Dit opleidingsplan richt zich op de doelgroep van cliënten en hun zorgbehoeften. Zorgverleners volgen scholingen zoals klinisch redeneren, diabetes, vitale functies, wondzorg, zwachtelen en obstipatie. Een aantal volgen daarnaast opleidingen zoals verpleegkunde en verzorgende IG. De bestuurders vertellen verder dat zij de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgverleners in beeld hebben. Zo heeft Natura Zorg een overzicht gemaakt van alle voorbehouden handelingen waarvoor medewerkers tot wanneer bekwaam zijn. Daarnaast controleert en bewaart een van de bestuurders diploma's, opleidingscertificaten en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) in het personeelsdossier.

De wijkverpleegkundige heeft als directe leidinggevende van de zorgverleners de taak om te monitoren in hoeverre zorgzwaarte van de cliënten en de deskundigheid van de zorgverleners op elkaar aansluiten. Deze taak valt uiteen in twee onderdelen: enerzijds het informeren van de medebestuurder over de

bevindingen uit het veld en anderzijds vervult zij een belangrijke rol in het stimuleren en sturen van het leren van de zorgverleners.

Hiertoe coacht zij het zorgpersoneel en hiertoe neemt zij deel aan de jaarlijkse functioneringsgesprekken met hen, waarmee de doelen en opleidingsbehoeften van de organisatie en de werknemer op elkaar kunnen worden afgestemd.



## Norm 2.2

Zorgverleners werken samen om integrale zorg te leveren

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurders en de zorgverleners vertellen dat zij de zorg met elkaar afstemmen door te rapporteren over de zorg in het zorgdossier. Daarnaast bespreken zorgverleners in een maandelijks teamoverleg de voortgang en bijzonderheden van de zorg aan cliënten.

Daarnaast is er bij Natura Zorg de mogelijkheid om de praktische afstemming rond de zorg met elkaar te bespreken via een beveiligde berichten app.

De inspectie leest deze afstemming in het ecd terug. De inspectie ziet in diverse zorgdossiers dat zorgverleners rapporteren op zorgdoelen over de (gezondheid)situatie van de cliënt. Zo leest de inspectie in het ecd dat na ieder zorgmoment wordt gerapporteerd. Ook ziet de inspectie rapportage op hoe de stemming van de cliënt is.

Daarnaast leest de inspectie in het ecd de verslagen van casusbesprekingen. Hierin leest de inspectie dat zorgverleners afstemmen hoe zij het beste kunnen omgaan met bepaald gedrag van een client.

Ook ziet de inspectie in de notulen van het teamoverleg terug dat zorgverleners met elkaar de zorg en omgang met cliënten in zijn algemeenheid bespreken. Zo leest de inspectie over de ervaringen van verschillende zorgverleners hoe zij een cliënt kunnen stimuleren om meer te bewegen.

## 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 Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat deskundigen buiten Natura Zorg betrokken zijn bij de zorg aan cliënten. Zo vertelt een zorgverlener dat bij een cliënt de huisarts, fysiotherapeut en ergotherapeut betrokken zijn.

De zorgverleners geven aan dat zij de zorg met deze zorgverleners op verschillende manieren afstemmen. Zo schetst een zorgverlener een voorbeeld dat zij belt met de huisarts en de fysiotherapeut bij een cliënt die niet meer uit bed wil komen. In het ecd leest de inspectie een verslag van een huisbezoek door een ergotherapeut met hierin de afspraken met de cliënt en zorgverleners, bijvoorbeeld het opruimen van het huis en het repareren van de remmen van de rollator. Daarnaast ziet de inspectie in het ecd dat zorgverleners op een tabblad vastleggen welke andere zorgverleners bij de zorg betrokken zijn. Zo leest de inspectie contactgegevens van onder andere de huisarts, ergotherapeut, apotheek en fysiotherapeut terug.

## Norm 2.4

De wijkverpleegkundige stelt zorgvuldig de (her)indicatie.

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurders geven aan dat een onafhankelijke en gekwalificeerde wijkverpleegkundige de indicaties stelt. De inspectie ziet dit terug in het BIG-register.

De bestuurders hebben daarnaast afspraken gemaakt met de wijkverpleegkundige voor het stellen van een nodige herindicatie. Zo vertellen zij dat is afgesproken dat de bestuurder contact opneemt met de wijkverpleegkundige als zij een cliënt moet (her-)indiceren. De wijkverpleegkundige doet de intake bij de cliënt om zo tot de indicatie en het zorgplan te komen. Verder vertellen gesprekspartners dat de wijkverpleegkundige de zorg één keer per zes maanden (of vaker) evalueert. De wijkverpleegkundige is de enige zorgverlener binnen de organisatie die de zorgplannen aanpast. De inspectie leest in het ecd dat de wijkverpleegkundige de indicaties vertaalt naar een individueel zorgplan.

De bestuurder, die tevens wijkverpleegkundige is, bewaakt de zorg door wekelijks de rapportages in het ecd te lezen. Ook controleert zij de uitvoering van de zorg in de praktijk door zorgverleners te coachen op de werkvloer en altijd aanwezig te zijn bij het teamoverleg.

### **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 Natura Zorg** grotendeels aan de norm.

De bestuurder vertelt dat Natura Zorg kwaliteitsgegevens verzamelt en gebruikt voor het evalueren en verbeteren van de zorg. De bestuurder vertelt dat Natura Zorg feedback verzamelt van haar cliënten. Zo is er met iedere cliënt die uit zorg gaat een exitgesprek. De input uit deze gesprekken plaatsen de zorgverleners via een digitaal systeem op Zorgkaart Nederland. De inspectie ziet deze evaluatie terug in het ecd.

De bestuurder vertelt de inspectie dat zij de rapportages monitort. Hierbij let zij op de kwaliteit van de rapportage maar ook op wisselingen in de zorgvraag van de cliënten.

De bestuurder vertelt verder dat er momenteel één lid van de raad van toezicht aan de organisatie verbonden is. Dit lid voorziet de organisatie vooral van financieel advies. Er staat een vacature open voor twee aanvullende leden.

Daarnaast kan de bestuurder terugvallen op een netwerk van kwaliteitsverpleegkundigen. Het management heeft om de drie maanden overleg om het beleid te bespreken of intervisie te houden.

De inspectie leest in het beleid 'Protocol melden incidenten, calamiteiten en geweld Natura Zorg' dat de zorgaanbieder (bijna)incidenten, (bijna) fouten (MIC-meldingen) en klachten registreert. De bestuurder geeft aan dat zij de MIC-meldingen benut voor het verbeteren van de zorg. De inspectie ontvangt een overzicht van verschillende MIC-meldingen. In het overzicht staat beschreven wat er gebeurt met een melding. Er is nog niet gekeken naar basisoorzaken en trends. De bestuurder bevestigt dat dit nog niet gedaan is, omdat in 2022 nog maar vijf meldingen zijn gedaan. Binnen Natura Zorg zijn beide bestuurders verantwoordelijk voor het verzamelen en analyseren van de MIC-meldingen. De zorgverleners geven aan dat zij open zijn over incidenten en fouten en dat zij deze melden. De inspectie ziet dat zorgverleners standaard MIC-meldingen bespreken tijdens de teamoverleggen. En ook dat er gestimuleerd wordt om meer te melden. Ook geven zorgverleners aan dat hieruit verbetermaatregelen komen. Zo leest de inspectie dat Natura Zorg naar aanleiding van een MIC-melding het zorgplan aanpast en dat Natura Zorg de Vilans protocollen onder de aandacht brengt van een zorgverlener.

De inspectie ziet dat Natura Zorg over een klachtenregeling beschikt. De website van Natura Zorg geeft ook informatie over het indienen van een klacht. De inspectie ziet verder dat Natura Zorg de in- en exclusiecriteria op haar website heeft gepubliceerd.

### Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** grotendeels aan de norm.

De bestuurder vertelt dat Natura Zorg een missie en visie heeft waarin de cliënt centraal staat. De uitgangspunten van deze missie zijn: 'de cliënt centraal', 'zorg afgestemd op het individu', 'eigen regie' en 'betrokken zorgverleners'. Natura Zorg formuleert haar visie als volgt: "Natura Zorg is verbinder in de formele (verzorging en verpleging) en informele zorg (mantelzorg en vrijwilligers). Onze cliënten kunnen langer zelfstandig thuis blijven wonen, doordat er ondersteuning wordt geboden door netwerk (mantelzorger) en zorgverleners met verzorging en/of verpleging. Natura Zorg streeft ernaar om als lerende organisatie bij te dragen aan de ontwikkeling van haar zorgverleners door ze hier continu in te stimuleren en hiermee efficiënte, betrokken en kwalitatieve zorgverlening naar een hoger niveau te tillen, zo leest de inspectie in de ontvangen documenten. Zorgverleners geven aan dat zij de visie kennen en de zorg vanuit deze visie toepassen in de praktijk.

De bestuurder en de zorgverleners vertellen dat Natura Zorg werkt volgens diverse protocollen en richtlijnen. Zo werkt de organisatie met Vilans protocollen. Alle zorgverleners hebben een inlog zodat ze deze kunnen raadplegen. Daarnaast vertellen bestuurder en zorgverleners dat alle digitale protocollen met de zorgverleners gedeeld zijn. Via het website portaal Medewerkersportaal NZ kunnen alle zorgverleners bij het kwaliteitshandboek, personeelshandboek en algemene documenten. De inspectie ziet deze documenten ook terug in het portaal.

De bestuurder geeft aan dat Natura Zorg de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' heeft opgenomen in beleid dat is toegeschreven op de eigen organisatie. De bestuurder vertelt dat zij de leidraad nog niet onder de aandacht heeft gebracht van de zorgverleners.

### Norm 3.3

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

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat er afspraken zijn over het medicatieproces en dat Natura Zorg een medicatiebeleid heeft. In het medicatiebeleid leest de inspectie over de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen binnen de medicatieketen, zoals afspraken over beheer van eigen medicatie en afspraken over klaarzetten en aanreiken en toedienen van medicatie. Ook leest de inspectie afspraken over de dubbele controle en in welke situaties tijdens de medicatiezorg zorgverleners een MIC-melding moeten indienen. De bestuurder en zorgverleners geven daarnaast aan dat zorgverleners deze afspraken hebben ontvangen en dat zij deze digitaal kunnen raadplegen. Zorgverleners vertellen daarnaast dat zij scholing hebben gevolgd op dit onderwerp.

Natura Zorg werkt met digitale toedienlijsten, zo vertelt de bestuurder. Met meerdere apotheken zijn hierover afspraken gemaakt. De inspectie ziet bij de cliënten waar de medicatie (deels) is overgenomen dat er een digitale toedienlijst van de apotheek is opgenomen. Via een app tekenen zorgverleners af. Ook de dubbele controle van risicovolle medicatie verloopt via deze app. Er zijn twee mogelijkheden voor de dubbele controle. Of de dubbele controle verloopt via de app, dan controleert een andere zorgverlener. Of de cliënt of mantelzorger voert de dubbele controle uit. In dat geval is dat vastgelegd in het zorgplan, zo vertelt de bestuurder en leest de inspectie in het medicatiebeleid. De bestuurder geeft aan dat zij een actuele toedienlijst binnen 24 uur van de apotheek ontvangen. Ook ziet de inspectie dat de zorgverleners op de toedienlijst digitaal aftekenen volgens de afspraken.

#### 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.

Deze norm is **niet getoetst**.

Natura Zorg heeft geen cliënten in zorg die vallen onder de Wet zorg en dwang.

### 3.4 Thema 4 – Hygiëne en infectiepreventie

#### Norm 4.1

Zorgverleners weten hoe zij handhygiëne moeten toepassen zoals beschreven in de richtlijnen.

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat zij een protocol heeft voor handhygiëne en richtlijnen voor hygiëne- en infectiepreventie. Zij geeft aan dat zij deze via scholing bij zorgverleners onder de aandacht heeft gebracht.

De inspectie leest verder dat het protocol voor (hand)hygiëne- en infectiepreventie dat Natura Zorg gebruikt, is toegeschreven op de eigen organisatie. Zorgverleners vertellen dat zij dit protocol kennen. Zo vertellen zij dat zij alert zijn op handen wassen, geen sieraden of nepnagels en geen kledingstukken met lange mouwen dragen tijdens de zorg. Ook vertellen zij dat er voldoende gelegenheid is om de handen te wassen bij de cliënten thuis.

#### Norm 4.2

Zorgverleners weten hoe zij persoonlijke beschermingsmiddelen moeten gebruiken zoals beschreven in de richtlijn.

Volgens de inspectie **voldoet Natura Zorg** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat Natura Zorg een voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen (pbm) heeft voor de zorgverleners. De zorgverleners weten waar zij deze pbm kunnen verkrijgen, zo vertellen zij. De inspectie ziet een voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen met daarin neusmondmaskers type II/IIR en FFP2, nitril handschoenen, schorten, spatbrillen en desinfectans met minimaal 70% alcohol. De pbm hebben een CE-keurmerk.

De bestuurder vertelt ook dat Natura Zorg Covid-19 beleid heeft. Hierin leest de inspectie hoe de zorgverleners van Natura Zorg handelen in geval van een besmetting. Dit beleid, zo leest de inspectie, is toegeschreven op de eigen organisatie. Zorgverleners geven ook aan dat zij dit beleid kennen en weten hoe zij dit moeten toepassen. Zij weten waar zij dit kunnen vinden. De inspectie ziet dit beleid terug in het website portaal Medewerkersportaal NZ.

## Bijlage 1: Geraadpleegde documenten

- Excel format overzicht cliënten
- Excel format overzicht zorgverleners
- Medicatiebeleid
- Scholingsbeleid
- Missie en visie Natura Zorg
- Klachtenreglement
- Richtlijn Veilige zorgrelatie
- Notulen teamoverleg
- Richtlijn hygiëne en infectiepreventie & Covid-19
- Protocol melden incidenten, calamiteiten en geweld
- Protocol kindermishandeling en huiselijk geweld
- Ondernemingsplan
- Overzicht bevoegd en bekwaamheden
- In en exclusiecriteria

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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