



Inspectie voor de Gezondheidszorg
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Rapport van het vervolfbezoek
aan Stichting Amstelringroep,
locatie Leo Polak in Amsterdam
op 1 september 2017

Utrecht, oktober 2017

V2000859

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	Beschrijving Leo Polak 3
2	Conclusie 5
2.1	Overzicht van de resultaten 5
2.2	Wat gaat goed 5
2.3	Wat kan beter 5
2.4	Wat moet beter 5
2.5	Conclusie bezoek 5
3	Wat zijn de vervolgacties 6
3.1	De vervolgactie die de inspectie van u als zorgaanbieder verwacht 6
3.2	Vervolgacties van de inspectie 6
4	Resultaten 7
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 7
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 8
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 10
Bijlage 1	Methode 12
Bijlage 2	Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaires en rapporten 14
Bijlage 3	Beoordeelde documenten 15

1 Inleiding

De Inspectie voor de Gezondheidszorg, thans Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, bracht op 1 september 2017 een onaangekondigd vervolfbezoek aan Stichting Amstelring Groep (hierna: Amstelring), woonzorgcentrum Leo Polak (hierna: Leo Polak) in Amsterdam.

Doelstelling

De doelstelling van het inspectiebezoek op 1 september 2017 is om te beoordelen in hoeverre de door Leo Polak geboden mondzorg voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden die risico's bij cliënten beperken.

Bij de observaties, rondleiding, het inzien van documenten en de gesprekken letten de inspecteurs op het thema mondzorg.

Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

Aanleiding en belang

In 2014 heeft een aantal zorginstellingen, in samenwerking met ActiZ en VWS, een alliantie gevormd met als doel het verbeteren van de mondzorg in verpleeghuizen. Deze alliantie is tot stand gekomen in het kader van het kwaliteitsprogramma ter verbetering van de zorg in verzorgings- en verpleeghuizen (VWS, 2014).

De deelnemende zorginstellingen hebben met het ministerie van VWS afgesproken dat de mondzorg voor de cliënten in hun instelling per 1 januari 2016 op orde is. In 2016 volgden zes nieuwe zorginstellingen het kwaliteitsprogramma. Zij hebben afgesproken met VWS dat de mondzorg voor de cliënten in hun instelling vanaf het eerste kwartaal in 2017 op orde is.

Amstelring is één van de bij de alliantie aangesloten zorginstellingen in 2014. De inspectie bezocht locatie Leo Polak op 28 december 2016. Tijdens dit bezoek kwam naar voren dat de kwaliteit van de geboden mondzorg niet voldeed aan vijf van de tien getoetste normen. De reden hiervan was dat Amstelring vanwege andere prioriteiten in de organisatie, de mondzorg geen extra aandacht heeft gegeven. Amstelring stuurde de inspectie op 31 mei 2017 een resultaatverslag. De inspectie wil met het bezoek op 1 september 2017 toetsen in hoeverre Leo Polak de gerapporteerde verbeteringen heeft doorgevoerd.

1.1 Beschrijving Leo Polak

Leo Polak is een woonzorgcentrum in de wijk Osdorp in Amsterdam. Het maakt deel uit van stichting Amstelring. Amstelring biedt intra- en extramurele zorg en behandeling in de regio Amsterdam en omgeving.

Leo Polak biedt zorg en behandeling aan circa 200 cliënten. Hiervan wonen 72 cliënten met een psychogeriatrische (pg) aandoening in twaalf kleinschalige groepswoningen. Deze woningen hebben een aanmerking in het kader van de Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz).

Leo Polak verleent daarnaast zorg aan 103 cliënten in het woonzorgcentrum, voorheen het verzorgingshuis. Een aantal cliënten in het woonzorgcentrum krijgen verpleeghuiszorg inclusief behandeling. Leo Polak biedt ook zorg aan vijf cliënten met een palliatieve zorgvraag, 25 cliënten die opgenomen zijn na een Cerebro Vasculair Accident en 25 cliënten met geriatrische revalidatiezorg.

Op de dag van het inspectiebezoek hebben de cliënten op de pg-afdeling vrijwel allemaal een zorgzwaartepakket (ZZP) 5. Cliënten in het woonzorgcentrum hebben een ZZP variërend van 1 tot en met 6. Leo Polak biedt daarnaast een uitgebreid pakket aan dagbesteding en dagbehandeling voor bewoners uit de wijk.

Medewerkers

Een ResultaatVerantwoordelijkeEenheid-manager stuurt de zorg binnen Leo Polak aan. De teams binnen Leo Polak zijn zelfsturend. De teams krijgen locatiebreed inhoudelijke ondersteuning van twee kwaliteitsverpleegkundigen. Twee teamcoaches begeleiden de teams bij de werkprocessen.

Op de afdelingen werken zorgverleners van verschillende functieniveaus: verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden plus. Iedere afdeling heeft een medewerker die verantwoordelijk is voor de kwaliteitsbewaking. Ook werkt Leo Polak met eerstverantwoordelijke verzorgenden (EVV). Leo Polak is bezig met de uitbreiding van haar formatie, zodat minder invalkrachten nodig zijn. Ook komen er gastvrouwen bij op de pg-afdeling. Er staan nog vacatures open.

Behandeldienst

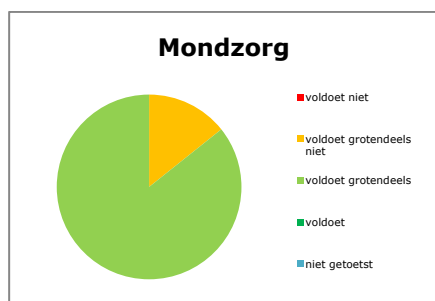
Binnen Leo Polak werken meerdere behandel disciplines: specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist, maatschappelijk werker, muziektherapeut en diëtist. De tandarts, mondhygiëniste en protheticus zijn verbonden aan de locatie en hebben een samenwerkingcontract met de organisatie.

2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting. Hierin vindt u een overzicht. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over Leo Polak. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen de scores op de normen zijn gegeven.

2.1 Overzicht van de resultaten

Onderstaand diagram laat u zien hoe de inspectie uw locatie beoordeelt op het gebied van mondzorg.



2.2 Wat gaat goed

Cliënten krijgen mondzorg afgestemd op hun behoeften. Er is veel ruimte voor de eigen regie van cliënten. Zorgverleners werken methodisch en maken professionele afwegingen over de mondzorg. De multidisciplinaire samenwerking verloopt goed voor cliënten die gebruik maken van de tandarts op de locatie. De tandarts speelt een belangrijke rol bij het coördineren van de mondzorg en het bevorderen van de deskundigheid van medewerkers.

2.3 Wat kan beter

De positie van aandachtsvelder mondzorg is pas net ingevuld en taken en bevoegdheden zijn nog niet voor iedereen duidelijk. De positionering van de aandachtsvelder is nodig voor een goede coördinatie van de mondzorg en de inhoudelijke aansturing van collega's.

2.4 Wat moet beter

Het is noodzakelijk dat Leo Polak meer zicht heeft op de mondzorg bij cliënten die hun eigen tandarts hebben en waarbij zorgverleners mondzorg geven. Bij deze cliënten vindt nu geen multidisciplinaire afstemming plaats. Ook is verbetering nodig van de dossiervoering bij cliënten op de somatische afdeling omdat een methodische werkwijze bij deze cliënten onvoldoende zichtbaar is.

2.5 Conclusie bezoek

Uit het inspectiebezoek blijkt dat Leo Polak verbeteringen voor de mondzorg heeft doorgevoerd. Een aantal belangrijke randvoorwaarden zijn nu op orde. Het thema mondzorg staat duidelijk op de agenda. Toch voldoet Leo Polak nog niet aan alle normen voor een kwalitatief goede mondzorg. Dit is in beeld bij de organisatie en heeft de aandacht. Zorgverleners en management laten hierbij een open en transparante houding zien. Dit geeft de inspectie vertrouwen dat Leo Polak de noodzakelijke verbeteringen de komende periode verder zal oppakken en borgen in de organisatie.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk leest u wat we van u als zorgaanbieder verwachten. Daarna leest u wat de inspectie zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgactie die de inspectie van u als zorgaanbieder verwacht

De inspectie gaat ervan uit dat management en zorgverleners nagaan welke verbeteracties mogelijk zijn bij normen waar Leo Polak grotendeels aan voldoet. De inspectie verwacht dat Amstelring de verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties doorvoert.

3.2 Vervolgacties van de inspectie

De inspectie concludeert dat de mondzorg op deze locatie op dit moment van voldoende kwaliteit is en verwacht dat deze op orde blijft. Dit geldt ook voor de kwaliteit van de mondzorg op andere locatie(s). Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

4 Resultaten

In dit hoofdstuk staat per thema hoe de inspectie de geleverde zorg per norm beoordeelt. De IGZ scoorde tijdens het bezoek of Leo Polak wel, deels of niet voldeed aan de normen om zo te komen tot een beoordeling per thema. Per thema zijn het oordeel, de normen en de bevindingen weergegeven. Achtereenvolgens komen alle beoordeelde thema's aan bod.

De normen worden in een vierpuntsschaal aangegeven in kleuren.

De kleuren hebben de volgende betekenis:

Donker groen: De locatie/afdeling **voldoet aan de norm**

Licht groen: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels aan de norm**

De instelling is goed op weg; verbetering is mogelijk.

Geel: De locatie/afdeling **voldoet grotendeels niet aan de norm**

De instelling heeft een start gemaakt maar is nog niet op het gewenste niveau; verbetering is noodzakelijk.

Rood: De locatie/afdeling **voldoet niet aan de norm**

De instelling heeft nog helemaal niets gedaan of geregeld; verbetering is noodzakelijk.

Blauw: De norm is **niet getoetst**

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Norm 1.1 Elke cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de mondzorg, de daarbij horende behandeling en ondersteuning. Binnen hun mogelijkheden voeren cliënten hier zelf de regie over.

Leo Polak **voldoet grotendeels** aan deze norm.

In de gesprekken en tijdens de rondleiding komt naar voren dat zorgverleners veel rekening houden met de eigen regie van cliënten. Cliënten kunnen zelf kiezen of ze hun eigen tandarts houden of overgaan op de tandarts waar Leo Polak een samenwerkingscontract mee heeft.

Cliënten of hun vertegenwoordigers kunnen tijdens de opname hun wensen voor de mondzorg aangeven. Zorgverleners houden hier rekening mee bij het uitvoeren van de dagelijkse mondzorg. De voorkeur van cliënten leggen zij aantoonbaar vast in het cliëntdossier.

Zo is er bijvoorbeeld een cliënt op de pg-afdeling die graag zelf zijn gebit wil verzorgen. Zorgverleners respecteren dit. Zij stimuleren de cliënt om zelf de mondzorg te blijven doen, maar houden hierop wel toezicht. Deze afspraak staat beschreven in het zorgplan.

Een andere cliënt wil perse haar kunstgebit verzorgen met water en een bruistablet. Dit is niet volgens de richtlijn mondzorg. Zorgverleners vertellen dat zij deze wens van de cliënt respecteren. Deze afspraak is terug te zien in het zorgleefplan bij de beschrijving van de dagelijkse mondzorg.

In een reactie op het conceptrapport noemt de organisatie dat de vraag van de cliënt leidend is in het woonzorgcentrum van Leo Polak. Dit vanuit de visie de eigen kracht van cliënten zo lang mogelijk in stand te houden.

Cliënten met een eigen tandarts hebben zelf de regie over de mondzorg. De inspectie hoort dat zorgverleners bij deze cliënten niet altijd goed weten wat de cliënt of de familie met de tandarts afsprekt. Ze vertellen hierdoor niet altijd goed in te kunnen schatten of en wanneer cliënten niet meer in staat zijn zelf de regie te voeren over de mondzorg.

4.2 Thema Deskundige zorgverlener

Norm 2.1 Zorgverleners maken bij het verlenen van mondzorg hun professionele afwegingen over de benodigde zorg, ondersteuning en risico's op basis van de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Leo Polak **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Uit de gesprekken met zorgverleners op de pg-afdeling blijkt dat zij de cliënten goed kennen. Zij weten wat voor mondzorg cliënten nodig hebben en stemmen de zorg hierop af. Op de pg-afdeling ziet de inspectie dat zorgverleners de wensen en behoeften van de cliënten uitgebreid vastleggen in het zorgplan. Ook hangt voor iedere cliënt een instructie in de badkamer over hoe de mondzorg uit te voeren. Zo kan een van de cliënten op de pg-afdeling nog zelf zijn tanden verzorgen. Medewerkers laten de cliënt dit zelf doen, maar kijken wel mee of het goed gaat. Deze cliënt heeft namelijk risico op ontstekingen in de mond. Deze informatie staat in het zorgplan en op de instructie op zijn kamer. Ook is te zien dat zorgverleners hierover rapporteren in het cliëntdossier.

Zorgverleners vertellen dat zij alert zijn op problemen met de mondzorg bij hun cliënten. Als er problemen zijn signaleren zij dit en nemen zonedig actie. Zo is bijvoorbeeld in een cliëntdossier op de pg-afdeling te zien dat zorgverleners rapporteren over mondzorgproblemen bij de cliënt. Deze cliënt had pijn aan haar gehemelte en kon haar gebit niet goed verdragen. De zorgverlener nam actie door het gebit uit te doen en de tandarts te raadplegen. De tandarts kwam de volgende dag op consult.

Op de somatische afdeling staat er weinig informatie over de precieze uitvoering van de mondzorg in het cliëntdossier, alleen dat het moet gebeuren. Zorgverleners vertellen dat ze hun cliënten goed kennen en weten wat voor mondzorg de cliënten nodig hebben. Zij vinden de uitvoering van de mondzorg vanzelfsprekend. In een gesprek met zorgverleners komt echter naar voren dat zij beperkt zicht hebben op de afspraken over mondzorg bij cliënten met een eigen tandarts. De communicatie hierover gaat via de cliënt of de cliëntvertegenwoordigers. Hierdoor missen zij soms informatie die nodig is om te komen tot een professionele afweging over de mondzorg van een cliënt.

Norm 2.2 Zorgverleners werken methodisch rondom de te leveren mondzorg. Dit hele proces wordt inzichtelijk vastgelegd in het cliëntdossier.

Leo Polak **voldoet grotendeels niet** aan de norm.

De reden hiervan is dat een methodische werkwijze niet altijd goed zichtbaar is in alle cliëntdossiers. Dit is vooral aan de orde op de somatische afdeling. De beschikbare informatie over de dagelijkse mondzorg in het cliëntdossier is hier beperkt. In twee geraadpleegde dossiers staat alleen dat cliënten mondzorg nodig hebben, maar ontbreekt informatie over hoe dit precies moet gebeuren. Op de pg-afdeling staat wel in de cliëntdossiers welke mondzorg cliënten precies nodig hebben.

Zorgverleners nemen voorafgaand aan het halfjaarlijkse multidisciplinaire overleg (MDO) altijd een risicosignalering af. Mondzorg maakt hier onderdeel van uit. In de geraadpleegde cliëntdossiers op de pg-afdeling is te zien dat zorgverleners rapporteren bij problemen over mondzorg en meteen actie ondernemen. Daarentegen is er bij een cliënt met mondzorgproblemen op de somatische afdeling geen rapportage beschikbaar over de mondzorg. Deze cliënt heeft problemen met haar kunstgebit en kan zelf niet meer goed de regie hierover voeren. Naast het ontbreken van een rapportage hierover, komen de problemen bij deze cliënt niet naar voren uit de meest recente risicosignalering.

Hoewel mondzorg altijd een aandachtsgebied is op de somatische afdeling is in de geraadpleegde cliëntdossiers geen informatie over de mondzorg terug te vinden in de rapportage. Medewerkers rapporteren niet of weinig over mondzorg en het lukt ze niet informatie (op trefwoord) voor het thema mondzorg terug te vinden in het elektronische cliëntdossier (ECD). In de dossiers op de somatische afdeling ziet de inspectie dat rapportage over de mondzorg ontbreekt. Ook bij een cliënt die bekend is met gebitsproblemen.

Zorgverleners op de pg-afdeling rapporteren aantoonbaar over mondzorg. Tijdens het inspectiebezoek blijkt alleen dat zorgverleners deze rapportage moeilijk terug kunnen vinden in het ECD. Dit komt omdat mondzorg op de pg-afdeling valt onder de ADL-zorg en geen apart aandachtsgebied is. Daarnaast weten zorgverleners van de pg-afdeling niet dat de rapportage van de tandarts uit het medische dossier voor hen beschikbaar is in het ECD. Dat dit wel mogelijk is ziet de inspectie op de somatische afdeling. Hier weten medewerkers wel hoe zij de rapportage van de tandarts uit het medisch dossier kunnen lezen. De specialist ouderengeneeskunde laat tijdens het bezoek zien dat bij iedere cliënt rapportages van de tandarts aanwezig zijn in het medische dossier en dat deze beschikbaar zijn voor zorgverleners in het ECD.

Bevorderlijk voor het methodisch werken is dat zorgverleners binnen 24 uur na opname de mondzorg van cliënten in kaart brengen. Dit gebeurt tijdens het opnamegesprek en is terug te zien in het cliëntdossier. Daar komt bij dat de tandarts alle nieuwe cliënten altijd binnen zes weken bezoekt en dat voor iedere cliënt een mondzorgplan van de tandarts beschikbaar is. Dit is inzichtelijk voor zorgverleners op de afdeling. Het gaat hierbij om cliënten die kiezen voor de tandarts verbonden aan de locatie. Ook legt de tandarts verbonden aan de locatie, haar bevindingen over mondzorg altijd vast in het medische dossier en stemt dit af met de zorgverleners. De tandarts heeft toegang tot het medische dossier en hiermee toegang tot de medische gegevens van de cliënten die bij haar in zorg zijn.

Norm 2.3 De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners aanwezig zijn om goede mondzorg te kunnen leveren aan de aanwezige doelgroep.

Leo Polak **voldoet grotendeels** aan de norm. Leo Polak is gestart met scholing van zorgverleners op het gebied van mondzorg. In het voorjaar van 2017 kregen zorgverleners een klinische les/workshop van de tandarts en de tandprotheticus. Zorgverleners die deze les volgden, zijn hier enthousiast over. Ze zeggen hiervan veel opgestoken te hebben en bruikbare kennis te hebben opgedaan voor de dagelijkse mondzorg. Alleen nog niet alle zorgverleners hebben deze scholing gevolgd. De volgende scholing staat gepland in het najaar van 2017. Daarna inventariseert de kwaliteitsverpleegkundige wat de scholingsbehoefte is van zorgverleners op het gebied van mondzorg. Hier stemt zij het verdere aanbod op af. De tandarts vertelt dat zij zorgverleners instructie geeft voor het uitvoeren van de dagelijkse mondzorg bij de cliënt zelf op de kamer. Het valt haar ook op dat zorgverleners haar steeds vaker raadplegen voor specifieke vragen over de mondzorg.

Zorgverleners vertellen voldoende tijd te hebben om de mondzorg volgens plan uit te voeren. De tandarts vertelt dat ze tevreden is over de mondzorg die vaste zorgverleners bieden en dat ze kan zien tijdens de consulten dat dit ook gebeurt bij de cliënten die zij onder haar hoede heeft.

Een aandachtspunt is dat nog niet bij alle zorgverleners bekend is dat Leo Polak werkt met aandachtsvelders mondzorg. Leo Polak heeft nu wel voor iedere afdeling

een aandachtsvelder mondzorg. De communicatie hierover richting alle zorgverleners op de locatie moet nog plaatsvinden. De komende tijd besteedt Leo Polak aandacht aan het verder profileren van de aandachtsvelders mondzorg in de organisatie. De tandarts zegt wel op de hoogte te zijn van wie de aandachtsvelder is op iedere afdeling. Zij heeft regelmatig contact met hen om afspraken te maken over de mondzorg. De samenwerking met de aandachtsvelders verloopt volgens haar goed.

Norm 2.4 Op het gebied van de mondzorg werken zorgverleners multidisciplinair. Disciplines en specifieke expertise worden tijdig ingeschakeld. In deze samenwerking worden duidelijke afspraken gemaakt wie waarvoor verantwoordelijk is.

Leo Polak **voldoet grotendeels** aan deze norm. Gesprekspartners vertellen dat de multidisciplinaire samenwerking voor mondzorg goed verloopt. De tandarts maakt onderdeel uit van het multidisciplinaire team en is erg betrokken bij de cliënten in zorg. Als er problemen zijn met de mondzorg is de tandarts direct beschikbaar voor vragen. De tandarts vertelt dat medewerkers mondzorgproblemen tijdig signaleren en haar inschakelen.

De tandarts komt met regelmaat op de afdelingen en geeft medewerkers instructie over de te verlenen mondzorg. Verschillende gesprekspartners geven aan dat de communicatie tussen de tandarts en de aandachtsvelders mondzorg goed is. Zij maken actief gebruik van elkaars kennis.

Sinds het vorige inspectiebezoek is ook de psycholoog betrokken bij de mondzorg als er sprake is van afweergedrag tijdens de zorg. Zorgverleners raadplegen dan de psycholoog en zij maakt een omgangsadvies. Zorgverleners vertellen hier veel aan te hebben. Mondzorg is een vast besprekspunt tijdens het multidisciplinaire overleg. De tandarts is hier normaalgesproken niet bij aanwezig. Wel is er, voorafgaand aan het MDO, overleg tussen de tandarts en leden van het multidisciplinaire overleg als er problemen zijn met de mondzorg.

Een aandachtspunt dat in de gesprekken naar voren komt is dat er beperkt sprake is van een multidisciplinaire samenwerking bij cliënten die hun eigen tandarts hebben.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Norm 3.1 De zorgaanbieder zorgt dat voldoende voorwaarden aanwezig zijn om verantwoorde mondzorg te kunnen bieden.

Leo Polak **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Amstelring heeft een schriftelijk beleid voor de mondzorg. Hierin zijn ieders taken en bevoegdheden vastgelegd. Het beleid is ook inzichtelijk voor zorgverleners van Leo Polak via intranet.

Leo Polak heeft op iedere afdeling een aandachtsvelder mondzorg. Deze functie moet alleen nog duidelijker in de organisatie neergezet worden.

Leo Polak heeft een contract met een tandarts voor cliënten die daar gebruik van willen maken. Ook is er een waarneemregeling en een regeling voor spoedgevallen. Cliënten kunnen in geval van nood terecht bij een spoeddienst tandzorg van een nabijgelegen ziekenhuis.

De tandarts werkt op de dag van het inspectiebezoek nog niet samen met een mondhygiëniste of tandartsassistente. Wel is ze bezig een mondhygiëniste in haar praktijk aan te nemen. Deze is dan ook beschikbaar voor Leo Polak.

De tandarts bezoekt cliënten op de eigen kamer, maar kan ook gebruik maken van een behandelruimte op de locatie. Voor grotere ingrepen verwijst de tandarts cliënten door naar een andere tandarts.

Een verbeterpunt voor Leo Polak is dat de voorwaarden voor kwalitatief goede tandzorg niet altijd aanwezig zijn als cliënten hun eigen tandarts hebben. De tandarts is samen met Leo Polak bezig om hier een oplossing voor te vinden.

Norm 3.2 De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de mondzorg.

Leo Polak **voldoet grotendeels** aan deze norm.

Uit de gesprekken en de nagestuurde documenten komt naar voren dat Leo Polak goed zicht heeft op de kwaliteit van de geboden mondzorg. De tandarts komt met regelmaat op de locatie en spreekt zorgverleners aan op de uitvoering van de dagelijkse mondzorg. De kwaliteitsverpleegkundige houdt in de gaten hoe het gaat op de afdeling met de mondzorg en peilt waar zorgverleners behoefte aan hebben. Leo Polak voert aantoonbaar audits uit op het gebied van mondzorg. Een audit in mei 2017 laat zien dat zorgverleners de cliëntdossiers nog niet op alle afdelingen bijgewerkt hebben voor de mondzorg. Op basis van deze bevindingen vinden aantoonbaar verbeteracties plaats.

Een aandachtspunt is dat Leo Polak de positie van de aandachtsvelders mondzorg nog niet heeft neergezet. Het is de bedoeling dat zij collega's coachen en aanspreken over de mondzorg. In de gesprekken komt naar voren dat dit nog niet op iedere afdeling gebeurt. Ook blijkt uit het inspectiebezoek dat de gewenste verbeteringen in de cliëntdossiers nog niet op iedere afdeling zichtbaar zijn. Een ander punt van aandacht is dat Leo Polak de kwaliteit van de mondzorg bij cliënten die hun eigen tandarts hebben, nog onvoldoende in beeld heeft.

Bijlage 1 Methode

Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikt de inspectie verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelde de inspectie of de door Leo Polak geboden zorg voldoet aan relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden.

De inspectie heeft de volgende informatiebronnen geraadpleegd:

- gesprek met twee cliënten van de somatische afdeling;
- gesprek met vier uitvoerende medewerkers, waarvan een aandachtsvelder mondzorg;
- gesprek met een teamcoach;
- gesprek met een kwaliteitsverpleegkundige en een specialist ouderengeneeskunde;
- inzage in vier cliëntdossiers;
- een rondgang door de locatie;
- inzage documenten, zie bijlage 2.

De inspectie bezocht een afdeling voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening en een afdeling voor cliënten met een somatische aandoening.

Bezoekinstrument

De inspectie gebruikt een bezoekinstrument waarin de te onderzoeken onderwerpen en de te toetsen normen zijn vastgelegd. In dit bezoekinstrument let de inspectie op drie thema's in relatie tot mondzorg: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

Toetsingskader

De normen en beoordelingsaspecten die de inspectie hanteert, zijn gebaseerd op de wet- en regelgeving en de voor de professionele standaard relevante normen van de koepelorganisaties en de branche- en beroepsverenigingen. Bij risico's waarvoor normen ontbraken, hanteert de inspectie indien nodig eigen normen.

Persoonsgerichte zorg:

Elke cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de mondzorg, de daarbij horende behandeling en ondersteuning. Binnen hun mogelijkheden voeren cliënten hier zelf de regie over.

Deskundigheid zorgverleners:

Zorgverleners maken bij het verlenen van mondzorg hun professionele afwegingen over de benodigde zorg, ondersteuning en risico's op basis van de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Zorgverleners werken methodisch rondom de te leveren mondzorg. Dit hele proces wordt inzichtelijk vastgelegd in het cliëntdossier.

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners aanwezig zijn om goede mondzorg te kunnen leveren aan de aanwezige doelgroep.

Op het gebied van de mondzorg werken zorgverleners multidisciplinair. Disciplines en specifieke expertise worden tijdig ingeschakeld. In deze samenwerking worden duidelijke afspraken gemaakt wie waarvoor verantwoordelijk is.

Sturen op kwaliteit en veiligheid:

De zorgaanbieder zorgt dat voldoende voorwaarden aanwezig zijn om verantwoorde mondzorg te kunnen bieden.

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

Bijlage 2 Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaire en rapporten

Wetgeving:

- Uitvoeringsbesluit Wkkgz.
- Wet Langdurige Zorg (WLZ).
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst: Wijzigingswet Burgerlijk Wetboek (WGBO; 1994).

Veldnormen:

- Richtlijn Mondzorg voor zorgafhankelijke cliënten in verpleeghuizen; 2007.
- Kwaliteitskader V&V (2017)

Inspectierapport:

- Kwaliteit mondzorg in verpleeghuizen onvoldoende; een inventariserend onderzoek in 29 verpleeghuizen (Inspectie voor de gezondheidszorg, november 2014).

Bijlage 3 Beoordeelde documenten

De inspectie heeft de onderstaande documenten gebruikt bij het uitvoeren van het inspectiebezoek en bij het opstellen van dit rapport. De inspectie heeft de documenten niet in hun totaliteit beoordeeld, maar op specifieke onderwerpen doorgenomen.

- Aanwezigheidslijst klinische les mondzorg, Leo Polak, mei 2017;
- Audit per afdeling gericht op mondzorg in het cliëntdossier, Leo Polak, mei 2017;
- Mondzorgbeleid, Amstelring, print d.d. 1 september 2017;
- Overzicht aandachtsvelder mondzorg per afdeling, Leo Polak, 1 september 2017;
- Presentatie mondverzorging voor klinische les, Leo Polak, mei 2017;
- Scholingsoverzicht aanbod BIG-scholing, Leo Polak, 2016-2017;
- Verslag teambespreking, Leo Polak, 16 augustus 2017.