



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport van het inspectiebezoek
medicatieveiligheid
aan Vivium Zorggroep, locatie Torendael
in Amsterdam op 22 september 2021

Utrecht, December 2021

V2035327

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Beschrijving Vivium, locatie Torendael 4
2	Conclusie 7
2.1	Overzicht van de resultaten 7
2.2	Wat gaat goed 7
2.3	Wat moet beter 7
2.4	Conclusie bezoek 8
3	Wat zijn de vervolgacties 9
3.1	De vervolgactie die de inspectie van Vivium Zorggroep, locatie Torendael verwacht 9
3.2	Vervolgacties van de inspectie 9
4	Resultaten 10
4.1	Resultaten 10
Bijlage 1	Methode 19
Bijlage 2	Beoordeelde documenten 20

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 22 september 2021 een aangekondigd bezoek, met onaangekondigde elementen, aan Vivium Zorggroep (hierna: Vivium), locatie Torendael in Amsterdam. Tijdens dit bezoek richtte de inspectie zich op het thema medicatieveiligheid.

De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg binnen het thema medicatieveiligheid biedt zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Het toetsingskader is slechts een selectie hieruit. Als de inspecteurs het tijdens het bezoek nodig vinden ook andere thema's te onderzoeken dan doen zij dit. De inspecteurs benoemen de onderzochte thema's dan apart in dit rapport.

De in dit rapport gebruikte begrippen liggen vast in een [verklarende woordenlijst](#).

De inspecteurs verzamelen informatie door middel van observaties, een rondleiding, het inzien van documenten en gesprekken. Waar de inspectie naar kijkt ligt vast in een [toetsingskader](#).

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt zorginstellingen met als doel om te beoordelen of de medicatieveiligheid geborgd is en voldoet aan wet- en regelgeving, (beroeps)normen, standaarden en richtlijnen.

1.2 Beschrijving Vivium, locatie Torendael

Vivium

Vivium biedt verschillende diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn in de regio's Gooi- en Vechtstreek en Amsterdam-Zuid. Vivium Zorggroep heeft achttien locaties, waaronder woonvoorzieningen, woonzorgcentra en verpleeghuizen. In een aantal van deze locaties realiseerde Vivium kleinschalige woongroepen voor cliënten met een vorm van dementie. Ook biedt Vivium thuiszorg.

De missie van Vivium is het helpen van mensen om hun eigen leven te blijven leiden, in elke levensfase.

Vivium heeft een éénhoofdige raad van bestuur. Vivium heeft vier directeuren die ieder verantwoordelijk zijn voor een klantgroep. De klantgroepen binnen Vivium zijn 'Zorgeloos wonen/Zorg aan huis', 'Psychogeriatric', 'Geriatrische revalidatiezorg', en 'Advies-, en behandelcentrum'. Centraal ondersteunende diensten staan de klantgroepen bij.

De raad van toezicht bestaat uit zes leden. De raad werkt vanuit verschillende commissies (aandachtsgebieden), zoals de commissies kwaliteit & veiligheid, financiën en vastgoed. Tevens is er een centrale cliëntenraad met een afvaardiging vanuit de lokale cliëntenraden.

In 2019 is Vivium gestart met de 'Vivium Academy'. Binnen deze academie leidt Vivium onder andere studenten verzorgende individuele gezondheidszorg (VIG) niveau 3 op. Zij betaalt dit vanuit het kwaliteitsbudget om tegemoet te komen aan het te kort aan deskundig personeel.

Locatie Torendael

Torendael fuseerde in 2016 met Vivium. Torendael biedt verpleeghuiszorg aan cliënten met een psychogeriatrische (pg) hulpvraag. Tevens biedt het eerstelijns verblijf (ELV) voor mensen die tijdelijk niet thuis kunnen wonen.

Een klantgroepmanager stuurt de organisatie aan. Torendael heeft zestien zorgteams, met vier teammanagers. Er is een beleidsmedewerker kwaliteit en beleid. Verder werken drie praktijkverpleegkundigen op de locatie. Elke praktijkverpleegkundige heeft een eigen aandachtsgebied, bijvoorbeeld 'medicatieveiligheid'.

Ten tijde van het bezoek ontvangen 139 cliënten zorg. Van deze cliënten hebben 130 cliënten verblijf met behandeling en negen cliënten zonder behandeling. Acht cliënten met behandeling hebben zorgprofiel (VV) 7, vier cliënten met behandeling hebben VV 6, 115 cliënten met behandeling hebben VV 5, zes cliënten hebben VV 4, waarvan 3 met behandeling en drie zonder behandeling, drie cliënten zonder behandeling hebben VV 3, een cliënt zonder behandeling heeft VV2 en een cliënt zonder behandeling heeft VV 1.

Torendael heeft elf groepswoningen van ieder zeven cliënten. Daarnaast heeft zij 61 individuele appartementen (buurtwoningen). Iedere groepswoning heeft een gemeenschappelijke huiskamer met keuken. Op de woning wordt zelf gekookt en gewassen. Op de eerste verdieping kunnen de cliënten gebruik maken van een gemeenschappelijk balkon.

In Torendael zijn de (buurt) woningen verdeeld over verschillende leefstijlen: 'Stads', 'Goois/Zuid', 'Cultureel' en 'Huiselijk'. Bij het opnamesprek stemmen de zorgverleners met de cliënt af, in welke leefstijl de cliënt zich het meeste thuis voelt. Torendael heeft in-en exclusiecriteria beschreven op de website.

Elke cliënt heeft zijn eigen kamer met badkamer, ingericht met persoonlijke spullen. Activiteiten voor cliënten biedt Torendael aan via de verenigingen. Cliënten kunnen zich inschrijven voor bijvoorbeeld kunst & cultuurvereniging, gymvereniging en zangvereniging.

De zorg wordt verleend door 174 zorgverleners in vaste loondienst, waarvan 39 studenten in opleiding. Dit zijn studenten VIG-niveau 3. Elke zes maanden starten twaalf studenten met de VIG-opleiding.

Het team zorgverleners bestaat uit drie verpleegkundigen niveau 5, zeven verpleegkundigen niveau 4, 67 VIG'ers niveau 3, 20 helpenden niveau 2 en 70 woonondersteuners. Er zijn vijf woonondersteuners werkzaam zonder vast arbeidscontract.

Het ziekteverzuim is 6,7%. Hier is coronagerelateerd ziekteverzuim in verwerkt.

Verscheidene disciplines werken in vaste dienst bij Torendael, waaronder twee specialisten ouderengeneeskunde (SO), een basisarts en een huisarts in opleiding. De cliënten zonder behandeling hebben een eigen huisarts, die hoofdbehandelaar van de cliënt is.

Elke cliënt is gekoppeld aan een eerstverantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige (EVV). In zowel dag-, avond-, nacht-, en weekenddiensten staan minimaal een verpleegkundige niveau 4 en een SO als achterwacht ingepland. Een andere zorgaanbieder in Amsterdam verzorgt de medische achterwacht.

Torendael staat in het openbaar locatieregister ingeschreven als Wet zorg en dwang (Wzd)-accommodatie. Torendael zegt binnen persoonsgerichte zorg en

voorgeschreven medicatie ook aandacht te hebben voor onvrijwillige zorg en/of onvrijwillig verblijf onder de Wzd. Bij Torendael kunnen alle cliënten zich vrij door het gebouw bewegen.

COVID-19

Dertien bewoners raakten tot nu toe besmet met corona en negen bewoners overleden aan corona. Ongeveer 70 medewerkers werden ziekgemeld. Torendael heeft een cohortafdeling ingericht, waar zorgverleners de besmette cliënten geïsoleerd verpleegden. Torendael zette hiervoor vooral zorgpersoneel via het uitzendbureau in. De GGD gaf advies over de coronamaatregelen. Iedere maandag was er een corona-overleg met onder andere klantgroepmanager, teammanager, SO, basisarts en beleidsmedewerker kwaliteit & beleid. De laatste besmette cliënt op Torendael was in juli 2021. Er is ten tijde van het bezoek nog een zorgverlener langdurig ziekgemeld ten gevolge van corona.

Ongeveer 97% van de cliënten van Torendael is gevaccineerd. De klantgroepmanager schat in dat nu ongeveer 50-60% van de zorgverleners is gevaccineerd. Torendael heeft veel voorlichting gegeven over vaccineren. De teammanager licht toe dat zij veel kritische vragen ontvangen van de families van cliënten over de verzorging van cliënten door niet-gevaccineerde zorgverleners. Tot nu toe levert dit geen problemen op in de zorg door in gesprek te blijven met zowel familie als zorgverleners.

Plan van aanpak Vivium en locatie Torendael

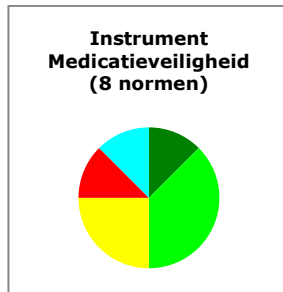
De inspectie constateerde tijdens dit bezoek tekortkomingen op het gebied van de opslag en registratie van opiaten waarmee Torendael niet voldoet aan de opiatenwet. Omdat deze tekortkomingen kunnen leiden tot misbruik en risico's op cliëntveiligheid, vroeg de inspectie een toetsbaar plan van aanpak, voor Vivium en Torendael, twee weken na het inspectiebezoek. Dit plan van aanpak heeft de inspectie op 6 oktober 2021 ontvangen. In het plan van aanpak, leest de inspectie dat Torendael ook al aanpassingen heeft doorgevoerd. De inspectie leest dat Torendael geanalyseerd heeft wat de oorzaken zijn van de afwijkingen in het opiatenbeheer. In het verbeterplan is een aanpassing van de werkwijze beschreven. Zo zijn er afspraken gemaakt over de controle van de opiatenvoorraad en hoe vaak de controles moeten plaatsvinden. Er is een nieuwe werkwijze afgesproken over bestellen, ontvangen en op voorraad hebben van medicatie. En zijn er afspraken gemaakt over de taak-en verantwoordelijkheidsverdeling hiervan. De coördinerend verpleegkundigen en aandachtsvelders zijn geïnformeerd over de aangepaste versie van de werkinstructie en opiatenbeheer. Tevens is een instructie gestuurd naar de teams over het verantwoord opslaan van opiaten. Ook plant Vivium audits, uitgevoerd door de apotheek, op de andere locaties. Op basis van deze audits schrijft Vivium plannen van aanpak, afgestemd op de specifieke locatie.






2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de resultaten weergegeven in taartdiagrammen. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie over Torendael. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 4. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

2.1 Overzicht van de resultaten

Onderstaand diagram laat zien hoe de inspectie Torendael beoordeelt. Een toelichting op de kleuren in de diagram staat in hoofdstuk 4.



	Oordeel	Medicatieveiligheid
	voldoet	1
	voldoet grotendeels	3
	voldoet grotendeels niet	2
	voldoet niet	1
	niet getoetst	1

2.2 Wat gaat goed

Zorgverleners stemmen de zorgverlening rondom medicatie af met cliënt(vertegenwoordigers) en houden hierbij rekening met wensen en behoeften. Afspraken over het medicatiebeleid en het gebruik van zelfzorgmedicatie zijn bij de cliënt bekend.

2.3 Wat moet beter

Het vinden, kennen en uitvoeren van de afspraken in het medicatiebeleid door zorgverleners vraagt aandacht bij Torendael. Dit is een belangrijke voorwaarde om medicatieveiligheid te borgen. Torendael moet beter sturen op het volgen van scholingen op gebied van medicatie en verpleegtechnische handelingen. Vanzelfsprekendheid om niet-gevolgde-afspraken te registreren, bijvoorbeeld in MIC-meldingen vraagt bewustzijn bij alle zorgverleners in alle lagen van de organisatie. In de analyse van medicatie-incidenten kan Torendael nog verdere verdieping maken naar basisoorzaken, zodat zij beter passende verbetermaatregelen in kan zetten. Torendael moet zorgen voor de juiste randvoorwaarden, zodat zorgverleners verantwoord het medicatieproces kunnen uitvoeren. Torendael moet borgen dat zij een sluitend opiatenbeheer en registratie hebben.

2.4

Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat vier van de zeven getoetste normen (grotendeels) voldoen. Drie van de zeven normen voldoen (grotendeels) niet. De normen die niet voldoen vormen belangrijke pijlers van goede en veilige medicatiezorg. Het gaat hier om de normen randvoorwaarden voor veilig medicatiegebruik met name opslag en registratie van opiaten, verantwoordelijkheidsverdeling en leren en verbeteren van (bijna) incidenten en (bijna) fouten.

Vivium heeft zich tijdens het inspectiebezoek open en transparant opgesteld. Vivium (h)erkent de noodzaak van verbeteren op medicatieveiligheid. Het plan van aanpak op gebied van opslag en registratie van opiaten heeft Vivium voor alle verpleeghuislocaties van Vivium opgesteld. Ook zijn er al verbeteracties doorgevoerd. Dit geeft de inspectie voldoende vertrouwen dat Vivium de benodigde verbeteringen door zal voeren op alle locaties.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Torendael verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij zal doen naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 **De vervolgactie die de inspectie van Vivium Zorggroep, locatie Torendael verwacht**

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. Het uitgangspunt is dat een zorgaanbieder aan alle getoetste normen voldoet. De inspectie verwacht dat Torendael binnen zes maanden voldoet aan de normen. De inspectie verwacht dat Vivium de verbetermaatregelen zo nodig ook op andere locaties treft.

De inspectie verwacht dat Vivium de verbeteringen vanuit het plan van aanpak, zoals zij ontving op 6 oktober 2021, invoert en borgt. De inspectie verwacht uiterlijk 28 juni 2022 een resultaatsverslag over 'de opslag en beheer van de opiaten' op de locaties van Vivium.

In dit resultaatsverslag moet u opnemen:

- welke aanpak en acties Vivium heeft ingezet om volledig aan de norm te voldoen
- hoe Vivium heeft gemeten dat zij volledig aan de norm voldoet
- als de zorgaanbieder per de datum van het resultaatsverslag nog niet volledig aan de norm voldoet: wat de stand van zaken is van de verbeteringen op de datum van het opsturen van het resultaatsverslag.

3.2 **Vervolgacties van de inspectie**

De inspectie heeft met dit bezoek een beeld gekregen van de medicatieveiligheid bij Torendael. Zij gaat ervan uit dat de bevindingen uit hoofdstuk 4 voldoende handvatten geven om aan de normen te (blijven) voldoen.

Na het ontvangen van het resultaatsverslag zal de inspectie het vervolgtoezicht bepalen.

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 norm is **niet** getoetst.

4.1 Resultaten

Een zorgaanbieder die goede zorg biedt, heeft een passend en goed beschreven en uitvoerbaar medicatieveiligheidsbeleid. Dit beleid beschrijft de rol, verantwoordelijkheid en de samenwerking tussen de cliënt en alle betrokken zorgverleners binnen de keten. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat die samenwerking (binnen en buiten de organisatie) zodanig is dat zorgverleners hun werk kunnen doen. Deze samenwerking komt de medicatieveiligheid ten goede. Alle zorgverleners handelen volgens de gemaakte afspraken. Voor een veilig medicatieproces is het van belang dat de activiteiten en verantwoordelijkheden op elkaar aansluiten.

Norm 1.1

De cliënt(vertegenwoordiger) kan zijn¹ wensen en behoeften kenbaar maken. En kan binnen zijn mogelijkheden een eigen rol en verantwoordelijkheid nemen in het medicatieproces. Ook is bij de cliënt(vertegenwoordiger) bekend welke verantwoordelijkheid hij daarin heeft. De cliënt(vertegenwoordiger) weet wie de voorschrijver is. Gemaakte afspraken zijn bekend. Ook weet hij waar de gemaakte afspraken zijn vastgelegd.

Volgens de inspectie **voldoet Torendael aan deze norm**.

De inspectie hoort van cliëntvertegenwoordigers dat ze weten wie de hoofdbehandelaar is van de cliënt. De cliëntvertegenwoordigers vertellen dat zij elk half jaar een zorgplanoverleg bijwonen waar de medicatie altijd gespreksonderwerp is. De hoofdbehandelaars waarderen het als de cliëntvertegenwoordigers meedenken en suggesties doen over het te voeren medicatiebeleid, hoort de inspectie van de cliëntvertegenwoordigers.

De cliëntvertegenwoordigers vertellen dat zorgverleners rekening houden met de behoeften van de cliënt wanneer zij medicatie toedienen. Een cliëntvertegenwoordiger vertelt dat toen de cliënt slikproblemen kreeg, de behandelaar overlegd heeft over het aanbieden van de medicatie in gemalen en

¹ Voor de leesbaarheid wordt hier de mannelijke vorm gebruikt; waar 'hij' staat bedoelt de inspectie ook 'zij'.

in vloeibare vorm. Clientvertegenwoordigers vertellen tevreden te zijn over de (medicatie) zorg.

Een cliëntvertegenwoordiger vertelt op de hoogte te zijn van de medicatie die de cliënt gebruikt. Bij het wijzigen van de medicijnen informeert de arts de cliëntvertegenwoordiger. Zo vertelt de cliëntvertegenwoordiger dat de cliënt net is gestart met nieuwe medicatie. De cliëntvertegenwoordiger heeft uitleg gekregen van de behandelaar dat de medicatie een aantal weken nodig heeft om het gewenste effect van het medicijn goed te beoordelen. Wel geeft de cliëntvertegenwoordiger aan dat hij tijdens de instelperiode geen structureel contact heeft en weinig informatie ontvangt van de behandelaar over hoe het gaat.

Een andere cliëntvertegenwoordiger vertelt dat hij het cliëntdossier met de afspraken en onder andere de rapportage over de cliënt elk moment kan inzien. In de rapportage leest de cliëntvertegenwoordiger over het effect van de medicatie tot nu toe.

In het medicatiebeleid van Torendael staat beschreven dat de arts zelfzorgmedicatie op de medicatietoedienlijst zet met de toevoeging 'extern geleverd'. In de medicijnkar ziet de inspectie zelfzorgmedicatie meegebracht door de cliëntvertegenwoordiger, waaronder vitaminepillen. De inspectie hoort van de SO en zorgverleners dat zij met de familie de 'zelfzorgmedicatie' bespreekt. De SO schrijft de zelfzorgmedicatie voor, zodat deze op de medicatietoedienlijst komt te staan. Dit ziet de inspectie op de toedienlijst terug.

Norm 1.2

De zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam.

Zij handelen binnen het geldende medicatiebeleid van de zorgaanbieder en binnen de geldende veldnormen en wet- en regelgeving.

Volgens de inspectie **voldoet Torendael grotendeels niet** aan deze norm.

De inspectie hoort van zorgverleners en ziet tijdens de medicatiedeelrondes, dat zorgverleners niet altijd handelen volgens de afspraken in het medicatiebeleid. Op verschillende afdelingen ziet de inspectie op de medicijnkarren aangebroken druppelflesjes en zalfjes zonder dat er op het aangebroken flesjes, tubes en/of doosje een naam van de cliënt staat en een openingsdatum. Ook ziet de inspectie zalfjes die aangebroken en over de houdbaarheidsdatum zijn. Bij een cliënt is een inhalator zonder teller in gebruik, waarvan de zorgverleners niet kunnen aangeven of deze nog medicatie bevat. Tevens ziet de inspectie medicijnen op een plek liggen als werkvoorraad, wat niet bedoeld is als werkvoorraad. Hiervan leest de inspectie geen registratie. Ook ziet de inspectie afwijkingen in de opiatenregistratie (zie norm 1.5).

De zorgverleners vertellen dat Torendael wel een medicatiebeleid heeft, waarin de afspraken en verantwoordelijkheden staan. De inspectie leest dit in de documenten. Ook ziet de inspectie verschillende protocollen en werkinstructies rondom medicatieveiligheid. 'De veilige principes in de medicatieketen' is voor de zorgverleners een bekende informatiebron, vertellen ze. De verschillende zorgverleners die de inspectie spreekt kunnen de zeven stappen in de veilige principes benoemen. Het document 'Veilige principes als basis' is op papier beschikbaar in een klapper, ziet de inspectie tijdens de medicatierondes. Wel vertellen zorgverleners dat het lastig is om protocollen snel te vinden op de computer. De inspectie ziet dat een zorgverlener een gevraagd protocol niet makkelijk vindt op de computer. Zorgverleners geven ook aan dat de protocollen niet altijd gemakkelijk lezen. Verschillende zorgverleners vertellen bij vragen

over medicatie altijd de praktijkverpleegkundige te bellen. De praktijkverpleegkundigen of coördinerend verpleegkundigen zijn in alle diensten laagdrempelig te benaderen en weten veel over medicatie en protocollen en de uitvoering in de praktijk.

De inspectie ziet een opleidingsjaarplan klantgroep pg 2021. Hier staan globaal de scholingsonderwerpen beschreven voor Torendael zoals omgaan met dementie, Wzd en medicatie. Onduidelijk is wanneer, voor wie in 2021 de scholingen gepland staan. In de 'vaststelling advies verplichte bij- en nascholing' leest de inspectie dat het managementteam van Vivium vaststelde dat een VIG'er eenmaal per drie jaar nascholing van bijvoorbeeld medicatiedelen, insuline toedienen, intramusculair toedienen moet volgen. De helpenden plus hebben een scholing gevolgd over het delen van losse medicatie. Voor de helpende plus leest de inspectie dat Torendael deze scholing nog evalueert. De inspectie leest geen afspraken over hoe vaak de helpenden plus de medicatiescholing moet volgen.

Voor alle zorgverleners is er een individueel overzicht van (verplichte) scholingen in het leermanagementsysteem. In het leerportaal houdt de zorgverlener zelf de gevolgde nascholingen bij. Uit het systeem kan de leidinggevende een centraal overzicht uitdraaien wie, waarover geschoold is. En ook wie nog welke scholing moet volgen. Wanneer zorgverleners de scholingen niet volgen, bespreekt de leidinggevende dit in het team. Ook individueel spreekt de leidinggevende zorgverleners aan om scholingen te volgen, hoort de inspectie van zowel teamleider als zorgverleners. Echter ziet de inspectie in het leermanagementsysteem van een zorgverlener dat (nog) niet alle verplichte scholingen gevolgd zijn.

De zorgverleners die de inspectie spreekt vertellen dat ze de scholing medicatieveiligheid lastig vinden. Het is een e-learning met theorie die je individueel volgt. Een zorgverlener vertelt het leren in de groep te missen zoals het met elkaar oefenen van rekentoetsen en verpleegtechnische handelingen. Er is een mogelijkheid tot het oefenen in een oefenruimte binnen Torendael. Zorgverleners moeten zelf initiatieven nemen om het oefenen te organiseren.

Norm 1.3

De zorgaanbieder en de voorschrijvers² voldoen aan de voorwaarden voor veilig voorschrijven en de KNMG richtlijn elektronisch voorschrijf systeem(EVS).

Volgens de inspectie **voldoet Torendael grotendeels** aan deze norm.

Torendael maakt voor cliënten met behandeling gebruik van een EVS. De arts verwerkt de recepten en wijzigingen in het EVS. Deze wijzigingen zijn direct zichtbaar voor de apotheker en zorgverleners. De SO vertelt dat de voorschrijver bij een (her)opname van een cliënt vanuit het ziekenhuis de ontslaggevings gebruikt voor het voorschrijven van de medicatie. Bij een nieuwe opname gebruikt de SO de episodelijst van de huisarts en medicatielijst van de apotheek. De SO vertelt de cliëntvertegenwoordiger achteraf te informeren wanneer de SO medicatie voorschrijft.

De verantwoordelijkheden van de apotheker, arts en verzorgende liggen vast in het document 'Lokale afspraken medicatieproces'. De apotheker controleert de recepten en levert de medicatie. Bij bijvoorbeeld een afwijkende dosering neemt de apotheek contact op met de arts, zo vertelt de SO. De dosering van de

² De voorschrijvers die werken onder de voorwaarden van de zorgaanbieder en met de systemen van de zorgaanbieder.

antistolling medicatie die valt onder toezicht van de trombosedienst, wordt automatisch verwerkt op de toedienlijst. In het ECD ziet de inspectie dat de voorschrijver de zorgverleners informeert over de wijziging. Hierbij geeft de voorschrijver aan waar de zorgverleners op moeten letten.

In avond-, nacht-, en het weekenddiensten halen de zorgverleners voor cliënten met behandeling nieuw voorgeschreven medicatie uit de werkvoorraad, zo vertelt de praktijkverpleegkundige. De dienstdoende arts geeft dan in het EVS aan hoeveel de zorgverlener uit de werkvoorraad mag halen. De dienstdoende arts voert de eerste medicatiebewaking uit, de apotheker controleert deze de eerstvolgende werkdag.

Indien het medicijn niet in de werkvoorraad aanwezig is, doet een verpleegkundige een spoedbestelling bij de dienstdoende apotheek. De arts licht toe dat zij dan het recept met de actuele medicatie naar de dienstapotheek sturen. De dienstapotheek voert dan de medicatiebewaking uit. Ook heeft Torendael een spoedkoffer waar in noodgevallen medicatie uit gehaald wordt, bijvoorbeeld bij klachten van pijn op de borst en een allergische reactie.

In het medicatiebeleid leest de inspectie dat er afspraken zijn tussen arts, apotheek en zorgverleners over het vastleggen van onder andere allergieën, bijwerkingen en contra-indicaties. Op de medicatietoedienlijst ziet de inspectie de toedieningswijze van de medicatie. Bij een cliënt met slikstoornissen staat per medicijn vermeld op welke wijze de zorgverleners deze moeten klaarmaken voor toedienen.

In avond-, nacht-, en weekenddiensten regelen de zorgverleners voor cliënten zonder behandeling de medicatie met de dienstdoende apotheek. Bij deze cliënten is de huisarts eindverantwoordelijk. Ook heeft de cliënt zonder behandeling een eigen apotheek. De betreffende apotheek heeft ook een controlerende rol in de voorgeschreven medicatie. Deze huisartsen schrijven voor in eigen huisartsinformatiesysteem. De apotheek levert voor deze cliënten papieren toedienlijsten. Zorgverleners worden echter over het algemeen op de hoogte gebracht van de wijzigingen bij ontvangst van de toedienlijst en tijdens het visite lopen van huisarts op de afdeling.

Norm 1.4

Medicatiebeoordelingen vinden volgens de veldnormen en de bij de zorgaanbieder geldende procedure plaats. De uitkomsten van de medicatiebeoordeling zijn vastgelegd.

Volgens de inspectie **voldoet Torendael grotendeels** aan deze norm.

De inspectie hoort van de SO dat voor cliënten met behandeling één keer per jaar een medicatiebeoordeling plaatsvindt. Ter voorbereiding stuurt de praktijkverpleegkundige de apotheker de episodelijst, de bloeduitslagen van de nierfuncties en relevante controles. Voor cliënten zonder behandeling vindt medicatiebeoordeling plaats met de huisarts. De apotheker neemt hierin het initiatief.

De EVV'er en apotheker nemen deel aan de medicatiebeoordelingen. De EVV'er bereidt de medicatiebeoordeling van zijn cliënt voor. De apotheker stelt wijzigingen voor bij veranderingen in bloeduitslagen. Maar ook bijvoorbeeld voorschrijven van vitamine D of dat medicatie in een andere vorm toegediend kan zoals gemalen of vloeibaar, als de situatie van de cliënt daarom vraagt.

De SO en de huisarts verwerken de wijzigingen op de toedienlijst. De SO en de huisarts informeren echter de cliënt achteraf over de medicatiebeoordeling, alleen wanneer er wijzigingen zijn.

Naast de medicatiebeoordelingen bekijken de zorgverleners ook op andere momenten naar de medicatie die de cliënten gebruikt. De inspectie hoort van verschillende gesprekspartners dat de medicatie van de cliënt twee keer per jaar agendapunt is in het MDO. De cliëntvertegenwoordigers zijn hierbij uitgenodigd. Verder is er ook aandacht voor de medicatie die in gebruik is. Tijdens de artsensite bespreekt de behandelaar met de zorgverlener ook de medicatie. Torendael heeft aandacht voor gebruik van gedragsbeïnvloedende medicatie (psychofarmaca). In het gedragsoverleg is specifieke aandacht voor psychofarmaca.

Norm 1.5

De zorgaanbieder zorgt dat voldoende voorwaarden aanwezig zijn om verantwoord het medicatieproces uit te voeren.

Volgens de inspectie **voldoet Torendael** niet aan deze norm.

Werkvoorraad

Torendael heeft een werkvoorraad. De praktijkverpleegkundige vertelt dat in het farmacotherapeutisch overleg (FTO) de SO en apotheker de samenstelling van de werkvoorraad bepalen. De inspectie ziet dat Torendael meer medicatie op voorraad heeft dan volgens de werkvoorraadlijst is vastgesteld. Bij een aantal medicijnen klopt de registratie niet. Zo staat een doosje slaapmedicatie, opgeschreven op een lijst van een ander medicijn. In de afspraken over de werkvoorraad leest de inspectie dat de apotheker de werkvoorraad eenmaal per jaar controleert. Ook leest zij dat de coördinerend verpleegkundige de voorraad eenmaal per kwartaal controleert. De inspectie hoort echter van gesprekspartners dat praktijkverpleegkundige en de apotheker de werkvoorraad beiden een keer per jaar controleert. De praktijkverpleegkundige licht toe dat zij bij grote afwijkingen medicatie retour stuurt. De oorzaak van de afwijkingen analyseert zij niet.

Opiatenvoorraad

Torendael bewaart opiaten werkvoorraad in een aparte, afgesloten kluis. De inspectie ziet dat Torendael afwijkingen heeft in de opiatenregistratie in de werkvoorraad. Zo ziet de inspectie minder oxycodon 5 mg in de voorraad dan geregistreerd op de lijsten. De afwijking in de voorraad komt tijdens het inspectiebezoek aan het licht. De oorzaak is op dat moment niet bekend bij de praktijkverpleegkundige.

In het opiatenkastje op een van de afdelingen ziet de inspectie een potje met een tablet oxycodon 5 mg mg. Hierbij ziet de inspectie geen registratieformulier. Op een afdeling ziet de inspectie een registratieformulier van een cliënt waarop vermeld staat dat er een aantal tabletten van een opiaat missen. Dit heeft de zorgverlener gemeld aan de praktijkverpleegkundige. Hiervan ziet de inspectie geen (MIC-)melding. Tussendoor checkt de praktijkverpleegkundige aanvullend de opiatenvoorraad, maar dit gebeurt niet structureel.

Tussentijdse wijzigingen in de medicatierol

Zorgverleners vertellen dat de artsen wijzigingen zoveel mogelijk doorvoert vanaf het moment dat een nieuwe medicatierol start. De inspectie leest in het document 'Werkwijze tussentijdse (gedeeltelijk) gestopte of gewijzigde

medicatie in baxterrol': 'Een medewerker haalt de medicatie die gewijzigd is uit het baxterzakje. De andere medewerker controleert of de juiste medicatie uit het baxterzakje is gehaald (4-ogen principe). Beide medewerkers moeten bevoegd en bekwaam zijn. Een medewerker moet minimaal niveau 4 zijn. De zorgmedewerker en de SO noteert in het ECD dat de medicatie uit de baxterrol is verwijderd'. Van de zorgverleners hoort de inspectie echter verschillende werkwijzen. De een (VIG'er niveau 3) vertelt dat zij de tablet zelf uit de rol haalt. De andere zorgverlener vertelt dan altijd een collega te laten controleren zonder rekening te houden met het opleidingsniveau. Weer een andere haalt samen met de verpleegkundige (minimaal niveau 4) de tablet uit de rol zonder te noteren in het ECD dat er medicatie uit de baxterrol is verwijderd.

Wijzigingen in de medicatie

Torendael maakt voor de cliënten met behandeling gebruik van een EVS. De wijzigingen die de arts doorvoert, zijn direct zichtbaar op de toedienlijst. De inspectie hoort dat de artsen die in de avonden en weekenden werken, deze wijzigingen ook in het EVS kunnen doorvoeren. Voor de cliënten zonder behandeling hoort en leest de inspectie niet dat Torendael afspraken heeft met de dienstapothek over het leveren van een actuele toedienlijst bij een wijziging in de medicatie.

Medicatiebeleid

De inspectie leest dat Torendael beschikt over een medicatiebeleid en protocollen waaronder bestelling, voorraad, uitgifte en registratie van opiaten. De inspectie ziet geen specifieke afspraken in het medicatiebeleid voor cliënten zonder behandeling. Ook zijn er verschillende protocollen en instructies beschikbaar rondom medicatieveiligheid. Het beleid volgt de stappen van de veilige principes in de medicatieketen. 'De veilige principes in de medicatieketen' is voor de zorgverleners een bekende informatiebron, vertellen ze. Ze kunnen de verschillende stappen benoemen uit de veilige principes in de medicatieketen. Er zijn afspraken vastgelegd in het medicatiebeleid voor retourmedicatie. De retourmedicatie gaat in een afgesloten bak die de apotheek wekelijks meeneemt.

Naast schriftelijke afspraken kent Torendael verschillende overleggen waarin medicatieveiligheid een agendapunt is, zo hoort en leest de inspectie. Zo hoort de inspectie van de arts over het farmacotherapeutisch overleg (FTO) dat zes keer per jaar plaatsvindt met de apotheek en voorschrijvend behandelaren. Torendael neemt het initiatief om betrokken partijen uit te nodigen in dit overleg. In het FTO bespreken artsen en de apotheek de inhoud van het formularium en de werkvoorraad. De afspraken hierover legt Torendael vast in het EVS.

Toedienen medicatie

In een klapper en op de computer staan recente foto's van de cliënten om te kunnen checken dat de medicatie bij de juiste cliënt komt. Bij een steekproef in het toedienregistratiesysteem ziet de inspectie, dat bij verschillende cliënten de medicatie volgens afspraak digitaal is afgetekend. Wel ziet de inspectie dat zelfzorgmedicatie niet bij iedereen op de toedienlijst staat. De zorgverleners vertellen dat zij deze medicatie wel geven, ondanks dat deze niet op de toedienlijst staat. Zowel SO als zorgverleners zijn op de hoogte van dit feit en dit blijft gespreksonderwerp met de cliëntvertegenwoordiger hoe hier mee om te gaan.

De inspectie leest in het document 'lokale afspraken medicatieproces' dat Torendael afspraken heeft met de apotheker dat zij voor de dubbele controle bij risicovolle medicatie de landelijke lijst van de KNMP (een overkoepelende

brancheorganisatie van apothekers) volgen. De inspectie ziet in het EVS dat zorgverleners voor de dubbele controle hebben geparafeerd. Om storen te voorkomen bij de medicatierondes ziet de inspectie dat een aantal zorgverleners 'niet-storen'-hesjes gebruiken. Een zorgverlener vertelt dit hesje niet te gebruiken op zijn woning omdat cliënten hem dan juist storen met de vraag waarom hij niet gestoord mag worden.

Randvoorwaarden bewaren van medicatie

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie de medicijnkasten en medicatiekarren op de afdelingen. De inspectie ziet dat de medicijnkasten en medicatiekarren er in wisselende mate schoon en opgeruimd uitzien. Voor sommige cliënten ziet de inspectie dat de zorgverleners grote voorraden hebben in de medicijnkarren en medicijnkasten op de afdeling. De inspectie ziet dat de voorzetskamers van de inhalatiemedicatie niet altijd voorzien zijn van de naam van de cliënt.

Ten tijde van het bezoek aan Torendael zijn er geen cliënten die zuurstof gebruiken hoort de inspectie van verschillende gesprekspartners. De zuurstof(tankjes) staan binnen, centraal opgeslagen in een kast in Torendael. Een extern bedrijf controleert of het voldoet aan alle voorwaarden voor zuurstofopslag.

Norm 1.6

De zorgaanbieder zorgt dat geleerd en verbeterd wordt en gebruikt (bijna)incidenten en (bijna)fouten voor de verbetering van het medicatieproces.

Volgens de inspectie **voldoet Torendael grotendeels niet** aan deze norm.

Uit documenten blijkt dat Torendael het medicatieproces in kaart brengt en steekproeven doet. Zo leest de inspectie, in het document 'Torendael MIC-analyse geanonimiseerd 2^e kwartaal 2021', dat zij constateert dat er veel medicatie niet wordt afgetekend door zorgverleners. Het gaat met name over de 'losse' medicatie zoals oogdruppels, zalven, en tabletten. In de aanbevelingen over de MIC's van het afgelopen jaar is terugkerend het advies om onderzoek te doen naar oorzaken. De inspectie leest ook terug in de notulen van een teamoverleg dat zorgverleners naar oorzaken gevraagd is. De inspectie leest als oplossing voor het niet aftekenen, dat Torendael na een medicatiedeelronde, een extra controle inzet en zorgverleners elkaar alert moeten maken. Ook leest de inspectie dat zij met elkaar bespreken of zorgverleners voldoende vaardigheden hebben om met het elektronische toedienregistratie te werken. De inspectie hoort en leest niets terug dat zorgverleners op zoek gaan naar de basisoorzaken en uitzoeken waarom de medicatie niet afgetekend wordt.

Wel is Torendael in het eerste halfjaar van 2020 gestart met de invoering en borging van het EVS. Voorschrijvers, apothekers en zorgverleners werken in hetzelfde systeem. De inspectie ziet op de verschillende afdelingen de zorgverleners daarmee werken. Zorgverleners vertellen dat het een goed werkzaam systeem is en dat het aantal keren 'vergeten af te tekenen' vermindert. Gesprekspartners vertellen dat het mogelijk is om gegevens uit het EVS te halen en daar analyses van te maken op bijvoorbeeld het op tijd aftekenen van medicatie of op het aftekenen van medicatie of op de uitvoering van de dubbele controle op risicovolle medicatie.

De inspectie hoort van zorgverleners, behandelaren en het management dat MIC's op de agenda staan van het teamoverleg. Met elkaar sparren zorgverleners over mogelijke oplossingen en aanbevelingen. De inspectie ziet terug in notulen van een teamoverleg van een afdeling in Torendael van mei

2021 dat teamleden zijn uitgenodigd om mee te denken wat oorzaken zijn waarom medicatie niet is afgetekend. Uit de notulen en ook uit andere documenten blijkt niet wat het vervolg is na het aanleveren van de oorzaken door zorgverleners. Ook staat niet vermeldt in de notulen van het teamoverleg wie de verantwoordelijkheid heeft om vervolgacties op te pakken.

Verschillende zorgverleners vertellen dat het binnen Torendael vanzelfsprekend is om een collega aan te spreken en een terugkoppeling te geven op de uitvoering van werkzaamheden. De leiding vertelt het invullen van MIC's te stimuleren en de boodschap uit te dragen dat iedereen daarvan kan leren. Zorgverleners die de inspectie spreekt, bevestigen dit.

Gesprekspartners vertellen dat Torendael in het verleden gebruik maakte van audits om kwaliteitsinformatie over medicatieveiligheid te verzamelen. Audits zijn door de coronaperiode niet doorgegaan hoort de inspectie van de beleidsmedewerker kwaliteit en beleid. De laatste audit is in 2018 uitgevoerd. De inspectie leest en hoort van gesprekspartners dat de audit over medicatieveiligheid in de planning staat. De thema's zijn opiatencheck en dubbel aftekenen. De inspectie hoort en ziet geen concrete data gepland voor de audits.

In het expertteam medicatieveiligheid van Vivium is een afvaardiging van alle klantgroepen vertegenwoordigd zoals bijvoorbeeld de praktijkverpleegkundige, de beleidsmedewerker kwaliteit en beleid en een SO. De inspectie leest in de notulen onder andere dat zij het digitaal aftekenen in het EVS, de werkwijze bij tussentijdse wijzigingen in de medicatierol en de evaluatie insulinebeheer en verantwoordingskaart bespreken. In dit overleg delen medewerkers hun kennis en wisselen ervaringen uit. Tevens ziet de inspectie afspraken hoe verbeterpunten te vervolgen binnen Vivium en Torendael.

In het jaarverslag en jaarplan leest de inspectie dat het expertteam medicatieveiligheid de ingezette verbeteringen volgt, wat de resultaten zijn en de verbeteracties in beeld houden door deze op het jaarplan 2021 te zetten.

Norm 1.7

De zorgaanbieder zorgt voor de juiste voorwaarden voor een veilig gebruik van ICT-hulpmiddelen in het gehele medicatieproces. De zorgverleners gaan hier verantwoord mee om.

De norm is **niet** getoetst.

Norm 1.8

De zorgaanbieder voldoet aan de voorwaarden voor veilige overdracht van medicatiegegevens.

Volgens de inspectie **voldoet Torendael grotendeels** aan deze norm.

De SO vertelt dat de behandelaren in het EVS de medicatiegegevens actueel houdt. Bloeduitslagen zoals nierfuncties en bloedverdunding zijn gekoppeld aan het EVS. Deze bloeduitslagen kunnen, indien van toepassing, worden meegegeven bij de overdracht. De zorgverleners vertellen bij een overdracht dat zij de actuele medicatie overdracht (AMO) meegeven met de cliënt. Ook wordt een kopie meegegeven van de actuele toedienlijst. Het begrip basisset medicatiegegevens is nog niet ingeburgerd bij de leiding en behandelaren van Torendael hoort de inspectie.

Afspraken over de medicatieoverdracht tussen Torendael en de apotheek ziet de inspectie vastgelegd in het medicatiebeleid: 'lokale afspraken medicatieproces, oktober 2020'. Door het gebruik van het EVS zijn medicatiegegevens vanuit Torendael actueel en inzichtelijk voor zowel voorschrijvende behandelaar als de samenwerkende apotheek.

Via de regionale samenwerking is Torendael aangesloten bij SIGRA. SIGRA is een platform in de regio Amsterdam en Diemen dat organisatie-overstijgende vraagstukken in de regio oppakt om passende zorg en ondersteuning te bieden. De inspectie hoort dat zorgaanbieders (adviezen over) afspraken hebben gemaakt in Amsterdam met betrekking tot de medicatie overdracht. De locatiemanager geeft aan dat de afspraken voor de verpleeghuizen nog beperkt zijn. Hij licht toe dat aansluiten op het landelijk schakelpunt (LSP) nu geen meerwaarde heeft voor de medicatie-overdracht. Torendael heeft de afspraak dat de apotheker via de beveiligde mail de medicatiegegevens verstrekken. Ook heeft Torendael afspraken over de uitwisseling van brieven/uitslagen uit het ziekenhuis.

De SO vertelt dat Torendael met een beveiligde e-mail en fax werkt waarmee de behandelaar gegevens verstuurt naar een ziekenhuis of andere instelling bij overplaatsing van een cliënt. Zowel zorgverleners als behandelaren vertellen dat, bij overplaatsing van een cliënt met behandeling naar een andere organisatie zoals het ziekenhuis, de AMO onderdeel van de overdracht is.

Bijlage 1 Methode

De inspecteur toetst of de zorgaanbieder de zorg binnen het thema medicatieveiligheid verleend zoals is voorgeschreven in wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders.

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. Vervolgens beoordeelt de inspectie of de geboden zorg door Torendael voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen en welke methode zij daarvoor gebruikt heeft.

Tijdens het bezoek heeft de inspectie de volgende informatiebronnen gebruikt:

- Gesprek met de klantgroepmanager, teammanager, beleidsmedewerker kwaliteit en beleid en praktijkverpleegkundige;
- Gesprek met vier zorgverleners;
- Gesprek met twee cliëntvertegenwoordigers;
- Rondleiding waarbij meegekeken is met medicatiedeelrondes, werkvoorraad medicatie en opslag en registratie opiaten;
- Dossierinzage;
- Toegestuurde documenten waaronder medicatiebeleid en mic-analyses.

Bijlage 2 Beoordeelde documenten

- Kwaliteitsplan Vivium 2019-2022: versie 1.0 december 2020;
- Individuele leveringsbijeenkomst Vivium en UPLUS Zorgdiensten B.V.: juli 2018;
- Bijlage 1: Aanvullende afspraken Vivium – UPLUS Zorgdiensten B.V.;
- Model verwerkerovereenkomst: 12 december 2017;
- Informatiekaart Vivium, Torendael, startdag medicatierol donderdag;
- Leren en jezelf ontwikkelen bij Vivium, opleidingsjaarplan 2021, klantgroep pg: januari 2021;
- Leren en jezelf ontwikkelen bij Vivium, opleidingsjaarplan 2022, klantgroep pg: september 2021;
- Opleidingsbegroting 2021 Torendael;
- Vaststelling verplichte bij-, en nascholing voor klantgroep pg: 28 oktober 2019;
- Speerpunten opleiden Torendael 2021-2022;
- Jaarverslag 2020 en Jaarplan 2021 expertteam medicatieveiligheid cliënten met behandeling, concept: 1 maart 2021;
- Lokale afspraken medicatieproces, Torendael – Boots Cluster Amsterdam: versie 1.0;
- Contextvragen locatie Torendael;
- Detailrapport verzuim2020-2021;
- Medicatieveiligheid binnen Vivium: Veilige principes als basis, Kwaliteit en veiligheid rondom medicatiebeleid;
- Inhoud spoedkoffer: versie 1 maart 2016;
- Medicatie controlelijst spoedkoffer: versie september 2021;
- Medicatie spoedkoffer, protocol locatie Torendael: juni 2021;
- Medicatiewerkvoorraad, protocol locatie Torendael: 24 juni 2021;
- STIP-methode 2021, medicatieveiligheid;
- Vragenlijst BEM, copyright IVM;
- Werkwijze insulinebeheer, verpleeghuis: versie mei 2021;
- Dubbel te controleren lijst: juli 2019;
- Werkinstructie account aanmaken invalkrachten incl. keuze Medimo;
- Werkinstructie Medimo digitaal aftekenen stap-voor-stap vaste medewerkers;
- Werkinstructie Medimo Portavita;
- Werkinstructie Medimo terugkijken van oude deellijsten;
- Werkinstructie Medimo uploaden foto van nieuwe zorgvrager;
- Werkinstructie Medimo vlindernaaldje toevoegen;
- Checklist medicatieveiligheid, verpleeghuis: november 2018;
- Terugkoppeling MIC en MIM-meldingen, Leliestraat: december 2020;
- Review kwaliteit 1^e kwartaal 2021 Torendael: 18 mei 2021;
- Review kwaliteit 2^e kwartaal 2021 Torendael: 1 juli 2021;
- Torendael MIC-analyse geanonimiseerd 3^e kwartaal 2020;
- Torendael MIC-analyse geanonimiseerd 1^e kwartaal 2021;
- Torendael MIC-analyse geanonimiseerd 2^e kwartaal 2021;
- Verslag expertteam medicatieveiligheid 11 februari 2020 concept;
- Verslag expertteam medicatieveiligheid 27 oktober 2020 concept;
- Verslag expertteam medicatieveiligheid 8 december 2020;
- Verslag expertteam medicatieveiligheid 18 mei 2021 concept.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl