



Rapportbrief

| | |
|---------------|---|
| Omschrijving | Themabezoek COVID-19 |
| Bezoekdatum | 29 april 2021 |
| Bezoeklocatie | Stichting Aafje Thuiszorg Huizen Zorghotels, locatie Reyerheem te Ridderkerk |

Geachte bestuurder,

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) bracht op 29 april 2021 een bezoek aan Stichting Aafje Thuiszorg Huizen Zorghotels (hierna: Aafje), locatie Reyerheem te Ridderkerk. De inspectie wil met dit bezoek inzicht krijgen in de kwaliteit en veiligheid van de zorg bij Reyerheem ten tijde van een COVID-19 uitbraak en de maatregelen die zij neemt om de (verdere) verspreiding van het virus te voorkomen.

Het inspectiebezoek is uitgevoerd door N.N., inspecteur, N.N., senior inspecteur, en ondergetekende.

Aanleiding en doel van het bezoek

Het inspectiebezoek is onderdeel van het toezicht op zorgaanbieders met een locatie waar een uitbraak van COVID-19 is, of recent was.

Het doel van het bezoek is inzicht krijgen in de wijze waarop de organisatie haar zorg organiseert en in het licht van de uitbraak handelt. Ook wil de inspectie een inschatting maken van eventuele risico's voor de kwaliteit en veiligheid van zorg voor de cliënten.

Deze rapportbrief bevat de resultaten van dit onderzoek.

Onderzoeksproces

Het onderzoek naar Reyerheem bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een gesprek met de directeur zorg regio Zuid, twee locatieverantwoordelijken en senior beleidsadviseur;
- Rondleiding op de locatie;
- Observaties en gesprekken met medewerkers op verschillende afdelingen;
- Een gesprek met drie zorgverleners;
- Een gesprek met de voorzitter Infectiepreventie commissie (IPC);
- Een gesprek met voorzitter cliëntenraad Reyerheem;
- Doornemen van beleidsdocumenten, instructies en informatiefolders;

- Terugkoppeling inspectiebevindingen in aanwezigheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur.

Datum
13 juli 2021

Kenmerk
2021-2634878 V2030305

Beschrijving locatie

Aafje

Aafje biedt verpleeghuiszorg, verzorging, thuiszorg, geriatrische revalidatiezorg en huishoudelijke hulp. Aafje heeft zeventien locaties, twee zorghotels en 54 thuiszorgteams in Rotterdam en omgeving. Aafje heeft een tweehoofdige raad van bestuur en een raad van toezicht bestaande uit zeven leden. Het directieteam bestaat uit een directeur regio Zuid, een directeur regio Noord, een directeur thuiszorg, een directeur bedrijfsvoering, secretaris raad van bestuur, leden raad van bestuur, een manager P&O en een concern controller.

In maart 2020 is er een coronabeleidsstaf opgezet. Deze beleidsstaf neemt besluiten omtrent coronamaatregelen, bezoekersregeling en andere onderwerpen die te maken hebben met COVID-19 en beleidsvorming voor Aafje. Er is één centrale cliëntenraad en één cliëntenraad per locatie.

Reyerheem

Locatie Reyerheem ligt in Ridderkerk en biedt zorg en ondersteuning aan ouderen met een lichte tot zwaardere zorgvraag. Het merendeel van de cliënten heeft een zorgprofiel vier Verpleging en Verzorging. Ten tijde van het inspectiebezoek wonen er 86 cliënten.

Informatie over de uitbraak

Reyerheem heeft in 2020 geen uitbraken van COVID-19 gehad. Wel waren er in 2020 enkele besmettingen bij nieuwe cliënten die in Reyerheem kwamen wonen. In januari 2021 bleek één cliënt positief getest op het coronavirus en er volgden snel meerdere besmettingen. Uiteindelijk zijn 58 van de 86 cliënten besmet geraakt. Daarvan zijn 23 cliënten overleden. De inspectie hoort van de voorzitter IPC dat uit onderzoek door de GGD achteraf bleek dat er sprake was van de Britse variant van het virus. Cliënten met een coronabesmetting zijn overgeplaatst naar het Aafje zorghotel, locatie Maasstad (verder: het zorghotel) waar zij specifieke zorg kregen. Als gevolg van deze verhuizingen woonden er op een gegeven moment nog maar weinig cliënten in Reyerheem. Ook zorgverleners raakten besmet waarvan voor enkele zorgverleners een opname in het ziekenhuis noodzakelijk was. Nog niet alle zorgverleners zijn volledig hersteld en weer geheel aan het werk.

Ten tijde van het bezoek zijn er geen bevestigde coronabesmettingen. Wel is één cliënt in afwachting van een testuitslag en verblijft hij/zij tot die tijd in isolatie in het eigen appartement.

Inspectieonderzoek

De inspectie gebruikt het toetsingskader uitbraak COVID-19, d.d. 18 januari 2021.¹

Tijdens het bezoek aan Reyerheem van 29 april 2021 toetst de inspectie de volgende normen:

¹ Instrument themabezoek COVID-19 datum 18-01-2021

- Norm 2.5: De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.
- Norm 2.6: Zorgverleners kennen en passen de protocollen, richtlijnen en voorschriften op gebied van COVID-19 toe. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken. De afwegingen zijn navolgbaar.
- Norm 2.8: Medewerkers, cliënt(vertegenwoordigers), specialist ouderengeneeskunde en raad van bestuur kennen de geldende bezoekersregeling en weten wat dit betekent in de praktijk. De afwegingen zijn navolgbaar.
- Norm 3.3: De zorgaanbieder borgt de veiligheid van de cliënt, zorgverleners en andere medewerkers tijdens de uitbraakfase.
- Norm 3.4: De zorgaanbieder werkt regionaal samen.

Datum

13 juli 2021

Kenmerk

2021-2634878 V2030305

Bevindingen inspectieonderzoek

Datum

13 juli 2021

Kenmerk

2021-2634878 V2030305

Norm 2.5 De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.

De inspectie hoort van verschillende gesprekspartners dat er gedurende de uitbraak voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar waren. De inspectie hoort dat het hierdoor niet noodzakelijk was om de zorg af te schalen. Dit kwam enerzijds doordat de cliënten met een coronabesmetting werden overgeplaatst naar het zorghotel. Anderzijds werden er vanuit andere locaties extra zorgverleners ingezet bij Reyerheem. Ook waren er zorgverleners beschikbaar vanuit het zorghotel omdat die locatie op dat moment niet volledig bezet was. Tevens werkten er uitzendkrachten van de pool van Aafje in Reyerheem. Hierdoor waren er voldoende zorgverleners beschikbaar voor de cliënten die in Reyerheem bleven wonen.

Wel vertellen gesprekspartners dat de geestelijke belasting van de zorgverleners hoog was. Op het toppunt was het ziekteverzuim 55%. Zorgverleners vertellen dat zij het erg moeilijk vonden om zieke cliënten te zien verhuizen naar het zorghotel en niet voor deze cliënten te kunnen zorgen. In sommige gevallen verhuisde een echtpaar naar het zorghotel en kwam één van de twee terug naar Reyerheem. Sommige cliënten zagen de zorgverleners niet meer terug en ze konden beperkt tot geen afscheid van elkaar nemen. Ook de ziekte onder collega's viel hen zwaar.

De zorgverleners voelden zich gesteund door het management. Er was en is ondersteuning beschikbaar door een psycholoog, geestelijk verzorger en agogisch medewerker. Deze waren zowel telefonisch bereikbaar als aanwezig op de locatie. Zorgverleners vertellen deze ondersteuning als laagdrempelig en helpend te hebben ervaren. Ook was een afvaardiging van het management dagelijks aanwezig.

Daarnaast zijn er door het management vier herdenkingsbijeenkomsten georganiseerd waarbij de zorgverleners, cliënten en mantelzorgers stil konden staan bij het overlijden van de cliënten. In de hal is een kast ingericht met foto's en nagedachtenisboekjes en in de tuin staat een gedenkboom die herinnert aan de overleden cliënten. Zorgverleners vertellen dat dit hen hielp om de overlijdens een plaats te geven.

Gesprekspartners vertellen dat een leercoach de zorgverleners tijdens de uitbraak coachte in het werken volgens de richtlijnen en protocollen. Ook volgden zij een webinar en een e-learning. Van zorgverleners hoort de inspectie dat zij de leercoach op de werkvloer erg prettig vonden. Tijdens de overdracht was er aandacht voor het juiste gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en konden zij laagdrempelig vragen stellen aan de leercoach.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat zij ook tijdens de uitbraak activiteiten voor de cliënten organiseerden, in een aangepaste vorm. De inspectie hoort dat de dagbestedingscoaches activiteiten organiseerden op de gang, zoals bingo in de eigen deuropening, waar de cliënten graag aan deelnamen. Ook ondernamen vrijwilligers een op een activiteiten met cliënten. De dagbestedingscoach ging langs bij alle cliënten voor een praatje en om

bijvoorbeeld tijdschriften en puzzels rond te brengen. Dit om de eenzaamheid bij de cliënten te verminderen. Ook hebben zorgverleners en vrijwilligers een goodiebag gemaakt voor alle cliënten om hen tijdens de uitbraak een hart onder de riem te steken.

Ten tijde van het inspectiebezoek is het restaurant van Reyerheem weer open en vinden activiteiten weer in grotere groepen plaats. Vrijwilligers zijn ook weer welkom op Reyerheem. Ook lopen er weer stagiaires stages.

Datum

13 juli 2021

Kenmerk

2021-2634878 V2030305

Norm 2.6 Zorgverleners kennen en passen de protocollen, richtlijnen en voorschriften op gebied van COVID-19 toe. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken. De afwegingen zijn navolgbaar.

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat op de appartementen van de cliënten handalcohol aanwezig is. De inspectie ziet dat zorgverleners een uniform dragen van Aafje. Daarbij zijn de onderarmen onbedekt. Wel dragen enkele zorgverleners een vest met lange mouwen over hun uniform. Desgevraagd vertellen zij deze uit te doen wanneer zij zorg verlenen. De zorgverleners zijn bekend met de afspraken rondom handhygiëne en het niet dragen van sieraden, horloges, nepnagels en nagellak.

De inspectie ziet dat de zorgverleners de PBM op de juiste manier gebruiken. Wel ziet de inspectie tijdens de rondgang op een kar met vies wasgoed onder de was- en afvalzakken schone spullen liggen, namelijk een stapel schone handdoeken, vochtige washandjes, vuilniszakken en een doos met PBM. Ook ziet de inspectie dozen met PBM verspreid liggen in een kantoor. Ook in de gang ziet de inspectie een doos liggen op een tafeltje. Uit navraag bij zorgverleners blijkt dat de afspraken over het bewaren en de plek voor PBM niet duidelijk zijn.

Van gesprekspartners hoort de inspectie dat het beleid is om elke nieuwe cliënt te testen op het coronavirus. Op de zevende dag vindt er opnieuw een test plaats. Tot die tijd controleren de zorgverleners de temperatuur van de cliënt. Dit doen zij ook bij cliënten die verkouden zijn. Het testen doet de verpleegkundige met regietaken van Reyerheem.

Tijdens de uitbraak was er in Reyerheem een sluis voor het betreden van een kamer met een positief geteste cliënt, waarin zorgverleners zich konden aan- en uitkleden. De inspectie hoort dat in de sluis informatie aanwezig was over het aan- en uitkleden. Ook was er op de deur van elke cliënt informatie over het gebruik van PBM aanwezig.

Informatie over protocollen en richtlijnen vinden de zorgverleners desgevraagd op het intranet van Aafje en via nieuwsbrieven. Ook noemen zij de website van Aafje met specifieke informatie over COVID-19. Daarnaast ontvingen zij informatie van het management, van de leercoach en in een webinar. Verder zijn er medewerkers van de Aafje Academie ingezet om instructies te geven over het gebruik van PBM.

Norm 2.8 Zorgverleners, cliënt(vertegenwoordigers), specialist ouderengeneeskunde en raad van bestuur kennen de geldende bezoekersregeling en weten wat dit betekent in de praktijk.

Aafje heeft ten tijde van het inspectiebezoek een bezoekersregeling waarbij elke cliënt die geheel gevaccineerd is, twee bezoekers per dag mag ontvangen.

Cliënten die niet zijn gevaccineerd, of nog wachten op de tweede vaccinatie, mogen één bezoeker per dag ontvangen. De inspectie hoort dat nog niet alle cliënten van Reyerheem ten tijde van het bezoek een tweede vaccinatie hebben gehad.

Datum

13 juli 2021

Kenmerk

2021-2634878 V2030305

De inspectie hoort dat gesprekspartners de bezoeksregeling kennen. De Aafje brede coronabeleidsstaf stelt de bezoeksregeling op en stemt dit af met alle betrokkenen, zoals de cliëntenraad en de infectiepreventie commissie. Wanneer alle cliënten van Reyerheem volledig zijn gevaccineerd, stelt de coronabeleidsstaf de bezoekersregeling mogelijk bij.

De inspectie leest de bezoekersregeling op de website. Gesprekspartners vertellen dat cliënten en familie ook geïnformeerd zijn per e-mail en per brief. Per 30 april 2021 is het terras van Reyerheem weer open voor cliënten en hun bezoek. Reyerheem is sinds kort ook weer open voor activiteiten aan bezoekers uit de wijk in een aparte woonkamer.

Norm 3.3 De zorgaanbieder borgt de veiligheid van de cliënt, zorgverleners en andere medewerkers tijdens de uitbraakfase.

De inspectie hoort dat Aafje in maart 2020 direct een crisisstructuur heeft ingericht met een specifieke coronabeleidsstaf. Hierin nemen deel de raad van bestuur (RvB), communicatieadviseur, bestuurssecretaris, directeur Aafje Thuis, secretaresse, voorzitter infectiepreventiecommissie (IPC), adviseur kwaliteit en veiligheid, en een manager zorg en behandeling. Dit beleidsteam vergaderde in eerste instantie dagelijks en inmiddels wekelijks. De rol van de coronabeleidsstaf is het ontwikkelen van organisatie breed beleid en het communiceren van dit beleid naar de locaties. De coronabeleidsstaf communiceert via nieuwsbrieven en is bereikbaar op een specifiek e-mailadres. Ook vertaalt zij de maatregelen vanuit het kabinet naar de locaties van Aafje en communiceren hierover. De inspectie hoort dat de coronabeleidsstaf open stond voor tegengeluid, ideeën en alternatieven en ook altijd reageerde op vragen en/of opmerkingen. Maar de afspraak was wel dat elke zorgverlener zich aan de afspraken hield die de coronabeleidsstaf opstelde, totdat er een ander besluit was genomen. Deze werkwijze hoort de inspectie van alle gesprekspartners terug.

De deskundigheid op het gebied van infectiepreventie is belegd in de IPC. De manager behandelen zaken is de voorzitter van de commissie met drie specialisten ouderengeneeskunde als leden. Aan zorgverleners is kennis over infectiepreventie aangereikt met een Webinar, een e-learning, een specifieke pagina op intranet en door een leercoach op de afdeling.

Van gesprekspartners hoort de inspectie dat er altijd voldoende PBM zijn geweest. Wel was de voorraad in het voorjaar van 2020 krap. Daarom is er per situatie bekeken hoe er met de schaarste van PBM omgegaan werd. Zo besloot de coronabeleidsstaf op een bepaald moment om per dag, per cliënt, drie keer nieuwe PBM te gebruiken. Indien hier aanleiding toe was konden zorgverleners hiervan afwijken. Binnen het regionale netwerk heeft Aafje samengewerkt in het inkopen van PBM, waaronder het laten maken van schorten. Op dit moment is de voorraad van PBM voldoende.

Toen tijdens de uitbraak in Reyerheem bleek dat in korte tijd veel cliënten besmet waren, is vervolgens snel besloten om elke cliënt te gaan testen. De besmettingen verliepen namelijk asymptomatisch en verspreid door de locatie. De voorzitter van de IPC vertelt dat hij het vermoeden had dat er sprake was van de 'Britse variant'. Daartoe besloot hij dat, naast de zorgverleners, ook bezoekers chirurgische mondkmaskers te laten dragen. De ventilatie in de liften werd aangepast, de liften mochten minder gebruikt worden en kleine ruimtes werden beter geventileerd.

De verpleegkundige met regietaken voerde alle testen uit. Op dit moment voert zij ook nog de preventieve testen uit.

Datum

13 juli 2021

Kenmerk

2021-2634878 V2030305

Bij Reyerheem zijn 11 huisartsen betrokken waarvan sommige een andere visie hadden op het beleid dat Aafje uitvoerde. Gesprekspartners noemen dat huisartsen in de beginperiode terughoudend waren om bezoeken af te leggen. De infectiepreventiecommissie en de SO's hebben de coördinatie ten tijde van de uitbraak deels overgenomen van de huisartsen.

Gesprekspartners vertellen dat cliënten met een coronabesmetting niet in Reyerheem verzorgd konden worden. Het beleid van Aafje was om cliënten zo veel mogelijk op de locaties zelf te verzorgen, maar dit was in Reyerheem niet mogelijk. De fysieke beperkingen van het gebouw en het gebrek aan middelen, maakte het niet mogelijk afdelingen in te richten als cohort. Daarom is door de coronabeleidsstaf besloten om deze cliënten over te plaatsen naar het zorghotel. Dit is voor alle betrokkenen ingrijpend geweest.

De inspectie hoort dat zorgverleners elkaar aanspreken als zij zien dat een collega de PBM niet juist gebruikt. De inspectie hoort ook dat zorgverleners bezoekers aanspreken op de bezoekenregeling en het gebruik van mondkapjes.

Het management vertelt dat zij zicht houden op of de zorgverleners werken volgens de richtlijnen en protocollen. Dit doen zij enerzijds door audits op het gebied van hygiëne en HACCP en door rond te lopen over de afdelingen. Ook vinden er maandelijks controles plaats van de schoonmaak en hygiëne. De inspectie leest een verslag van een hygiëneronde en van een audit HACCP. Een audit door een externe deskundige infectiepreventie vond in februari 2021 plaats. Daarnaast onderzocht de GGD in maart 2021 het ventilatiesysteem van Reyerheem. Een afvaardiging van de schoonmaak is wekelijks aanwezig bij het locatie overleg over de maatregelen. Deze 'voorzitter' is er verantwoordelijk voor om kennis over te brengen op het schoonmaakpersoneel.

Van alle gesprekspartners hoort de inspectie dat er nu een positieve sfeer heerst in Reyerheem. Er zijn veel nieuwe cliënten en zorgverleners zijn blij dat er weer reuring is in het restaurant op de begane grond.

Norm 3.4 De zorgaanbieder werkt regionaal samen.

Datum

13 juli 2021

Kenmerk

2021-2634878 V2030305

Aafje werkt regionaal samen met verschillende zorgaanbieders in samenwerkingsverband Conforte. Dit zijn alle grote zorgaanbieders van verpleeghuiszorg in de regio. Daarnaast hoort de inspectie dat er nauw contact en/of samenwerking is in het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) en het Regionaal Overleg Niet Acute Zorgketen (RONAZ). Daarnaast heeft de voorzitter van de IPC contact met de GGD, GHOR en het Maasstad ziekenhuis. De zorgaanbieders die aangesloten zijn bij Conforte stemmen onder ander de bezoeken op elkaar af. Ook werkten zij samen in het aanschaffen van PBM. Deze zorgaanbieders maakten ook gebruik van het zorghotel van Aafje.

Conclusie*Wat gaat goed?*

Tijdens de uitbraak in locatie Reyerheem had Aafje een duidelijke crisisstructuur en een coronabeleidsstaf die besluiten nam, richting gaf en hierover op een duidelijke manier communiceerde. Ook nam Aafje deel aan een regionaal samenwerkingsverband. Het besluit om cliënten over te plaatsen naar het zorghotel was voor betrokkenen ingrijpend, maar zorgde er wel voor dat cliënten de best passende zorg kregen. Er bleven voldoende deskundige medewerkers aanwezig in Reyerheem, en voor de cliënten die in Reyerheem bleven, gingen activiteiten door in aangepaste vorm.

Tijdens en na de uitbraak bood het management ondersteuning aan zorgverleners. Het management had oog voor de impact die de uitbraak had op zowel cliënten als zorgverleners. Dit maakt dat zorgverleners zich gesteund voelen. Er is voldoende kennis aanwezig op het gebied van infectiepreventie en zorgverleners kennen de protocollen. De leercoach speelt een grote rol in het vertalen van deze kennis naar de werkvloer. Het management heeft de toepassing van protocollen in de praktijk in beeld door audits en controles.

Wat kan beter?

De opslag van PBM en schoonmaakspullen op de afdeling kan beter. Daarnaast kunnen zorgverleners en management betere afspraken maken over het bewaren van de voorraad PBM.

Vervolg

Op 16 juni ontving de inspectie uw reactie op het conceptrapport. De inspectie heeft uw voorstellen voor tekstuele aanpassingen overgenomen. Hiermee is deze rapportbrief vastgesteld. De inspectie vertrouwt erop dat u verbetermaatregelen neemt op de punten waar de geboden zorg niet geheel aan de normen voldoet.

Zij gaat er hierbij vanuit dat u als zorgaanbieder waarborgt dat de geboden zorg ook organisatie breed voldoet en blijft voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie sluit hierbij het inspectiebezoek af.

Tot slot

De inspectie bedankt alle betrokkenen voor hun open en constructieve houding tijdens het bezoek.

Openbaarmaking

De inspectie attendeert u erop dat zij alle vastgestelde rapporten van het inspectietoezicht actief openbaar maakt door plaatsing op haar website: www.igj.nl. Meer informatie over actieve openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website (igj.nl/onderwerpen).

Ik verwacht u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

N.N.
Senior inspecteur

Datum

13 juli 2021

Kenmerk

2021-2634878 V2030305