



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

Rapport van het inspectiebezoek
aan Stichting Het Seminarie
in Amersfoort op 11 maart 2025

Utrecht, mei 2025

V2056302

Inhoud

1	Inleiding 4
1.1	Aanleiding bezoek 4
1.2	Waar keek de inspectie naar 4
1.3	Beschrijving Het Seminarie 4
2	Conclusie 6
2.1	Samenvatting van de oordelen 6
2.2	Wat gaat goed 6
2.3	Wat kan beter 6
2.4	Wat moet beter 7
2.5	Conclusie bezoek 7
3	Wat zijn de vervolgacties 8
3.1	De vervolgacties die de inspectie van Het Seminarie verwacht 8
3.2	Vervolgactie van de inspectie 8
4	Resultaten 9
4.1	Thema Persoonsgerichte zorg 9
4.1.1	Resultaten 9
4.2	Thema Deskundige zorgverlener 12
4.2.1	Resultaten 13
4.3	Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid 16
4.3.1	Resultaten 16
Bijlage 1	Informatiebronnen 20
Bijlage 2	Geraadpleegde documenten 21

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 11 maart 2025 een bezoek aan Stichting Het Seminarie (Het Seminarie) in Amersfoort. Het bezoek was onaangekondigd.

1.1 Aanleiding bezoek

De inspectie bezoekt Het Seminarie in het kader van een steekproef. Tijdens dit inspectiebezoek bepaalt de inspectie of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

1.2 Waar keek de inspectie naar

De inspecteurs toetsten of de zorgaanbieder de zorg geeft volgens wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Ze verzamelden informatie door de zorg te bekijken, een rondleiding, documenten te bekijken en in gesprekken.

Ze toetsten tijdens dit bezoek vooral de thema's persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

Waar de inspecteurs bij deze thema's precies naar kijken staat in een [toetsingskader](http://www.igj.nl) op www.igj.nl.

1.3 Beschrijving Het Seminarie

Het Seminarie biedt verpleeghuiszorg. Het Seminarie richt zich op ouderen met somatische zorgvragen of beperkingen, maar er wonen ook ouderen met de ziekte van Parkinson en dementie.

Het Seminarie heeft 22 appartementen en twee hotelkamers. In de hotelkamers biedt Het Seminarie zorg op basis van Eerstelijnsverblijf (Elv). De appartementen hebben een keukenblok en een eigen badkamer met toilet. Het Seminarie heeft gemeenschappelijke voorzieningen, waaronder een restaurant, een keuken en een wasserij. De locatie heeft een binnentuin en een terras bij het restaurant.

Het Seminarie heeft een tweehoofdige raad van bestuur. Het Seminarie heeft een raad van toezicht bestaande uit drie leden.

De inspectie zag dat Het Seminarie voor de Wet zorg en dwang (Wzd) als accommodatie is opgenomen in het openbare locatieregister.

Ten tijde van het bezoek wonen 23 cliënten in Het Seminarie. Eén cliënt heeft geen indicatie. Twintig cliënten hebben een zorgprofiel verpleging en verzorging (VV). Er zijn drie cliënten met 4 VV, drie cliënten met 5 VV, dertien cliënten met 6 VV en één client met 8 VV. Twee cliënten hebben een ander Wlz-zorgprofiel. Het Seminarie biedt zorg gefinancierd vanuit het persoonsgebonden budget (PGB).

De zorg wordt verleend door 21 zorgverleners in loondienst of met een stageovereenkomst (12,09 fte). Dit zijn een verpleegkundige met deskundigheidsniveau 4 (0,00 fte), zes verzorgenden-IG met deskundigheidsniveau 3 (3,77 fte), acht helpenden met deskundigheidsniveau 2 (5,30 fte), één behandelaar (0,80 fte) en vijf stagiaires (2,22 fte). Daarnaast werkt Het Seminarie met twee verzorgenden-IG niet in loondienst (1 fte). Twee zorgcoördinatoren sturen het zorgteam op de locatie aan.

Het Seminarie heeft een samenwerkingsafpraak met een regionale zorgaanbieder die 24/7 telefonische verpleegkundige achterwacht biedt. Als er op locatie extra verpleegkundige inzet nodig is, kan de locatie terugvallen op de zorgcoördinatoren. Eén zorgcoördinator is verpleegkundige deskundigheidsniveau 4. De andere zorgcoördinator is verpleegkundige in opleiding.

Bij Het Seminarie zijn huisartsen eindverantwoordelijk voor de medische zorg. Een specialist ouderengeneeskunde (SO) en een psycholoog zijn op consultatiebasis werkzaam bij Het Seminarie. Daarnaast zijn verschillende eerstelijns disciplines betrokken, zoals een fysiotherapeut, ergotherapeut en logopedist.

1.4

Actuele ontwikkelingen bij Het Seminarie

De bestuurder vertelt dat Het Seminarie in 2024 heeft gewerkt aan de opbouw van een stabiele groep zorgverleners. Het doel was om minder zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) in te zetten. De bestuurder vertelt dat dit is gelukt. Het Seminarie is gestopt met zzp'ers die veel diensten werkten. Nu zet Het Seminarie in uitzonderingsgevallen kortdurend een zzp'er in. De bestuurder schat in dat dit beperkt is tot 5 procent van de diensten.

De bestuurder vertelt dat Het Seminarie het team versterkt met "nieuwe Nederlanders". Het gaat om mensen met verschillende nationaliteiten die recent een Nederlands paspoort kregen, vertelt de bestuurder. Het Seminarie investeert in het opleiden van nieuwe zorgverleners. Iemand start bijvoorbeeld als stagiaire in de huiskamer ("De Living"). Als diegene de taal beter beheerst kan zij doorgroeien naar de functie van zorgassistent of starten met de opleiding tot helpende. De bestuurder noemt dit de Seminarie Academy. In het team werken zorgverleners van verschillende nationaliteiten. Inmiddels heeft een nieuwe Nederlander de opleiding tot helpende afgerond.

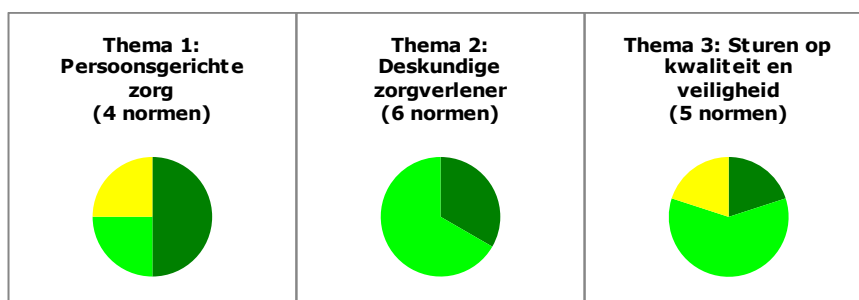
De bestuurder vertelt dat Het Seminarie in 2013 is gerenoveerd. Hij vertelt dat hij werkt aan een investeringsplan voor vervanging van meubilair en koelinstallaties.






2 Conclusie

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de oordelen. Daarna geeft de inspectie haar conclusie over Het Seminarie.

2.1 Samenvatting van de oordelen

Onderstaande diagrammen en tabel laten per thema zien hoe de inspectie Het Seminarie beoordeelt. Een toelichting op de kleuren in de diagrammen staat in hoofdstuk 4.



Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3
 voldoet	2	2	1
 voldoet grotendeels	1	4	3
 voldoet grotendeels niet	1	0	1
 voldoet niet	0	0	0
 niet getoetst	0	0	0

2.2 Wat gaat goed

Cliënten van Het Seminarie ontvangen zorg waarin zij als cliënt centraal staan. Zorgverleners kennen de cliënten en hun behoeften en respecteren hun wensen. Cliënten kunnen erop rekenen dat deze zorg bijdraagt aan hun kwaliteit van leven. Zorgverleners stimuleren cliënten om binnen hun mogelijkheden zelf regie te blijven voeren. Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning. Zij gebruiken bij de afwegingen de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Het Seminarie zorgt ervoor dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn. Daarnaast werken zorgverleners goed samen met externe behandelaren en andere disciplines. Zorgverleners krijgen voldoende ruimte om met elkaar te praten over wat zij veilige en persoonsgerichte zorg vinden. Ook heeft Het Seminarie een cultuur waarin ruimte is voor leren en verbeteren. Het Seminarie stelt persoonsgerichte zorg centraal en borgt ook de veiligheid van de cliënten. Het Seminarie voldoet aan de eisen die de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) van haar vraagt.

2.3 Wat kan beter

Zorgverleners kunnen in het cliëntdossier meer aandacht hebben voor het levensverhaal, welzijn en dagbesteding van cliënten. Zorgverleners kunnen het rapporteren op doelen verbeteren. Verder kan Het Seminarie bij onvrijwillige zorg de wils(on)bekwaamheid van cliënten beter vastleggen. Ook kunnen zorgverleners systematischer de risico's rondom cliënten inventariseren.

Het Seminarie kan protocollen en beleid beter toeschrijven op de organisatie. Daarnaast kan Het Seminarie ervoor zorgen dat medewerkers deze documenten makkelijk kunnen vinden en kunnen zien of deze actueel zijn. Het Seminarie kan zich aansluiten bij een lerend netwerk. Het Seminarie kan een scholingsplan opstellen.

2.4 Wat moet beter

Het Seminarie kiest ervoor om te werken met nieuwe Nederlanders. Het Seminarie laat deze toekomstige zorgverleners starten met een stage als maaltijdassistent. Het Seminarie moet deze stagiaires beter begeleiden en organiseren dat alle zorgverleners werken volgens hun visie. Verder moet Het Seminarie beter navolgbaar vastleggen welke verbeteringen zij doorvoert naar aanleiding van kwaliteitsinformatie, zoals MIC-meldingen en cliënttevredenheidsonderzoeken. De bestuurder moet zorgdragen voor het monitoren van de voortgang en evaluatie van verbeteringen.

2.5 Conclusie bezoek

De inspectie constateert dat Het Seminarie aan dertien van de vijftien getoetste normen (grotendeels) voldoet. Aan twee normen voldoet Het Seminarie grotendeels niet.

De inspectie sprak met een betrokken management en zorgverleners die allen hard werken aan de kwaliteit van zorg die zij leveren. De inspectie ziet tijdens het bezoek dat het management en de zorgverleners zich toetsbaar, transparant en lerend opstellen. Zij hebben in beeld wat goed gaat en waar verbetering nodig is.

Dit geeft de inspectie het vertrouwen dat Het Seminarie de verbeterpunten uit dit rapport actief zal oppakken. De inspectie heeft daarom op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Het Seminarie stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie besluit dat er geen vervolgtoezicht nodig is.

3 Wat zijn de vervolgacties

In dit hoofdstuk staat wat de inspectie van Het Seminarie verwacht. Daarna geeft de inspectie weer wat zij doet naar aanleiding van dit bezoek.

3.1 De vervolgacties die de inspectie van Het Seminarie verwacht

Een zorgaanbieder moet voldoen aan de normen uit wet- en regelgeving en veldnormen. De bevindingen in hoofdstuk 4 geven handvatten om gerichte verbetermaatregelen te nemen op de normen die op dit moment nog grotendeels niet of niet volledig voldoen. De inspectie verwacht van Het Seminarie dat zij binnen zes maanden na het verschijnen van dit rapport aan alle normen voldoet.

3.2 Vervolgactie van de inspectie

De inspectie kreeg met dit bezoek voldoende beeld van de kwaliteit en veiligheid bij Het Seminarie. Met dit rapport sluit de inspectie het bezoek af.

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 inspectie **toetste deze norm niet**.

4.1 Thema Persoonsgerichte zorg

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen en zorgbehoeften van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? En zijn geschiedenis? Weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Is er sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen een cliënt en een zorgverlener? Wordt er goed geluisterd naar de cliënt en zijn naasten? En belangrijker, zie je dit allemaal terug in de zorgverlening? Staan de wensen en zorgbehoeften van de cliënt centraal? Wordt hier gehoor aan gegeven? De cliënt heeft de regie, en zijn naasten en de zorgverlener ondersteunen hierbij.

4.1.1 Resultaten

Norm 1.1

Iedere cliënt heeft inspraak in en afspraken over de doelen van de zorg, behandeling en ondersteuning.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij zorgafspraken maken samen met de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger. Zij vertellen daarbij dat zij een intakegesprek doen wanneer een cliënt bij Het Seminarie komt wonen. In de eerste rapportage in het elektronisch cliëntdossier (ECD) van een cliënt leest de inspectie een verslag van dit intakegesprek terug. De inspectie leest in het intakeformulier dat zorgverleners bij het eerste gesprek informatie uitvragen over het ziektebeeld, voedingsgewoonten, in welke mate activiteiten zelf lukken of ondersteuning door zorgverleners nodig is, waarden en geloofsovertuiging en euthanasieverklaring of wilsbeschikking. Ook bespreken zorgverleners of de cliënt zelf verantwoordelijk is voor medicatie, de eventuele wondverzorging en of onvrijwillige zorg van toepassing is.

Zorgverleners vertellen en de inspectie leest in het kwaliteitsplan 2025 dat Het Seminarie periodiek multidisciplinaire overleggen (MDO's) voert waarbij de huisarts, de eerst verantwoordelijk verzorgende en de cliënten/of familie aanwezig zijn. Waar nodig neemt de SO ook deel aan het MDO. Op de dag van het inspectiebezoek woont de inspectie een MDO bij. De inspectie ziet dat de psycholoog, de zorgcoördinator en de clientvertegenwoordiger aanwezig zijn bij

het MDO. De inspectie hoort dat zij behandeldoelen bespreken en afstemmen welke ondersteuning de zorgverleners bieden.

De inspectie ziet verder in alle cliëntdossiers, die zij inziet, actuele en door de cliënt(vertegenwoordiger) goedgekeurde zorgleefplannen.

Norm 1.2

Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm.

De zorgverleners vertellen dat zij aansluiten bij de wensen van de cliënt. De inspectie ziet een cliënt apart aan een tafeltje zitten tijdens de broodmaaltijd. Bij navraag vertelt een zorgverlener dat deze cliënt op eigen verzoek aan een aparte tafel zit. De zorgverlener vertelt dat zij hier zoveel mogelijk rekening mee houden en deze wens accepteren.

Zorgverleners vertellen dat er dagelijks een activiteitenbegeleidster aanwezig is op Het Seminarie. Die organiseert in de ochtend gezamenlijke activiteiten. De inspectie ziet in de gezamenlijk huiskamer en lift een activiteitenprogramma hangen. Daarin leest de inspectie individuele activiteiten en groepsactiviteiten zoals sport en spel, geheugentraining en natafelen. Een cliënt beaamt dat zorgverleners zowel voor fysieke beweging als het trainen van het brein veel activiteiten organiseren. In de middag organiseert de activiteitenbegeleider individuele activiteiten, waarbij zij inspeelt op de wensen van de cliënten. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld naar de winkels wil, kijken zorgverleners met de activiteitenbegeleidster om hier tijd voor te maken. Dit lukt eigenlijk altijd, vertellen zorgverleners.

De inspectie hoort van een cliënt en familielid dat zorgverleners ook aandacht hebben voor de invulling van de laatste levensfase. De cliënt vertelt dat zij hier met zorgverleners over kan praten als zij dat wil en zich hierin ondersteund voelt. Verder vertelt deze cliënt dat zorgverleners desgewenst meedenken over het regelen van een uitvaart.

Zorgverleners vertellen dat cliënten de appartementen naar eigen wens kunnen inrichten. Bij de rondgang door de locatie ziet de inspectie dit terug. Zorgverleners vertellen dat een cliënt samen met haar echtgenoot in Het Seminarie woont. De beschikbare appartementen waren te klein voor twee personen. Zorgverleners vertellen dat zij samen met deze cliënten een oplossing vonden. Zij gebruiken nu één kamer als woonkamer en een andere kamer als slaapkamer.

Zorgverleners vertellen dat zij de cliënten kennen. Zij weten welke zorg de cliënten nodig hebben en wat cliënten graag doen, hoort de inspectie. In de cliëntdossiers leest de inspectie onder andere hoe de cliënten aangesproken willen worden. Ook leest de inspectie dieetwensen. De inspectie leest niet veel terug over hobby's en activiteiten die cliënten graag doen. Zorgverleners vertellen dat zij de familie van de cliënt vragen om het levensverhaal van de cliënt op te schrijven. De inspectie ziet echter in geen van de cliëntdossiers die zij inziet een levensverhaal terug. In deze dossiers ziet de inspectie dat zorgverleners niets schrijven over de achtergrond en levensgeschiedenis van cliënten.

Norm 1.3

Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over hun leven en welbevinden.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij eigen regie van de cliënt een belangrijk uitgangspunt vinden tijdens hun werk. Zij vertellen hoe zij dit in de praktijk brengen. Cliënten kunnen bijvoorbeeld ontbijten wanneer ze willen. Cliënten kunnen gezamenlijk lunchen in het restaurant of op hun eigen appartement. Een cliënt vertelt bijvoorbeeld dat zij graag samen met haar echtgenoot in hun appartement de broodmaaltijd eet. Bij de broodmaaltijden kunnen cliënten zelf het brood en beleg kiezen. Op tafel staan brood, crackers en divers broodbeleg. Ook is er een kok aanwezig die een ei bakt voor de cliënten die dat willen. De cliënten die dit kunnen, smeren zelf hun brood. De inspectie hoort dat zorgverleners de cliënten keuze geven wat zij willen drinken. In de avonden bereidt een kok de warme maaltijd. Cliënten krijgen wekelijks het menu te zien. Zij kunnen het aangeven als zij een aanpassing in het menu willen. Bij een aantal cliënten leest de inspectie in cliëntdossiers afspraken om op de dag zelf de maaltijd aan te passen door ander eten of te vervangen door een vloeibare maaltijd.

De inspectie hoort verder dat cliënten zelf beslissen hoe laat zij opstaan. Een cliënt vertelt dat zij altijd graag iets uitslaapt en moeilijk uit bed komt. Zorgverleners passen het tijdstip van de ochtendzorg aan. Zij spreken af om eerst rustig de gordijnen te openen. Dit vindt de cliënt prettig, vertelt zij.

Zorgverleners en de bestuurder vertellen dat cliënten bewegingsvrijheid hebben in en rondom de locatie. De inspectie ziet tijdens de rondgang door de locatie dat cliënten overal toegang hebben. Zorgverleners vertellen dat cliënten die dat nog zelfstandig kunnen de stad ingaan voor een bezoek aan winkels of horeca. Cliënten kunnen zelfstandig naar buiten. Zorgverleners vertellen dat zij cliënten die ondersteuning nodig hebben, begeleiden bij een wandeling. Een zorgverlener vertelt dat iedere cliënt een kaartje heeft met het adres en telefoonnummer van Het Seminarie. Zorgverleners vertellen dat enkele cliënten gebruik maken van een tracker. Als een cliënt weg blijft kan het team nagaan waar de cliënt is. Desgewenst kan een zorgverlener de cliënt weer naar Het Seminarie begeleiden. De inspectie leest individuele afwegingen hierover terug in de cliëntdossiers. De inspectie leest daarin ook dat de cliënt(vertegenwoordiger) instemt met deze inzet.

Zorgverleners bespreken met cliënten de wensen rondom het levenseinde, vertellen zij. Een cliënt beaamt dit (norm 1.1). Zij beschrijven dit ook in het cliëntdossier, ziet de inspectie.

Norm 1.4

Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zorgverleners behandelen hen met respect.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels niet** aan deze norm.

Tijdens observaties ziet de inspectie dat zorgverleners cliënten wisselend aandacht geven. Zo ziet de inspectie tijdens de broodmaaltijd dat alle cliënten aan één lange tafel zitten. De inspectie ziet tijdens de broodmaaltijd zeven tot acht maaltijdassistenten en een kok rondlopen. De inspectie ziet dat zij voornamelijk bezig zijn met het uitserveren van drinken en gebakken eieren. De inspectie ziet dat maaltijdassistenten cliënten van achter benaderen en aanraken zonder (oog)contact te maken. De inspectie ziet dat sommige cliënten hiervan schrikken. De inspectie ziet dat een maaltijdassistente aan tafel gaat zitten om een client te helpen bij het eten. Een andere maaltijdassistent blijft staan, terwijl zij die client helpt. De inspectie ziet dat verschillende maaltijdassistenten dezelfde client helpen. Een cliënt vertelt een maaltijdassistent dat hij is uitgegeten. Even later vraagt een andere maaltijdassistent of de cliënt nog iets wil eten, hoort de inspectie.

De inspectie hoort van de bestuurder dat in het restaurant van Het Seminarie vrijwilligers en stagiaires werken als maaltijdassistent. De stagiaires zijn nieuwe Nederlanders (zie inleiding 1.4). De bestuurder vertelt dat de taalbarrière soms een uitdaging vormt bij de omgang met cliënten. Hij vertelt dat de kok de maaltijdassistenten in het restaurant aanstuurt.

Wanneer alle cliënten eten en drinken hebben, gaan de maaltijdassistenten zelf ook zitten om te eten. De inspectie ziet dat maaltijdassistenten hierbij wisselend contact maken met cliënten. De inspectie ziet dat een maaltijdassistent bij een cliënt gaat zitten zonder contact te maken met de cliënt. Andere maaltijdassistenten en zorgverleners gaan wel bij cliënten zitten, stellen vragen en maken grapjes waar cliënten om lachen ziet de inspectie.

Zorgverleners vertellen aan het einde van het inspectiebezoek dat de lange tafel bij de lunch zo was opgesteld vanwege de bewonersraad diezelfde ochtend. Op andere dagen staan er vijf losse tafels in de ruimte hoort de inspectie.

4.2 Thema Deskundige zorgverlener

De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige zorgverleners in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel.

De samenstelling van het personeel past bij de zorgvragen van de cliënten. De zorgverleners zijn voldoende deskundig. Zij kennen de grenzen van hun deskundigheid. Zij kunnen ook samen werken binnen het team en met andere disciplines.

Zorgverleners werken methodisch. De zorgaanbieder zorgt voor de voorwaarden waaronder zorgverleners methodisch kunnen werken. Methodisch werken garandeert dat het verbeteren van de kwaliteit van de zorg continu onder de aandacht is van alle zorgverleners.

Methodisch werken houdt in dat zorgverleners werken volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus:

- Plan: kijken naar de werkzaamheden en een plan maken hoe deze kunnen verbeteren.
 - Do: de verbeteringen uitvoeren.
 - Check: beoordelen of de verbeteringen het gewenste resultaat opleveren.
 - Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.
- Het methodisch werken is ook van toepassing op het thema Sturen op kwaliteit en veiligheid.

4.2.1

Resultaten

Norm 2.1

Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning. Zij gebruiken bij de afwegingen gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij andere disciplines betrekken wanneer de complexiteit van de zorg van een cliënt toeneemt. Zo nodig kan de huisarts van de cliënt een SO of psycholoog inschakelen. De inspectie hoort en ziet tijdens een MDO dat dit gebeurt (zie ook norm 2.7). Verder vertellen de bestuurder en zorgverleners dat zij cliënten met complex gedrag zoals onbegrepen gedrag, agressie of psychiatrische problematiek niet laten wonen in Het Seminarie. Wanneer een cliënt dergelijk gedrag ontwikkelt plaatst Het Seminarie de cliënt over naar een andere zorgorganisatie. De inspectie leest dit ook terug in de in- en exclusiecriteria van Het Seminarie.

Zorgverleners vertellen dat er op dit moment geen onvrijwillige zorg plaatsvindt bij Het Seminarie. Wel vertellen zorgverleners dat zij individuele afwegingen maken over maatregelen die vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd). De inspectie ziet dit terug in de cliëntdossiers. Zo leest de inspectie in het zorgleefplan van een cliënt waarom zorgverleners een bewegingsmelder inzetten. Ook leest de inspectie dat zorgverleners dit bespraken met de SO, de huisarts en de vertegenwoordiger en dat die akkoord gingen. De inspectie ziet deze maatregel teug onder het tabblad 'onvrijwillige zorg' in het cliëntdossier. Daar leest de inspectie ook over het zo nodig aanbieden van rustgevendende medicatie. Zorgverleners vertellen dat zij de wils(on)bekwaamheid ter zake niet vastleggen in het cliëntdossier.

Zorgverleners vertellen dat zij bij het intakegesprek risico's bij cliënten uitvragen. De inspectie ziet echter geen aparte ingevulde risico-inventarisatie en/of risicosignaleringen terug in cliëntdossiers. De inspectie leest een intakeformulier dat zorgverleners voor nieuwe cliënten gebruiken. De inspectie leest op dit formulier de vraag of cliënten zelfstandig medicatie kunnen innemen en of cliënten beschermende maatregelen nodig hebben. De inspectie leest daarin geen risico-inventarisatie over onderwerpen zoals depressie en vallen terug. In het zorgleefplan leest de inspectie wel dat zorgverleners risico's zoals vallen en ondervoeding meenemen in de zorgverlening.

Norm 2.2

Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen het hele zorgproces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm.

Cliënten bij Het Seminarie ontvangen zorg op basis van PGB, hoort de inspectie (zie inleiding 1.3). De inspectie ziet in cliëntdossiers dat zorgverleners afspraken over de zorg met cliënten vastleggen. Zo ziet de inspectie dat zorgverleners doelen formuleren. Zorgverleners vertellen verder dat zij minimaal dagelijks rapporteren. In de cliëntdossiers die de inspectie inziet, leest de inspectie vaak meerdere rapportages per dag. De inspectie leest dat zorgverleners hierbij opvolging geven aan eerdere rapportages. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier over een cliënt die gevallen was. In de dagen daarna leest de inspectie dat zorgverleners rapporteren hoe het met cliënt gaat.

De inspectie leest in een zorgleefplan de afspraak dat zorgverleners de cliënt periodiek wegen en de bloeddruk meten. De inspectie ziet deze metingen in het cliëntdossier terug.

Zorgverleners vertellen over de afspraak om zoveel mogelijk op doelen te rapporteren en ook te rapporteren over het welzijn van cliënten. De inspectie ziet het rapporteren op doelen wisselend terug. Daarnaast ziet de inspectie dat zorgverleners wisselend rapporteren over het welzijn van cliënt. Zo leest de inspectie in een cliëntdossier meerdere rapportages over wandelen en bezoek van familie. In een ander cliëntdossier leest de inspectie niets over welzijn en activiteiten terug.

Norm 2.3

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners ruimte krijgen om systematisch met elkaar te praten over wat zij goede, veilige en persoonsgerichte zorg vinden. Vanuit deze gesprekken kunnen zorgverleners verbeteringen toepassen.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat er op verschillende momenten de mogelijkheid is om met elkaar te reflecteren. Zo vertellen zorgverleners dat er elke zes weken een teamoverleg is. Zij vertellen dat zij dan ook cliënten kunnen bespreken. De inspectie leest dit terug in verslagen van teamoverleg. De inspectie leest dat het team aandachtspunten uitwisselt en situaties rondom cliënten bespreekt. Zorgverleners vertellen dat zij bij Het Seminarie ruimte krijgen om te reflecteren en te ontwikkelen. Zij vertellen dat Het Seminarie een leercultuur heeft, door de stagiaires en nieuwe Nederlanders. Zorgverleners vertellen dat zij met vragen terecht kunnen bij de zorgcoördinatoren. Zij vertellen dat de zorgcoördinatoren zo nodig een extra overleg organiseren, om in het team situaties te bespreken of te reflecteren.

Norm 2.5

De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn. De hoeveelheid zorgverleners en de deskundigheid van de zorgverleners past bij de cliënten en hun zorgvragen.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm.

De bestuurder vertelt dat hij streeft naar een vast team van zorgverleners in loondienst. Hij wil alleen tijdens een vakantieperiode of bij ziekte nog zzp'ers inzetten, vertelt de bestuurder. De bestuurder vertelt dat er op dit moment nog twee zzp'ers werken bij Het Seminarie. Hij vertelt dat de samenstelling van het zorgteam aansluit bij de zorgvraag van de cliënten. Het team van maaltijdassistenten (zie norm 1.4) ondersteunt cliënten tijdens de maaltijden. Daardoor kunnen de overige zorgverleners zich richten op de zorgverlening en welzijnsactiviteiten, zo vertelt de bestuurder. Zorgverleners bevestigen dat de samenstelling van het team aansluit bij de zorgvraag van de cliënten. Zij vertellen ook dat zij blij zijn met de ondersteuning door de maaltijdassistenten.

Zorgverleners vertellen dat zij met elkaar bespreken welke scholingen nodig zijn. Een zorgverlener vertelt dat er momenteel enkele cliënten met Parkinson wonen bij Het Seminarie. Enkele collega's gaven aan dat zij weinig weten van dit ziektebeeld en bijbehorend gedrag. Op verzoek van zorgverleners komt er nu een scholing hierover. Zorgverleners vertellen dat zij bij de bestuurder aangeven welke scholing nuttig of noodzakelijk is. De bestuurder faciliteert vervolgens dat

zorgverleners deze scholingen kunnen volgen. Zorgverleners vertellen dat Het Seminarie geen scholingsplan heeft.

Zorgverleners bevragen elkaar regelmatig of een zorgverlener zich bekwaam voelt voor een handeling. Wanneer dit niet het geval is kijken zorgverleners met elkaar mee zodat een zorgverlener zich weer bekwaam voelt. Voorbehouden en risicovolle handelingen laten zij zelf één keer in de twee jaar aftoetsen via een instituut waar Het Seminarie een afspraak mee heeft.

Norm 2.6

Zorgverleners werken volgens afspraken in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij op alle computers toegang hebben tot de protocollen van Vilans. Zorgverleners vertellen dat zij de protocollen van Vilans raadplegen bij het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen.

Zorgverleners vertellen dat zij de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling kennen. Zij vertellen niet goed te weten waar zij de meldcode van Het Seminarie kunnen vinden. Bij navraag ontvangt de inspectie de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De inspectie leest een algemeen document dat niet is toegeschreven op Het Seminarie.

Zorgverleners vertellen verder dat er een medicatieprotocol is dat zij opstelden met de apotheek. Zorgverleners vertellen dat dit protocol samen met andere protocollen in een fysieke map aanwezig is bij Het Seminarie. De inspectie ziet deze map in en ziet geprinte protocollen over bijvoorbeeld het toedienen van een klysma, sondevoeding en reanimeren met een Automatische Externe Defibrillator (AED). Zorgverleners vertellen dat zorgverleners medicatieprotocollen jaarlijks met de apotheek bespreken en actualiseren. De inspectie leest echter niet terug van welke datum het protocol in de map is en wie het actualiseerde. Zorgverleners vertellen dat protocollen naast de fysieke map ook in een digitale map staan.

Norm 2.7

Zorgverleners werken multidisciplinair. Zij schakelen op tijd specifieke deskundigen in. Deze deskundigen kunnen al binnen organisatie werken. Als het nodig is kunnen zorgverleners samenwerken met deskundigen van buiten de organisatie. In deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie** aan deze norm.

De bestuurder en zorgverleners vertellen dat de huisarts de medisch eindverantwoordelijke is. Alle cliënten houden hun eigen huisarts, vertelt de bestuurder. Zorgverleners vertellen dat huisartsen één keer in de twee weken artsenvisite doen bij Het Seminarie. Wanneer een cliënt niet zo lang kan wachten om een huisarts te zien, neemt een zorgverlener tussentijds contact op. Zorgverleners vertellen dat deze samenwerking goed verloopt. Wanneer de complexiteit van zorgvragen bij een cliënt toeneemt, schakelt de huisarts een SO in, vertellen zorgverleners. De SO komt dan langs bij de client en sluit bijvoorbeeld aan bij een MDO.

Naast de huisarts en SO werkt Het Seminarie onder andere samen met psychologen, fysiotherapeuten en ergotherapeuten. De bestuurder vertelt dat Het Seminarie samenwerkt met enkele eerstelijns praktijken. In een cliëntdossier ziet de inspectie een benaderingsplan terug dat een psycholoog opstelde. Verder hoort de inspectie van zorgverleners dat de fysiotherapeut en ergotherapeut zelf kunnen rapporteren in het ECD. Wanneer externe disciplines niet zelf rapporteren, schrijven zorgverleners een verslag in de rapportage in het cliëntdossier. Zo ziet de inspectie in een cliëntdossier een verslag van een wondconsult terug. De inspectie ziet in alle cliëntdossiers, die zij inziet, welke disciplines zijn betrokken bij een cliënt en wat de contactgegevens zijn.

4.3 Thema Sturen op kwaliteit en veiligheid

Goede zorg verlenen en zorgen dat de zorg goed blijft begint bij goed besturen van de organisatie. Managers sturen op de kwaliteit van zorg, regelen de samenwerking en controleren wat er gebeurt op de werkvloer. Onvoldoende sturing door het management betekent risico's op de werkvloer. Zorgverleners kunnen nadelige gevolgen van die risico's niet altijd voorkomen.

4.3.1 Resultaten

Norm 3.1

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm

De bestuurder vertelt over de missie en visie op persoonsgerichte zorg bij Het Seminarie. De missie en visie staan op de website en in het kwaliteitsplan 2025. Daarin leest de inspectie dat cliënten de regie over hun eigen leven in eigen hand houden. De bestuurder vertelt dat Het Seminarie zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van cliënten. Zorgverleners beamen dit. Ook noemen zorgverleners het voordeel van kleinschaligheid bij Het Seminarie.

De bestuurder vertelt verder dat hij het veiligheidsbewustzijn bij de zorgverleners stimuleert. De zorgcoördinatoren vertellen dat het team een bedrijfshulpverlening (BHV)-scholing volgde. Zij letten erop dat gangen vrij blijven van obstakels. Het team krijgt dit jaar een til- en transfertraining, om blessures te voorkomen.

De inspectie vraagt het Wzd-beleid van Het Seminarie op en ontvangt een algemeen stappenplan Wzd. Dit document is niet op de organisatie toegeschreven, leest de inspectie.

Norm 3.2

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

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels niet** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij open zijn over fouten en dat zij incidenten melden. Zij schrijven een Melding incident cliënt (MIC-melding) in het ECD. De inspectie ziet bij inzage van cliëntdossiers meerdere MIC-meldingen terug. De zorgcoördinatoren vertellen dat zij de MIC-meldingen ontvangen en in het teamoverleg bespreken. De inspectie leest in de notulen van teamoverleggen in december 2024 en februari 2025 niets terug over MIC-meldingen.

Het Seminarie maakt jaarlijks een kwaliteitsplan, ziet de inspectie op de website. De inspectie leest in het kwaliteitsplan 2025 voornamelijk algemene uitgangspunten die jaarlijks terugkeren. In het kwaliteitsplan staat ook een hoofdstuk met verbeteracties. In dit hoofdstuk leest de inspectie welke verbeteringen Het Seminarie realiseerde in 2024. De inspectie leest dat Het Seminarie organisatorische verbeteringen realiseerde. Zo leest de inspectie over het opbouwen van een stabiel team en het voeren van functioneringsgesprekken. De inspectie leest niet over zorginhoudelijke verbeteringen en leest geen nieuwe verbeterplannen voor 2025.

De bestuurder en zorgcoördinatoren vertellen dat zij een beeld hebben van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zij vertellen dat zij weten wat er speelt omdat Het Seminarie een kleinschalige locatie is. Zij kennen alle cliënten en het team van vaste medewerkers. Zij vertellen dat zij hun beeld van de kwaliteit en veiligheid van de zorg niet periodiek vastleggen. Zij maken geen schriftelijke analyse van de kwaliteit van zorg en gebruiken dit niet als basis voor verbeterplannen. Ook vertellen zij dat zij ingezette acties voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg niet monitoren en evalueren. Bij navraag ontvangt de inspectie een verbeterregister. Daarin ziet de inspectie een aantal verbeteracties zoals 'zorgdoelen rapporteren' en 'uitgeleiden draaiboek'. De inspectie ziet de voortgang van deze activiteiten in het verbeterregister staan. De inspectie ziet echter niet wat er verbeterd moet worden, wie verantwoordelijk is, wanneer evaluaties plaatsvinden en de tijdsplanning.

De inspectie leest in het kwaliteitsplan dat Het Seminarie de cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid meet. De inspectie ziet ingevulde vragenlijsten door cliënten in. De inspectie leest echter geen analyse van het cliënttevredenheidsonderzoek of welke acties Het Seminarie inzette naar aanleiding van de uitkomsten.

De inspectie hoort dat de bestuurder zorgverleners en cliënten betreft bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Zo vertelt de bestuurder dat hij aansluit bij teamoverleggen.

Norm 3.3

De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm.

Zorgverleners vertellen dat zij iedere zes weken teamoverleg hebben. In het teamoverleg is ruimte voor casusbesprekingen. De zorgcoördinatoren vertellen dat zij zo nodig ook een ad hoc teamoverleg inplannen om over cliëntenzorg af te stemmen. Zorgverleners vertellen dat zij dagelijks een korte overdracht hebben, waarin zij bijzonderheden uitwisselen. Daarnaast vertellen zorgverleners over de lerende cultuur binnen Het Seminarie. Zij vertellen dat er veel stagiaires en leerlingen werken bij Het Seminarie. Die opleidingen stimuleren zorgverleners om intervisie te houden en het evalueren van kennis en vaardigheden in opleidingsdoelen. De bestuurder vertelt over de Seminarie Academy voor nieuwe Nederlanders (zie inleiding 1.4). Hij vertelt over een cliënt die taallessen geeft aan deze stagiaires en leerlingen. Dit draagt bij aan een cultuur van samen leren en verbeteren.

Daarnaast is er in het teamoverleg ruimte voor het delen van informatie over afstudeerprojecten en suggesties voor verbeteringen in de kwaliteit van zorg, leest de inspectie in notulen.

De bestuurder vertelt dat Het Seminarie open, eerlijk en betrouwbaar als kernwaarden heeft. Hij is zelf ook aanspreekbaar op die kernwaarden. Zorgverleners beamen dit. Daarnaast hoort de inspectie tijdens het bewonersoverleg dat de bestuurder zich transparant en lerend opstelt. Zo hoort de inspectie de bestuurder bijvoorbeeld uitleg geven over zijn rol als bestuurder en wat cliënten van hem kunnen verwachten.

De bestuurder en zorgcoördinatoren vertellen dat Het Seminarie een lerend netwerk vormde met een hospice. Omdat dit hospice niet meer actief is, is dit lerend netwerk gestopt. De bestuurder vertelt dat hij met andere zorgaanbieders in gesprek is. Dit heeft nog niet geleid tot deelname aan een ander lerend netwerk.

Norm 3.4

De zorgaanbieder heeft (indien vereist) een Wtza-toelatingsvergunning en een interne toezichthouder.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie** aan deze norm.

Het Seminarie heeft een toelatingsvergunning voor de Wet toelating zorgaanbieders (Wtza). Het Seminarie heeft een raad van toezicht (RvT), bestaande uit drie leden. De leden van de RvT zijn onafhankelijk van de bestuurders en voldoen aan de wettelijke maximale zittingstermijn. De RvT komt vier keer per jaar bij elkaar. De inspectie ontvangt notulen van een bijeenkomst in augustus 2024 en november 2024. De inspectie leest dat de RvB en RvT spraken over financiën en over de samenwerking met externe zorgorganisaties. De bestuurder vertelt dat de drie leden eigen aandachtsgebieden hebben: financiën, juridische zaken en kwaliteit. De bestuurder vertelt dat het lid van de RvT met kwaliteit van zorg als aandachtsgebied regelmatig de locatie bezoekt. Daardoor kent dat lid van de RvT ook enkele cliënten. Die kennis neemt hij mee bij zijn werk voor de RvT, vertelt de bestuurder.

Norm 3.5

De zorgaanbieder regelt de inspraak van cliënten zoals bedoeld in de Wmcz 2018.

Volgens de inspectie **voldoet Het Seminarie grotendeels** aan deze norm.

Het Seminarie heeft iedere twee weken een gezamenlijk bewonersoverleg: "Keek op de week". In het bewonersoverleg bespreekt de zorgcoördinator thema's en aandachtspunten die alle cliënten aangaan. De bestuurder vertelt dat hij eens per maand aansluit bij het bewonersoverleg. Op de dag van het inspectiebezoek was er bewonersoverleg. De inspectie zag dat cliënten zich actief opstellen in dit overleg en verschillende vragen stelden. De bestuurder en zorgverleners reageerden op deze vragen, zag en hoorde de inspectie. Cliënten ontvangen een verslag van het bewonersoverleg. De inspectie leest in het verslag bijvoorbeeld over de afspraak dat zorgverlener een naam bordje dragen en afspraken over het verwelkomen van nieuwe cliënten.

De bestuurder vertelt dat de cliëntenraad was betrokken bij de voordracht van een nieuw lid voor de RvT. De bestuurder vertelt dat Het Seminarie op dit moment geen cliëntenraad (CR) heeft. De bestuurder vertelt dat de drie leden van de CR eind 2024 om verschillende redenen zijn gestopt. De bestuurder vertelt dat Het Seminarie wel weer een CR wil instellen.

Bijlage 1 Informatiebronnen

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. Daarna beoordeelt de inspectie of de geboden zorg voldoet aan relevante wetten, veldnormen, professionele standaarden en kwaliteitskaders. In de bevindingen beschrijft de inspectie per norm welke informatiebronnen zij gebruikte om tot dit oordeel te komen.

Tijdens het bezoek gebruikte de inspectie de volgende informatiebronnen:

- Gesprekken met cliënten en met cliëntvertegenwoordigers;
- Observatie van cliënten in het restaurant, zie uitleg over de methode hieronder;
- Gesprekken met uitvoerende zorgverleners;
- Gesprek met een behandelaar;
- Gesprek met een bestuurder;
- Inzage van vijf cliëntdossiers;
- Documenten, genoemd in bijlage 2;
- Een rondgang door de locatie.

Uitleg observatiemethode SOFI

De inspectie gebruikt een gestandaardiseerde methode om cliënten te observeren als extra informatiebron. Deze methode heet SOFI: Short Observational Framework for Inspection. Dit hulpmiddel is ontwikkeld door de Universiteit van Bradford en CQC (de Engelse inspectie).

Krijgt de cliënt overdag activiteiten aangeboden die hij of zij zinvol of leuk vindt? Spreekt de zorgverlener de cliënt aan op een manier die de cliënt plezierig vindt? Hoe de cliënt de zorg ervaart, maakt onderdeel uit van de kwaliteit. Cliënten kunnen vaak moeilijk zelf aangeven wat hun wensen zijn. Hoe kan een inspecteur dan beoordelen of de zorg aansluit bij de wensen van deze cliënt?

Met SOFI zit een inspecteur in een huiskamer. De inspecteur observeert hoe zorgverleners reageren op een cliënt en andersom. Stimuleren de zorgverleners activiteiten voor cliënten? Praten zij met de cliënten, zingen zij een liedje, doen ze een spelletje of gaan zij wandelen met de cliënt. Hoe is de stemming van cliënten, hoe betrokken zijn ze bij hun omgeving?

Na de observatie volgt een gesprek met de zorgverleners waarin situaties die de inspecteurs hebben gezien aan de orde komen. Zo krijgen de inspecteurs een beter beeld van hoe de individuele cliënten de zorg ervaren.

Wilt u meer weten over SOFI? U vindt meer informatie op de website van de Universiteit van Bradford: www.bradford.ac.uk/dementia/training-consultancy/sofi/.

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Overzicht van de zorgprofielen van cliënten;
- Overzicht van de aantallen, deskundigheidsniveau en formatie van zorgverleners;
- Website, geraadpleegd op 12 maart 2025;
- Kwaliteitsplan 2024;
- Kwaliteitsplan 2025;
- Ingevulde vragenlijsten cliënttevredenheid 2025;
- In- en exclusiecriteria;
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Notulen RvB RvT 27 augustus 2024;
- Notulen RvB RvT 4 november 2024;
- Notulen teamoverleg 19 december 2024;
- Notulen teamoverleg 6 februari 2025;
- Wzd-stappenplan;
- Verslag bewonersoverleg 25 februari 2025;
- Verbeterregister 2025;
- Verslag Keek op de Week januari 2024;
- Verslag Keek op de Week februari 2025.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl