



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Esdégé-Reigersdaal  
T.a.v. **Persoonsgegevens**  
Postbus 1605  
1700 BB Heerhugowaard

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T 088 120 5000  
[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

**Inlichtingen bij**

**Persoonsgegevens**

Beveiligd per e-mail aan: **Persoonsgegevens**

**Ons kenmerk**

**Bedrijfsgevoelige informatie**

Datum 18 december 2024  
Betreft Definitieve rapportbrief bezoek 17 september 2024

Geachte **Persoonsgegevens**

Op 17 september 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek gebracht aan Stichting Esdégé-Reigersdaal, op het centrale bureau te Heerhugowaard. Dit bezoek vond plaats in het kader van het toezicht op de inzet van domotica/technologie in de nachtzorg.

In voorbereiding op het bezoek bestudeerde de inspectie de volgende door u aangeleverde informatie:

- Wat te doen bij storingen in de nachtzorg (techniek);
- Video als introductie op nachtzorg (Vimeo);
- Antwoorden op de vragen van de IGJ, juni 2024.
- Presentatie over de nachtzorg

Tijdens het bezoek sprak de inspectie:

- Bestuurder;
- Manager ICT;
- Manager Nachtzorg;
- (Senior) cliëntbegeleiders;
- Medewerkers nachtzorg;

In dit rapport beschrijven we achtereenvolgens de aanleiding en doel van het bezoek en gaan we in op de bevindingen. Dat doen we aan de hand van vijf onderwerpen: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener, onvrijwillige zorg, sturen op kwaliteit en veiligheid, en samenwerking in de keten.

### **Aanleiding en doel**

De inspectie ziet in toenemende mate dat de zorg in de nacht ondersteund wordt door technologie. Het gaat dan bijvoorbeeld om in/uitluistersystemen, cameratoezicht en sensoren. Deze technologie, mits zorgvuldig ingezet, kan bijdragen aan goede zorg. Goede zorg is veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, wordt tijdig verleend en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Ook bij de inzet van technologie zoals domotica is het belangrijk dat randvoorwaarden voor goede en veilige zorg geborgd zijn. De inzet van technologie in de nachtzorg kent zowel kansen als risico's. Daarom doet de inspectie verkennende bezoeken bij zorgaanbieders die technologie in de nachtzorg inzetten.

## Bevindingen

### *Achtergrondinformatie Esdégé-Reigersdaal*

Esdégé-Reigersdaal is een zorgaanbieder die in de bovenste helft van Noord-Holland mensen met een beperking in alle leeftijd ondersteunt. Onder de cliënten vallen mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, autisme, niet aangeboren hersenletsel of een chronische ziekte. De dienstverlening van Esdégé-Reigersdaal bestaat uit advies, behandeling en uiteenlopende vormen van ondersteuning: bij iemand thuis, op school of bij één van hun voorzieningen. Esdégé-Reigersdaal biedt zorg en ondersteuning aan 3700 cliënten en heeft ongeveer 200 locaties. De nachtzorg bij Esdégé-Reigersdaal is opgedeeld in clusters. De nachtzorg biedt men aan in totaal 750 cliënten.

Het inspectiebezoek vond plaats op de locatie J. Duikerweg in Heerhugowaard. Dit is één van de drie locaties waar vanuit nachtzorg wordt geleverd. Elke locatie heeft een eigen meldkamer en team met nachtzorgmedewerkers. Deze teams bestaan gezamenlijk uit 50 medewerkers (in totaal 29,3 fte). De nachtzorg bestaat onder andere uit alarmopvolging, rondes rijden, uitluisteren van cliënten, cameratoezicht, sondevoeding toedienen, verschonen van cliënten en aansturen van de slaapwacht.

## Persoonsgerichte zorg

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *Zorgverleners kennen de cliënt, diens mogelijkheden en beperkingen, persoonlijke voorkeuren en de zorgbehoefte. De aangeboden nachtzorg sluit hierbij aan.*
- *De zorgaanbieder informeert de cliënt(vertegenwoordiger) afgestemd op diens begripsniveau over de werkwijze van de inzet van technologische toepassingen in de nachtzorg, zodat zij goed geïnformeerd en bewust kunnen beslissen of een product of dienst past bij hun zorgbehoefte. De cliënt(vertegenwoordiger) is op de hoogte van eventuele risico's of nadelen.*
- *Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over de geboden nachtzorg.*

Bij Esdégé-Reigersdaal is maatwerk één van de belangrijkste uitgangspunten in de ondersteuning van de cliënt, vertelt de bestuurder aan de inspectie. Door middel van bepaalde cyclische stappen, zorgt de organisatie ervoor dat de cliënten persoonsgerichte zorg ontvangen. Deze stappen ziet de inspectie in een presentatie over de nachtzorg, maar hoort deze ook terug bij de zorgverleners van Esdégé-Reigersdaal.

Door met de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger in gesprek te gaan leren de zorgverleners de cliënt kennen. In deze gesprekken worden de behoeften wensen en risico's van de cliënt vastgesteld. Deze gesprekken vormen de kern van het zorgplan van de cliënt. De afspraken die de zorgverleners maken met de cliënt/cliëntvertegenwoordiger staan in het zorgplan. Zo ook wat betreft de (mogelijke) nachtzorg. De inspectie hoort van de nachtzorgmedewerkers dat er een speciaal ondersteuningsplan is voor de nachtzorg, afgeleid van het zorgplan. Deze is gemaakt, zodat de nachtzorgmedewerkers snel kunnen zien welke ondersteuning er nodig is bij de desbetreffende cliënt. Deze ziet de inspectie terug in de zorgdossiers van de cliënten.

## Datum

18 december 2024

## Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Gedurende de overdracht van de dag naar de nacht kijkt de inspectie mee met het team van de nachtzorg. De nachtzorg medewerker die begint met het uitluisteren van de cliënten vertelt de inspectie duidelijk het werkproces. Daarbij kan zij uitleggen bij een deel van de geluiden, dat dit normaal gedrag en geluid is bij de cliënt. De inspectie ziet dat de nachtzorgmedewerker ook soms meekijkt bij diverse cliënten, om te kijken of alles goed gaat.

**Datum**

18 december 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Van de bestuurder hoort de inspectie dat er een centrale cliëntenraad aanwezig is en een centrale verwantenraad. De centrale cliëntenraad denkt mee met de huidige gang van zaken bij Esdégé-Reigersdaal en heeft dan ook een link met de werkgroep technologie. Het doel hiervan is dat de cliëntenraad ook mogelijke domotica voor de nachtzorg kan opperen. De werkgroep technologie onderzoekt hierna of dit een passend hulpmiddel kan zijn binnen de organisatie. De inspectie heeft geen cliënt of lid van de cliëntenraad gesproken.

*In reactie op het conceptrapport geeft Esdégé-Reigersdaal het volgende aan: "Naast de werkgroep technologie maken we een volgende stap, waarbij cliënten domotica uitproberen en een review hierop geven. Ook in dit stadium worden de centrale cliëntenraad en de cliëntenraden van de diverse clusters betrokken."*

**Deskundige zorgverlener**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning en inzet van technologische toepassingen in de nachtzorg op basis van gesignaleerde risico's, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.*
- *De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn in de nachtzorg, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.*
- *De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners over de benodigde kennis en vaardigheden beschikken voor de inzet van technologie in de nachtzorg.*

Welke zorg wordt ingezet gedurende de nacht verschilt per cliënt, hoort de inspectie van meerdere gesprekspartners. Op basis van wat de cliënt nodig heeft worden er zorgafspraken gemaakt rondom de nacht. De zorgverleners van de dagdienst zijn samen met de gedragsdeskundigen verantwoordelijk voor de zorgplannen en administratie. De nachtzorg zorgt ervoor dat er een nachtzorgplan wordt gemaakt, vertelt een zorgverlener. In dit nachtzorgplan staat alles wat belangrijk is voor de nachtzorg om te weten. Zo staat er welke medicatie de cliënt gebruikt, welke risico's de cliënt loopt en indien nodig welke protocollen er gelden op het moment dat er een incident plaatsvindt. De inspectie ziet dit terug tijdens de dossierinzage. Desgevraagd vertelt een zorgverlener de inspectie dat er geen prioritering in de incidenten is vastgelegd in een algemeen protocol. Per cliënt bekijkt de nachtzorg wat van belang is. Hierbij maken medewerkers een inschatting op basis van hun professionaliteit. Mochten er meerdere incidenten tegelijk plaatsvinden, dan reageren de nachtzorgmedewerkers eveneens op basis van ervaring en kennis.

Om nachtzorgmedewerker te worden bij Esdégé-Reigersdaal is deskundigheid van belang, vertelt de bestuurder aan de inspectie. Zo is de inwerkperiode van een nieuwe nachtzorgmedewerker van een half jaar tot een jaar lang. Gedurende deze periode staat de nieuwe medewerker boventallig en doet zoveel mogelijk ervaring op. Dit hoort de inspectie ook terug van de zorgverleners en de manager nachtzorg.

Een zorgverlener vertelt dat het werk onder andere bestaat uit verschillende verpleegkundige acties, zoals beademingszorg, die goed uitgevoerd dienen te worden. De nieuwe nachtzorgmedewerker volgt dan ook verschillende scholingen, zoals bijvoorbeeld een training sondevoeding. Een zorgverlener van het nachtteam vertelt de inspectie dat veel nachtzorg medewerkers tevens een verpleegkundige achtergrond hebben. De zorgverleners geven aan dat het team voor de nacht een hecht team is, wat de bestuurder beaamt. De bestuurder geeft aan dat het werven van personeel voor de nacht geen probleem is.

**Datum**

18 december 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Gedurende de nacht wisselen de nachtzorgmedewerkers elkaar af in het uitluisteren van de cliënten, vertelt de manager nachtzorg. De afwisseling vindt plaats om het (anderhalf)uur. De andere zorgmedewerkers rijden dan de gebruikelijke rondes en gaan op meldingen van de cliënten af, die zij van hun collega doorkrijgen, aldus de nachtzorg manager. Het team van de nachtzorg staat onderling met elkaar in verbinding door middel van portofoons, vertelt een zorgverlener. De inspectie ziet dit ook gedurende de opstart van de nachtzorg.

**Onvrijwillige zorg**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *De zorgaanbieder heeft een visie en beleid over de inzet van zorgtechnologie als onvrijwillige zorg zoals beschreven in de Wzd.*
- *De zorgaanbieder maakt een professionele afweging over de inzet van onvrijwillige zorg met behulp van technologie in de nachtzorg en zorgt voor daarvoor relevante deskundigheid bij zorgmedewerkers.*

Het uitgangspunt bij Esdégé-Reigersdaal is het zorg leveren op basis van vrijwilligheid, aldus meerdere gesprekspartners. Een zorgverlener vertelt de inspectie dat er goede afspraken gemaakt worden met de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger. Op deze manier is er geen sprake van onvrijwillige zorg zoals genoemd in de Wzd.

Een zorgverlener geeft aan dat wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg zij het stappenplan van de Wzd volgen. Als er sprake is van de Wzd wordt er een gedragsdeskundige betrokken om mee te kijken, vertelt de zorgverlener. De zorgverleners vertellen de inspectie dat de medewerkers van de woonlocatie en de gekoppelde gedragsdeskundige leidend zijn in de administratie rondom de Wzd. De bestuurder geeft aan dat het soms lastig is om de stappen van de Wzd op tijd uit te voeren, door de betrokkenheid van externe partijen. Dit geldt voor zowel de reguliere zorg overdag en tevens de nachtzorg. De inspectie ziet tijdens de dossierinzage het stappenplan terug in één van de dossiers. Indien er sprake is van onvrijwillige zorg wordt de maatregel elke zes weken geëvalueerd vertelt een zorgverlener.

**Sturen op kwaliteit en veiligheid**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *De zorgaanbieder heeft een visie en beleid over nachtzorg.*
- *De zorgaanbieder heeft protocollen voor de inzet van technologie in de nachtzorg.*
- *De zorgaanbieder zorgt voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de inzet van technologie in de nachtzorg.*
- *De zorgaanbieder heeft de kans op nadelige gevolgen in voldoende mate verkleind om de kwaliteit van zorg in de nachtzorg voldoende te kunnen garanderen*

De bestuurder vertelt de inspectie dat er een protocol is rondom het melden en registreren van incidenten. De incidenten worden gerapporteerd in het elektronisch cliënten dossier (ECD) en geregistreerd in het IMS<sup>1</sup>-systeem. Na het maken van de incidentmelding wordt deze doorgestuurd naar de gedragsdeskundige en clustermanager, aldus bestuurder en zorgverleners. Indien nodig en gewenst worden de incidentmeldingen besproken in de teamvergaderingen, die zes-wekelijks plaatsvinden, hoort de inspectie terug van de zorgverleners. Bij de organisatie bestaan geen specifieke protocollen of andere gedocumenteerde afspraken over de nachtzorg. Veel afspraken zijn bekend door inwerken en doordat er sprake is van een stabiel team, aldus zorgmedewerkers. In het geval van een epileptische aanval bij een cliënt helpt het uitluistersysteem: dit geeft automatisch hoge prioriteit aan meldingen die daarmee te maken hebben. De bestuurder geeft aan dat de organisatie in het algemeen een uitdaging heeft om van kennis tussen de oren naar gedocumenteerde kennis te komen.

**Datum**

18 december 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De ICT voorzieningen rondom de nachtzorg zijn onder andere door nieuwbouw de laatste jaren verbeterd en gemoderniseerd. In de techniek zijn maatregelen genomen om uitval of storingen te beperken, zoals noodstroomvoorzieningen op uitluisterlocaties en de centrale posten. De manager ICT en de manager nachtzorg geven aan dat er tijdelijke oplossingen zijn mochten er toch technische storingen optreden. Zo hoort de inspectie dat de zorg in principe door kan gaan bij technische storingen die korter zijn dan twintig minuten. Als de storing langer duurt dan twintig minuten, zullen er andere maatregelen worden getroffen, aldus de manager nachtzorg. Op deze momenten worden de slaapwachten gewekt en zullen de nachtzorgmedewerkers rondes rijden. Medewerkers geven aan dat er altijd enig risico is op uitval of storingen, waardoor mensen in actie moeten komen. Dit wordt als een acceptabel risico gezien. De zorg vanuit de cluster nachtzorg wordt aangeboden als de aanrijtijd korter is dan vijf minuten. Per cliënt wordt er gekeken of dit acceptabel is. Als die aanrijtijd langer is dan vijf minuten of de cliënt heeft ergens anders behoefte aan, wordt de zorg in de nacht op een andere manier geboden.

Een zorgverlener vertelt de inspectie dat er elke zes weken teamvergaderingen zijn. Tijdens deze teamvergaderingen wordt er casuïstiek besproken, maar ook de incidenten die hebben plaatsgevonden.

Om de kwaliteit van zorg te verbeteren is Esdégé-Reigersdaal continu bezig met mogelijke innovatie, vertelt de bestuurder. Zo is er binnen de organisatie een team innovatie zorg (TIZ) opgericht. Dit team heeft vijf medewerkers en kijkt naar de nieuwe ontwikkelingen binnen domotica in de zorg en of deze toegevoegd dienen te worden aan het aanbod van Esdégé-Reigersdaal. Dit wordt bevestigd door de manager ICT.

**Samenwerking in de keten**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

- *De zorgaanbieder heeft duidelijke afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden voor de zorgverlening en inzet van technologie in de nachtzorg met andere betrokken partijen.*
- *De zorgaanbieder heeft een gezamenlijk zorg- of behandelplan en wisselt relevante informatie uit met andere betrokken partijen bij de nachtzorg.*

---

<sup>1</sup> Incident management systeem

De overdracht van de dag naar de nacht vindt momenteel plaats door middel van twee computersystemen en/of telefonisch, vertelt een zorgverlener. Een van de systemen is nog in pilot, om te zien of die manier van werken toegevoegde waarde heeft. De inspectie ziet dit terug bij de overdracht, wanneer zij deze bijwonen. Gedurende de overdracht zijn twee medewerkers bezig met de schriftelijke overdracht via de computer, twee medewerkers bellen locaties om zaken na te vragen met betrekking tot rapportage en één medewerker start het systeem voor het uitluisteren/cameratoezicht van cliënten op. Daarnaast kunnen locaties via e-mail wijzigingen of andere informatie doorgeven aan de nachtzorg. Ook dit wordt tijdens de overdracht meegenomen. Informatie over de afspraken rondom de nachtzorg is te vinden in het ECD (als document, het nachtzorg ondersteuningsplan) en bijzonderheden kunnen in het ECD uitgefilterd worden. Bijzonderheden voor de nacht worden daarnaast op papier gedeeld voor de uitluisterende collega. In het uitluistersysteem is ook een (deel van) de afspraken rondom de nachtzorg terug te vinden. Op die manier kan bij het uitluisteren snel relevante informatie gelezen worden. De dagdienst verlaat een locatie pas op het moment dat de nachtzorg bevestigt de overdracht begrepen te hebben. Als de nachtzorg medewerkers op pad zijn, kan de uitluisterende medewerker via een voertuigvolgsysteem zien waar collega's zich bevinden. Dit maakt het plannen van ritten makkelijker, zo vertellen zorgmedewerkers.

**Datum**

18 december 2024

**Kenmerk**[Bedrijfsgevoelige informatie](#)

De bestuurder vertelt de inspectie dat zij vooruitstrevend zijn in het opzoeken van samenwerking binnen het veld. Zo is er een samenwerking met acht organisaties in de regio, op het gebied van zorgdomotica. Door de samenwerking aan te gaan, hoeft de organisatie niet zelf steeds het wiel uit te vinden, aldus de bestuurder. De nachtzorg zelf werkt niet veel samen met andere partijen buiten de eigen organisatie. Dit is vooral aan de orde bij acute situaties, waarbij soms een ambulance of arts ingeschakeld moet worden. De organisatie levert soms nachtzorg aan cliënten van een andere organisatie, en andersom. Bijvoorbeeld omdat dit qua aanrijtijden beter is. De afspraken hieromtrent heeft de inspectie niet ingezien.

**Conclusies en vervolgacties**

De inspectie concludeert dat de inzet van domotica en technologie bij Esdégé-Reigerdaal voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De inspectie ziet een zorgorganisatie die graag maatwerk levert. Dit maatwerk is mogelijk doordat de zorgverleners de cliënten goed kennen. Het nachtzorgteam is hecht en nieuwe nachtteam medewerkers worden goed en uitgebreid ingewerkt. Esdégé-Reigersdaal volgt de Wzd en documenteert dit goed. Daarnaast ziet de inspectie dat Esdégé-Reigersdaal graag wil innoveren in de zorg. Hiervoor zoeken zij dan ook de samenwerking op met acht andere zorgorganisaties uit de omgeving.

Er zijn nog enkele aandachtspunten die de inspectie wil benoemen. Momenteel zijn de informatiestromen verspreid over verschillende kanalen. Dit kan risicovol zijn gedurende de overdracht. Zo kan het namelijk voorkomen dat belangrijke informatie in de overdracht verloren gaat. Tevens ziet de inspectie dat de kennis en werkafspraken nergens zijn vastgelegd in bepaalde protocollen, maar meer onderdeel zijn van de kennis vanuit de zorgverleners. Mocht Esdégé-Reigersdaal ooit een beroep doen op invallende zorgverleners, is het voor hen niet duidelijk wat prioriteit heeft in de nachtzorg.

De inspectie gaat ervan uit dat de zorgaanbieder hier zelfstandig opvolging aan gaat geven. U hoeft hier de inspectie niet verder over te informeren. Op dit onderwerp kan in het reguliere toezicht van de inspectie worden teruggekomen.

### **Openbaarmaking**

Ik wijs u er op dat de inspectie op grond van de Gezondheidswet haar rapporten openbaar maakt via [www.igj.nl](http://www.igj.nl). De inspectie doet dit niet eerder dan twee weken na het verzenden van het definitieve rapport.

Bij openbaarmaking neemt de inspectie de wettelijke normen in acht, zoals gesteld in de Gezondheidswet, de Jeugdwet en de AVG. Dit betekent bijvoorbeeld dat de inspectie in haar rapporten geen tot een persoon herleidbare gegevens opneemt en geen bijzondere persoonsgegevens zoals medische gegevens van uw patiënten of cliënten. Meer informatie over openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website ([www.igj.nl/onderwerpen](http://www.igj.nl/onderwerpen)).

Met vriendelijke groet,

**Persoonsgegevens**

[Redacted]

### **Datum**

18 december 2024

### **Kenmerk**

**Bedrijfsgevoelige informatie**