



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Pluryn

**Persoonsgegevens**

Industrieweg 50  
6541 TW NIJMEGEN

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

**Inlichtingen bij**

Bedrijfsgevoelige informatie

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

**Ons kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Datum 3 oktober 2024

Betreft Rapportbrief bezoek Pluryn 30 juli 2024 - Bedrijfsgevoelige informatie

Geachte **Persoonsgegevens**

Op 30 juli 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek gebracht aan Pluryn op locatie de Winckelsteegh te Nijmegen. Dit bezoek vond plaats in het kader van het toezicht op de inzet van domotica/technologie in de nachtzorg.

In voorbereiding op het bezoek en na het bezoek bestudeerde de inspectie de volgende door u aangeleverde documenten:

- Zorgdomotica beleid
- Cameragebruik beleid
- Uitoefenen van toezicht op de cliënt beleid
- Inluisteren door de meldbank protocol
- Functieomschrijving van begeleider B + bijlage
- Calamiteitenplan
- Crisismanagementplan

Tijdens het bezoek sprak de inspectie met de voorzitter van de raad van bestuur, directeur zorg en behandeling, teamleider ICT-operations, projectleider ICT zorgdomotica, een zorgverantwoordelijke (Wzd), een kwaliteitsadviseur, de privacy officer, een projectmedewerker en super key user (SKU), een medewerker dagzorg en SKU, een medewerker nachtzorg en meldbank en een teammanager Meldbank. Tijdens het bezoek zijn drie verschillende cliëntdossiers ingezien.

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.

Op 28 augustus 2024 heeft de inspectie u een concept rapportbrief gezonden met de mogelijkheid om te reageren op feitelijke onjuistheden. Daar heeft u gebruik op gemaakt in uw reactie van 25 september 2024. De aanpassingen die u heeft voorgesteld zijn allen verwerkt in onderstaande samenvatting van hetgeen tijdens het inspectiebezoek is besproken. In dit definitieve rapport treft u nu ook de conclusies en eventuele vervolgacties.

## 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.

**Datum**

3 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

## Bevindingen

### *Achtergrondinformatie Pluryn*

Pluryn is een zorgaanbieder die zorg levert aan mensen met een indicatie voor gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg of jeugdzorg. Sinds 1 juli 2024 bestaat Pluryn uit 7 onderdelen die juridisch zijn samengevoegd tot één organisatie Pluryn. In totaal heeft Pluryn meer dan 440 locaties. Pluryn biedt residentiële zorg aan circa 2000 cliënten. Dit is informatie die Pluryn beschikbaar heeft gesteld op haar website en met de inspectie heeft gedeeld.

Het inspectiebezoek vond plaats op locatie de Winkelsteegh in Nijmegen. Er zijn in totaal ongeveer 250 mensen van de Winkelsteegh die nachtzorg ontvangen. Deze zijn onder te verdelen in de doelgroepen (1) mensen met een ernstig meervoudige beperking (EMB), (2) mensen met een ernstig verstandelijke beperking (EVB) en (3) ouderenzorg met een beperking en geriatrische en somatische problematiek. Alle cliënten op locatie de Winkelsteegh kunnen gebruik maken van domotica en uitluisterapparatuur. Op dit moment zit de locatie in een traject voor nieuwe domotica. De verwachting is dat deze domotica in het najaar van 2024 in werking zal gaan treden. De huidige domotica betreft een oproepsysteem, waarbij er gewerkt wordt met camera's en standaard uitluisterapparatuur. De nieuwe domotica betreft een slimme sensor met een camera. Op basis van de behoefte, wensen en toestemming van de cliënten kan deze camera worden ingeschakeld. Het uitluisteren vindt dan ook plaats via deze slimme sensor. De afgelopen periode zijn de slimme sensoren op de gehele locatie Winkelsteegh geplaatst.

Op locatie de Winkelsteegh bevindt zich de meldbank. Dit is de meldcentrale van het nachtzorgteam. Dit team bestaat in totaal uit 17 medewerkers. Er wordt iedere avond/nacht gewerkt met een bezetting van vijf medewerkers vanuit de meldbank op de Winkelsteegh. Met behulp van een geautomatiseerd bewakingssysteem en beeldschermen wordt actief meegekeken en meegeluisterd en worden beelden en geluiden geïnterpreteerd. Van daaruit vindt communicatie plaats met de collega's van de meldbank die rondes lopen bij De Winkelsteegh of de nachtzorgmedewerkers van de diverse andere locaties. In totaal monitoren de nachtzorgmedewerkers van de meldbank 600 tot 700 cliënten. Dit betreffen cliënten van de locatie de Winkelsteegh, zes locaties in Groesbeek en vier andere locaties van Pluryn. Omdat de meldbank zich bevindt op locatie de Winkelsteegh, is er hier ook sprake van een wakkere wacht die twee grote rondes lopen in de nacht. Op de andere locaties is er sprake van een slapende wacht en luistert de meldbank uit of monitoren de medewerkers via camera's. De nachtzorg begint om 22.00 uur met vier medewerkers. Twee van de vier medewerkers verzorgen de overdracht van de avond op de nachtzorg. De andere twee medewerkers beginnen hun dienst achter de beeldschermen.

## 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.*

**Datum**

3 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

In toegestuurde documenten leest, en van gesprekspartners hoort de inspectie onder meer dat het protocol en het gebruik van applicaties (zoals audio, een deurcontact open/dicht, een bewegingsmelder en/of een camera) bij de aanvang van de dienstverlening door de persoonlijk begeleider met de cliënt en ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger worden doorgenomen en de afspraken worden vastgelegd in het zorgplan van de cliënt. Het protocol en de gemaakte afspraken worden jaarlijks geëvalueerd en opnieuw vastgesteld bij de zorgplanbespreking en tussentijds als de situatie van de cliënt wijzigt. Dit leest de inspectie ook terug bij inzage van enkele cliëntdossiers.

Van meerdere gesprekspartners hoort de inspectie over een nachtzorgkaart. Hier staan de belangrijkste wensen en behoeften van cliënten in de nacht. De nachtzorgkaart ziet de inspectie ook terug in de zorgplannen van twee cliënten. Zo staat voor een cliënt onder meer beschreven welke domotica er in de nacht worden ingezet en waarvoor. Ook leest de inspectie over hoe de cliënt de nacht doorkomt en wat de nachtzorg voor hem doet wanneer hij wakker wordt.

In het Beleidsplan Zorgdomotica 2022-2025 onder de visie leest de inspectie dat de inzet van zorgdomotica niet statisch of generiek is maar flexibel en cliëntgebonden inzetbaar, al naar gelang de behoefte. En voor de cliënt moet de zorgdomotica vriendelijk, veilig en ondersteunend zijn. Het moet niet onbereikbaar, dreigend of als beperkend worden ervaren zo leest de inspectie. Dit hoort de inspectie ook terug van de directeur zorg en behandeling en de voorzitter van de raad van bestuur. Het is de bedoeling dat er maatwerk kan worden geleverd per doelgroep en per cliënt zo vertellen zij.

Van een medewerker nachtzorg en meldbank en een projectmedewerker/super key user (SKU) hoort de inspectie diverse voorbeelden hoe gestreefd wordt naar maatwerk bij de inzet van de nieuwe domotica. Zo is er straks bij het uitluisteren van cliënten de mogelijkheid om actief mee te luisteren of juist niet. Afhankelijk van de wensen en behoeftes van de cliënt. Bij de inzet van een slimme sensor bestaat onder meer de mogelijkheid om de camerafunctie gedurende de nacht alleen aan te zetten wanneer dat nodig is zo hoort de inspectie van projectleider ICT zorgdomotica.

Van de cliëntvertegenwoordigers hoort de inspectie dat de inzet van domotica in de nachtzorg tijdens de intake wordt besproken. Beiden vertegenwoordigers geven aan dat zij kunnen aangeven welke vormen van domotica zij passend vinden bij hun naasten. De vertegenwoordigers zeggen hierbij wel dat het soms lastig is om aan te geven welke vormen van domotica er allemaal beschikbaar zijn en wat het effect daarvan is. Zij geven aan dat meer informatie, die ook achteraf beschikbaar is, hierover passend zou zijn. De inspectie hoort wel dat de vertegenwoordigers van cliënten zijn geïnformeerd over de nieuwe situatie met de inzet van de nieuwe domotica.

Diverse gesprekspartners vertellen tegen de inspectie dat nacht zorgmedewerkers van de meldbank aan een geluidje van een cliënt al kunnen horen wie de cliënt is. Een groot aantal van de nacht zorgverleners heeft ook in dagdiensten gewerkt en kennen daar de cliënten van. De overdrachten van de avond- naar de nachtdienst en van de nachtdienst naar de ochtenddienst vinden fysiek plaats bij de meldbank zo hoort en ziet de inspectie. Zorgverleners van de verschillende locaties komen dan naar de meldbank en die dragen daar in een map de bijzonderheden over. Bijzonderheden kunnen dan ook mondeling nog verder worden toegelicht mocht dat nodig zijn. De inspectie hoort dat er, buiten de algemene richtlijnen met betrekking tot intercollegiale overdracht, geen afspraken zijn gemaakt over wat bijzonderheden zijn die die aan de Meldbank moeten worden overgedragen. Van een nacht zorgmedewerker hoort de inspectie dat in de nacht zorg wel aandacht is voor bijzonderheden wanneer er afgeweken wordt van doelen voor de cliënt (zie ook kopje samenwerking in de keten).

**Datum**

3 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

### **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 nacht zorg 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 nacht zorg, 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 nacht zorg.*

Van de teammanager meldbank en van de medewerker nacht zorg en meldbank hoort de inspectie dat er een vast en ervaren nacht zorgteam is.

Meerdere gesprekspartners vertellen dat zij de roosters goed rond kunnen krijgen en het aantal nacht zorgverleners voldoende is om alle zorgvragen van de cliënten in de nacht te kunnen beantwoorden. Heel soms moet er een beroep worden gedaan op een ZZP'er. Van een medewerker nacht zorg en meldbank hoort de inspectie dat bij escalatie met een cliënt in de nacht het soms handiger is om een extra nacht zorgmedewerker erbij te hebben.

Van diverse gesprekspartners hoort de inspectie dat er geen aparte scholing is om in de nachtdienst te gaan werken. Omdat op de locatie nieuwe domotica in gebruik genomen gaan worden krijgen zorgverleners wel een instructie en een e-learning om met de nieuwe domotica te kunnen werken. In korte tijd moeten veel zorgverleners worden opgeleid om de domotica in het najaar op een veilige manier in gebruik te kunnen nemen zo hoort de inspectie van een projectmedewerker.

Van de gedragsdeskundige en een medewerker dagzorg hoort de inspectie dat de risico's van cliënten worden vastgelegd en jaarlijks worden geëvalueerd samen met de evaluatie van het zorgplan. Bij de inzet van domotica worden risico's ook meegenomen in de besluitvorming. Zo hoort de inspectie over het valrisico en het risico op auto mutileren van cliënten. Soms worden risico's in samenspraak met de cliëntvertegenwoordiger bewust geaccepteerd. Zo vertelt de medewerker dagzorg dat om de eigen regie van de cliënt te vergroten in samenspraak met de cliëntvertegenwoordigers ervoor gekozen is om alleen cameratoezicht in te zetten terwijl door zijn valrisico het veiliger is om in een bedbox te slapen. De nacht zorg medewerkers participeren indien van toepassing ook in het multidisciplinair overleg van de cliënt hoort de inspectie van de medewerker nacht zorg.

## **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.*

**Datum**

3 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

In het document uitoefenen toezicht op de cliënt leest de inspectie over de toepassing van toezichthoudende domotica in relatie tot de Wet zorg en dwang (Wzd) en welke stappen zorgverleners dan moeten doorlopen. Zo leest de inspectie onder meer over het bepalen van het risico op ernstig nadeel en het zoeken naar alternatieven om onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen.

Van een zorgverlener hoort de inspectie dat zorgverleners een opleiding hebben gevolgd over de Wzd om mogelijk gedwongen zorg (in de nachten) tijdig te kunnen herkennen. Van een andere zorgverlener hoort de inspectie dat altijd nagedacht wordt over subsidiariteit en proportionaliteit bij gedwongen maatregelen. Dit ziet de inspectie ook terug tijdens inzage van de zorgplannen van cliënten.

De gedragsdeskundige vertelt dat er bij de doelgroep die op de locatie woont geen sprake is van verzet tegen domotica die in de nacht worden ingezet.

Het merendeel van de cliënten is niet wilsbekwaam ter zake.

Cliëntvertegenwoordigers besluiten vaak voor de cliënt over de inzet van domotica in de nachten zo hoort de inspectie. Dit hoort de inspectie ook terug van een cliëntvertegenwoordiger.

Van een projectmedewerker hoort de inspectie dat wanneer het nodig is er met spoed domotica (in de nacht) moet kunnen worden ingezet en via de dienstdoende gedragsdeskundige toestemming kan worden gegeven. De inspectie ziet het formulier waarop snel een dergelijke aanvraag kan worden gedaan.

De inspectie hoort dat bij de inzet van de nieuwe domotica ook rekening wordt gehouden met het naleven van de Wzd. Meerdere gesprekspartners geven aan dat de slimme sensor gebruiksvriendelijker is doordat alleen op specifieke momenten wordt uitgeluisterd, in plaats van continue. De inspectie hoort van meerdere gesprekspartners dat zij dit een positieve toevoeging vinden aan de bewegingsvrijheid en privacy van hun cliënten.

## **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 zorgaanbieder heeft een beleid op zorgdomotica, cameragebruik en inluisteren. De visie op zorg, zowel dag als nacht, komt in deze beleidsdocumenten terug. De inspectie hoort dat de visie op zorgdomotica is geschreven voordat de visie op ICT werd geschreven.

De voorzitter van de raad van bestuur geeft aan niet voorop te willen lopen op het gebied van innovatie en technologie. Wel wil de zorgaanbieder proven technology inzetten voor haar cliënten hoort de inspectie van de voorzitter van de raad van bestuur. De zorgaanbieder wil in de toekomst naar een integrale visie toe waarbij zowel de algemene visie op ICT als de visie op domotica wordt beschreven. De invoering van de nieuwe domotica speelt hierbij een rol.

De inspectie hoort uit de gesprekken dat er geen specifiek vastgelegd werkproces is voor het werken in de nachtzorg. De zorgaanbieder geeft aan dat er verschillende documenten aanwezig die betrekking hebben op het werkproces, zoals het document inluisteren door de meldbank en de werkwijze bij medicatievragen tijdens avond-nacht en weekenduren. Deze documenten heeft de inspectie niet ingezien.

**Datum**

3 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De zorgaanbieder hanteert een functieprofiel begeleider B voor nachtzorg medewerkers. De medewerkers geven aan dat zij werken met een vast team die goed ingewerkt zijn op de werkzaamheden van de nachtzorg. De inspectie ziet wel dat op de nachtzorglocatie, de meldbank, diverse werkafspraken op papier zijn gezet en dat de medewerkers deze afspraken ook kennen. Bij het inwerken van nieuwe medewerkers in de nachtzorg beginnen deze medewerkers eerst altijd bij het inluisteren van de zogenoemde 'buitenhuizen', de locaties buiten de Winkelsteegh en omgeving Groesbeek, hoort de inspectie.

De nachtzorgmedewerker zegt dat hiervoor bewust gekozen wordt zodat de nieuwe medewerker kan wennen aan het systeem. Later komt dan de zorg voor locatie de Winkelsteegh hierbij, omdat hier ook sprake is van het lopen van actieve rondes.

In het gesprek met de zorgverleners hoort de inspectie dat het nachtzorg team de nachtzorg regelmatig evalueert. Dit doen zij in teamverband en met de contactpersoon van de betreffende locatie waar de nachtzorg zorg levert of uitluistert. Deze evaluatie vindt tenminste jaarlijks plaats. Of wanneer de nachtzorg medewerkers dit zelf aangeven bij de dagzorgmedewerkers en/of persoonlijk begeleider van de betreffende cliënt.

Vanuit de afdeling kwaliteit van de zorgaanbieder is er aandacht voor de opvolging van calamiteiten. De inspectie hoort dat er één keer een calamiteit is geweest op locatie de Winkelsteegh ten aanzien van domotica. De zorgaanbieder start dan een Prisma onderzoek om de basisoorzaken te achterhalen en hier verbetermaatregelen op te schrijven. De inspectie hoort dat de maatregelen in dit geval direct konden worden toegepast. Ondanks dat er weinig calamiteiten met domotica plaats hebben gevonden, geven de gesprekspartners aan dat er wel verschillende kleine incidenten met verkeerd gebruik van domotica of storing van de domotica plaatsvonden. Deze incidenten hebben er mede toe geleid dat de zorgaanbieder over is gestapt op een nieuwe vorm van domotica met de slimme sensor.

### **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.*

De inspectie hoort dat er een afspraak is gemaakt voor de overdracht tussen avond en nachtzorg. Het avondzorg team draagt tussen 22.00 en 22.15 de zorg over aan twee nachtzorgmedewerkers. Alle avondzorg medewerkers blijven ook tot minimaal 22.15 aanwezig op de locatie (zie ook kopje persoonsgerichte zorg). Voor de ochtend geldt dit ook, dan draagt de nachtzorg de zorg over aan de ochtendmedewerkers. De inspectie ziet tijdens dit overdracht moment dat de avond zorgmedewerkers een fysiek mapje aanleveren bij de nachtzorg en de bijzonderheden per cliënt bespreken met de nachtzorgmedewerker. De nachtzorgmedewerker noteert dit in het dossier van de cliënt en noteert bijzonderheden die van belang zijn voor de nacht ook apart. De nachtzorgmedewerker geeft aan dat bijzonderheden bijvoorbeeld afwijkingen van doelen kunnen zijn.

De nachtzorgmedewerkers werken in hetzelfde cliëntdossier als de medewerkers van de dag en avondzorg. De inspectie hoort dat de nachtzorgmedewerkers dezelfde autorisaties hebben als de dagzorgmedewerkers. Aanvullend aan dit dossier hebben de nachtzorgmedewerkers een apart kort en bondig overzicht in hun monitoring scherm waarbij zij de belangrijkste zaken van een cliënt in één overzicht hebben. Dit kunnen zij aanklikken per cliënt vanuit het scherm van monitoring en uitluisteren.

**Datum**

3 oktober 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De inspectie hoort dat de nachtzorgmedewerkers weten hoe zij moeten reageren wanneer er sprake is van een storing in de apparatuur. Omdat de zorgaanbieder nu in een overgang zit van oude naar nieuwe domotica, heeft zij besloten voor de nachtzorg de systemen van zowel de oude als de nieuwe domotica een tijd parallel te laten draaien. De inspectie hoort dat de zorgaanbieder hiervoor kiest om mogelijke storingen zo veel als mogelijk uit te sluiten. Ook kiest de zorgaanbieder hiervoor om een extra controle te doen op de nieuwe meldingen van de domotica. Op deze manier checkt men of er geen informatie wordt gemist in de nieuwe meldingen. Zo zal er de komende periode intensievere samenwerking plaatsvinden tussen zorg en ICT hoort de inspectie.

De gesprekspartners vertellen dat het technische gedeelte van de domotica bij de afdeling ICT ligt. De inspectie hoort dat de afdeling ICT, mede door het project van de nieuwe domotica, nu ook regelmatig overleggen heeft met de zorgverleners om samen te kijken naar de juiste inzet van de domotica. De gesprekspartners vertellen dat dit in het nieuwe domotica proces een positieve ontwikkeling is geweest. De afdeling ICT heeft contacten met de leveranciers van de domotica en andere apparatuur die worden gebruikt in de nacht.

Naast de interne samenwerking vinden er ook externe samenwerkingen plaats om de (nacht)zorg te kunnen verlenen. De inspectie hoort dat de zorgaanbieder samenwerkt met een andere zorgaanbieder, ZZG-groep, voor de triage in de avond, nacht en weekend zorg. Een verpleegkundige van ZZG-groep voert de triage dan uit. Daarnaast werkt men met een bereikbaarheidsdienst van een gedragswetenschapper die in tijden van nood kan schakelen met een arts. Op ICT-gebied werkt de zorgaanbieder samen met twee externe bedrijven die kunnen worden benaderd bij storingen in de ICT.

Wanneer er sprake is van een storing of een calamiteit of crisis, gaat het crisismanagementplan van de zorgaanbieder in. Dit plan is opgesteld in december 2022 en gaat in op verschillende crisissituaties. De inspectie leest in dit plan dat bij een storing of calamiteit een crisisteam wordt samengesteld met betreffende deskundige. ICT valt in het dit plan onder infrastructuur crisis en calamiteiten. Aanvullend heeft de zorgaanbieder ook een calamiteitenplan opgesteld per locatie. In deze calamiteitenplannen is ook aandacht voor uitval van ICT.

**Conclusie**

De inspectie concludeert dat de inzet van domotica en technologie bij Pluryn voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De inspectie waardeert de openheid en mate van transparantie van de zorgaanbieder. Ook ziet de inspectie dat de zorgaanbieder openstaat voor nieuwe initiatieven die een positieve bijdrage leveren aan de zorg voor haar cliënten. De medewerkers van locatie de Winckelsteegh en de meldbank kennen de cliënten goed en kunnen daardoor persoonsgerichte zorg leveren. Wat positief opvalt is het maatwerk per cliënt waar extra aandacht voor is bij de implementatie van de nieuwe slimme sensor. Cliënten hebben eigen regie, omdat per cliënt bepaald wordt of het nodig is om actief mee te luisteren dan wel mee te kijken. Tijdens het bezoek zag de inspectie dat de zorgverleners professioneel en deskundig zijn. In gevallen waar er sprake is van onvrijwillige zorg wordt zorgvuldig afgewogen welke keuzes er worden gemaakt, maakt men gebruik van het stappenplan Wzd en wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger betrokken.

Er zijn nog enkele aandachtspunten die de inspectie wil benoemen. De zorgaanbieder mag nog meer sturen op de kwaliteit en veiligheid in de nachtzorg en op de inzet van technologie in de nachtzorg. Hiermee bedoelt de inspectie dat de zorgaanbieder de afspraken over de taakverdeling en verantwoordelijkheden voor de inzet van technologie in de nachtzorg mag vastleggen en verduidelijken. Het gaat hierbij om de samenwerking met zowel interne als externe partijen. Om de geleverde (nacht)zorg aan de cliënten te verbeteren, mogen ook de afspraken die gemaakt zijn voor de overdrachtmomenten worden vastgelegd. Bijvoorbeeld de afspraken ten aanzien van het doorgeven van bijzonderheden. Het expliciet vastleggen van deze (werk)afspraken maakt dat evaluatie en sturing hierop mogelijk is.

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 erop 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)).

## Persoonsgegevens



### **Datum**

3 oktober 2024

### **Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie