



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Amarant Groep  
T.a.v. **Persoonsgegevens**  
**Persoonsgegevens**  
Bredaseweg 412  
5037 LH Tilburg

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

#### Ons kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Datum 30 september 2024  
Betreft Rapportbrief bezoek 28 mei 2024

Geachte **Persoonsgegevens**

Op 28 mei 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek gebracht aan Amarant. Dit bezoek vond plaats in het kader van het toezicht op de inzet van domotica/technologie in de nachtzorg. Het bezoek vond plaats op de locatie 't Hooge Veer in Tilburg, waar enerzijds de gesprekken plaatsvonden in het hoofdgebouw, en anderzijds de gesprekken en een rondgang op een woonvoorziening op het terrein en op de werkplek van het team Nachtzorg.

In voorbereiding op het bezoek bestudeerde de inspectie enkele opgevraagde documenten. Na afloop van het bezoek ontving de inspectie de volgende documenten: twee bijlagen bij de mantelovereenkomst en een overzicht van incidentmeldingen in de nachtzorg. Een overzicht van geraadpleegde documenten is te vinden in de bijlage.

Tijdens het bezoek sprak de inspectie met personen in de volgende rollen: directeur, bestuurder, lid cliëntenraad, secretaris cliëntenraad, beleidsmedewerker, beleidsadviseur, projectmanager/ICT architect, kwaliteitscoördinator, manager nachtzorg, begeleider nachtzorg, medewerker nachtzorg, eerst verantwoordelijke nachtzorg. Namens de inspectie was een inspecteur van de afdeling Gehandicaptenzorg aanwezig en een inspecteur van de afdeling Medische Technologie. Tijdens het bezoek had de inspectie inzage in twee cliëntdossiers.

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 27 juni 2024 heeft de inspectie u een concept rapportbrief gezonden met de mogelijkheid om te reageren op feitelijke onjuistheden. U heeft op 11 juli 2024 laten weten dat er geen feitelijke onjuistheden zijn geconstateerd. In dit definitieve rapport treft u nu ook de conclusies naar aanleiding van het inspectiebezoek.

## **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**

30 september 2024

## **Kenmerk**

[Bedrijfsgevoelige informatie](#)

## **Bevindingen**

### *Achtergrondinformatie Amarant*

t Hooge Veer is een centrumlocatie gelegen in Tilburg. Op dit terrein biedt Amarant verschillende diensten aan. Er zijn woningen waar cliënten 24 uren zorg op maat krijgen aangeboden. Binnen Amarant zijn drie inluistercentra voor de nachtzorg, waaronder een op 't Hooge Veer. Op 't Hooge Veer luisteren nachtzorgmedewerkers circa 165 cliënten in op het terrein en circa 130 cliënten op verschillende locaties in de wijk. Niet alle locaties in de wijk worden ingeluisterd. In de nacht zijn vijf medewerkers werkzaam op deze locatie, waarbij afwisselend twee medewerkers achter de beeldschermen zitten en de diverse binnenkomende signalen triageren. De signalen van het terrein 't Hooge Veer en de wijklocaties komen op gescheiden monitoren binnen. De andere drie nachtzorgmedewerkers zijn beschikbaar voor zorgvragen op het terrein of in de wijk.

De nachtzorgmedewerkers hebben een zorgachtergrond en werken uitsluitend in de nacht. De signalen die binnenkomen kunnen afkomstig zijn van onder andere akoestische detectie, oproepalarmering, camerabewaking, deurcontacten en bewegingsmelders. Op sommige woonlocaties op het terrein 't Hooge Veer is, afhankelijk van de cliëntengroep, een zorgverlener aanwezig die een slaapdienst heeft. Op sommige locaties in de wijk is er een slaapwacht aanwezig. In de wijk is er een pilot waar bij kleine locaties, naast het inluisteren, de slaapdienst door zorgprofessionals onder voorwaarden wordt vervangen door een slaapwacht die geen zorgprofessional is. De organisatie werkt in een strategisch partnership met de leverancier van zorgdomotica. Voor registratie van gegevens gebruikt de zorgaanbieder een ECD (recent overgestapt naar ONS) en voor medische gegevens Medicom. De zorgaanbieder werkt aan een strategie voor de inzet van zorgtechnologie (inclusief domotica), onder meer in het kader van de zogenaamde Innovatie-impuls. De organisatie heeft een zogenaamd innovatiecentrum op een locatie in Breda, waar nieuwe, innovatieve technologie beproefd kan worden (zoals domotica). Voor wat betreft domotica kijkt de organisatie naar een meer geïntegreerd platform voor monitoring en innovatieve toepassingen zoals het visualiseren van signalen (audiogram).

## **Thema 1 Persoonsgerichte zorg**

*De normen voor dit thema zijn als volgt:*

*1.1 Zorgverleners kennen de cliënt, diens mogelijkheden en beperkingen, persoonlijke voorkeuren en de zorgbehoefte. De aangeboden nachtzorg sluit hierbij aan;*

*1.2 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.*

*1.3 Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over de geboden nachtzorg.*

**Datum**

30 september 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De inspectie ziet en hoort dat de zorgverleners van 't Hooge Veer de cliënt goed kennen. De inspectie hoort ook terug van zorgverleners dat ze de cliënten op het terrein beter kennen dan de cliënten in de wijk, en bij de cliënten in de wijk varen op de gegevens in het dossier en de overdracht. De zorgverleners hebben kennis van de mogelijkheden en beperkingen en laten de nachtzorg daar op aansluiten. De inzet van domotica in de nachtzorg is flexibel en snel individueel in te stellen. Zo wordt bijvoorbeeld bij een cliënt die mogelijk epilepsie aanvallen heeft, gedurende enkele nachten een camera ingeschakeld voor beeldvorming. Dergelijke aanpassingen voert men alleen door na een beoordeling van onder andere de gedragsdeskundige. Via het intranet kunnen medewerkers – na deze beoordeling – aanvragen indienen voor het inzetten van domotica. Het team nachtzorg kan daarbij een adviserende rol spelen.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat wanneer een cliënt komt wonen bij Amarant, een inschatting wordt gemaakt van de zorgbehoefte in de nacht. Een multidisciplinair team met onder andere een arts, gedragsdeskundige, de persoonlijk begeleider en de cliënt(vertegenwoordiger) kijken gezamenlijk wat de cliënt nodig heeft, en welke domotica inzet het minst belastend is. De inspectie leest in een cliëntdossier de gemaakte afspraken over de inzet van domotica in de nachtzorg.

De inzet van domotica gaat altijd met instemming van de cliënt(vertegenwoordiger). De inspectie leest de toestemming later terug in de cliëntdossiers. De inspectie merkt dat het de zorgverleners enige moeite kost om de toestemming terug te vinden in het cliëntdossier. Cliënt(vertegenwoordigers) hebben eigen regie en kunnen kiezen of zij bepaalde vormen van domotica wel of niet inzetten of aanzetten. Zo is er bijvoorbeeld een cliënt die ervoor kiest om 's avonds het inluisteren stop te zetten indien de partner op bezoek komt.

De zorgaanbieder informeert en betreft de cliëntvertegenwoordiging als er belangrijke ontwikkelingen zijn, zoals bij nachtzorg en de inzet van domotica. Dit blijkt uit gesprekken met cliëntvertegenwoordigers. Het thema is aan de orde geweest bij de centrale cliëntenraad en cliëntvertegenwoordigers bezochten ook de domotica leverancier. De cliëntenraad benadrukt het belang van passende inzet van technologie en dat altijd goed naar de toegevoegde waarde voor de cliënt gekeken moet worden.

Uit gesprekken die de inspectie voerde blijkt dat er soms enige weerstand vanuit cliënten en verwanten kan zijn tegen de inzet van domotica. Hier wordt via voorlichting en bijvoorbeeld het bezoeken van de nachtzorg locatie door de zorgaanbieder op ingespeeld.

**Datum**

30 september 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

## **Thema 2 Deskundige zorgverlener**

*De normen voor dit thema zijn als volgt:*

*2.1 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.*

*2.2 De zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn in de nachtzorg, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.*

*2.3 De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners over de benodigde kennis en vaardigheden beschikken voor de inzet van technologie in de nachtzorg.*

De nachtzorg bij 't Hooge Veer is passend voor de cliëntengroep en individueel maatwerk is mogelijk. Per cliënt is een individueel zorgplan voor de nacht beschreven. Bij wijzigingen in de zorgvraag van een cliënt kan kortdurend een aanpassing nodig zijn van de ingezette domotica in afstemming met de cliënt(vertegenwoordiger). Bijvoorbeeld bij een cliënt met valgevaar waarbij een afweging werd gemaakt welke vorm van domotica (inzet sensormat of camera) het meest passend en het minst belastend was.

Zowel in de avond als in de nacht is er voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig. De inspectie hoort dit van gesprekspartners en leest dit terug in documenten. Zo zijn er functieomschrijvingen voor begeleiders en eerstverantwoordelijken in de nachtzorg. Verder zag de inspectie een overzicht van onderwerpen waarop nieuwe medewerkers in de nachtzorg ingewerkt worden, waaronder het werken met de domotica systemen. Voor nachtzorg medewerkers is er ook scholingsaanbod op specifieke vaardigheden, zoals het toedienen van medicatie en blaaspoelen. De zorgaanbieder heeft handleidingen beschikbaar voor het werken met specifieke systemen die voor domotica relevant zijn, zoals telefoons en applicaties voor uitluisteren en cameratoezicht.

De inspectie hoort van een nieuwe ontwikkeling binnen Amarant. Er loopt een pilot waarbij een student als niet-zorgprofessional aanwezig is als slaapwacht in geselecteerde wijklocaties. De selectie van deze locaties is in overleg gemaakt met een gedragsdeskundige, zo hoort de inspectie. Daardoor hoeft een MBO 3 of 4 geschoolde zorgmedewerker niet een slaapdienst te doen in de nacht, en kan diens kennis en ervaring beter worden benut. De inspectie hoort van een gesprekspartner dat deze student/slaapwacht in het bezit moet zijn van een VOG en een BHV diploma en bij nood het alarmnummer 112 moet kunnen bellen. Van een andere medewerker hoort de inspectie dat indien nodig deze slaapwacht ook wel een bed moet verschonen.

### **Thema 3 Onvrijwillige zorg**

*De normen voor dit thema zijn als volgt:*

*3.1 De zorgaanbieder heeft een visie en beleid over de inzet van zorgtechnologie als onvrijwillige zorg zoals beschreven in de Wet zorg en dwang (Wzd).*

*3.2 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.*

De inspectie leest in documenten van Amarant de visie en het beleid over nachtzorg waarbij de inzet van onvrijwillige zorg wordt beschreven. In cliëntdossiers leest de inspectie de afwegingen en stappen bij de inzet van onvrijwillige zorg stappen terug in het kader van de Wzd.

De inspectie hoort van zorgverleners dat Amarant domotica niet inzet tegen de wil van cliënt(vertegenwoordigers). In de praktijk merken zorgverleners dat cliënten en verwanten het advies van Amarant opvolgen voor de inzet van domotica.

### **Thema 4 Sturen op kwaliteit en veiligheid**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

*4.1 De zorgaanbieder heeft een visie en beleid over nachtzorg.*

*4.2 De zorgaanbieder heeft protocollen voor de inzet van technologie in de nachtzorg.*

*4.3 De zorgaanbieder zorgt voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de inzet van technologie in de nachtzorg.*

*4.4 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 visie op nachtzorg: "de nacht is om te slapen". De organisatie heeft beleid en uitgangspunten geformuleerd om deze visie in de praktijk te brengen. Het gaat dan bijvoorbeeld om onvrijwillige zorg, of de inzet van het ECD voor registratie, inclusief specifieke afspraken over de overdracht. De zorgaanbieder heeft specifieke regels voor de inzet van camera's als vorm van toezichthoudende domotica. Naast algemene uitgangspunten hebben de verschillende locaties waarop het monitoren uitgevoerd wordt meer gedetailleerde werkafspraken. De inspectie heeft de afspraken van 't Hooge Veer ingezien.

De zorgaanbieder maakt gebruik van systemen op de eigen locaties, aangevuld met dienstverlening door leveranciers. De systemen op locatie zijn zowel qua servers als verbindingen redundant uitgevoerd om het risico op uitval te beperken. De zorgaanbieder maakt en bewaakt de afspraken met leveranciers van voor domotica belangrijke producten en diensten. De inspectie zag een voorbeeld van een verwerkersovereenkomst, een mantelovereenkomst, en een zogenaamd Service Level Agreement. Hierin zijn onder meer afspraken opgenomen over beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning bij storingen. De organisatie neemt zelf ook maatregelen om technische risico's te beperken, zo gaven meerdere medewerkers aan dat uitluisterpunten met enige regelmaat werden getest.

**Datum**

30 september 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Bij calamiteiten, technische problemen of grote drukte kan de uitluisterlocatie opschalen en ook de hulp van andere locaties inschakelen. Het systeem is dusdanig ingericht dat andere locaties de monitoring over kunnen nemen dan wel daarbij meewerken. Als verstoringen in de techniek langer duren en het monitoren niet mogelijk is, wordt de nachtzorg door medewerkers op locatie uitgevoerd (lopen van rondes). In die situaties wordt gebruik gemaakt van onder meer de bereikbaarheidsdienst voor de dienstdoende managers en afspraken voor het omgaan met crisissituaties. Tevens is op een van de terreinen een beveiliging aanwezig die bij calamiteiten kan ondersteunen. Een coach vanuit de software leverancier is beschikbaar voor de medewerkers. Bij storingen in systemen kunnen ook tijdelijk belangrijke gegevens niet beschikbaar zijn. Voor medicatie zijn er papieren lijsten die als alternatief gebruikt kunnen worden.

**Datum**

30 september 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Bij incidenten in de nachtzorg waarbij domotica mogelijk een rol speelt, maken medewerkers MIC meldingen aan in het systeem Re-act. De inspectie zag een overzicht van deze meldingen over een periode van 2 jaar. In dit overzicht waren ook herstel- en verbeteracties opgenomen. Volgens de organisatie heeft zich tot nog toe één calamiteit voorgedaan waarbij domotica betrokken was. Medewerkers gaven mondeling aan dat de meeste (bijna) incidenten bij domotica in de nachtzorg te maken hebben met gemiste signalen in de nacht of met storingen in de techniek. Een medewerker die de inspectie sprak gaf aan dat het werken met domotica niet risicovoller en mogelijk veiliger was dan werken met een wakende wacht.

## **Thema 5 Samenwerking in de keten**

*De normen voor dit thema zijn als volgt.*

*5.1 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.*

*5.2 De zorgaanbieder heeft een gezamenlijk zorg- of behandelplan en wisselt relevante informatie uit met andere betrokken partijen bij de nachtzorg.*

De inspectie hoort en ziet dat er een getrapte informatie overdracht van de dag naar de nachtzorg is. De relevante informatie voor de nachtzorg wordt de door de zorgverleners overdag gemarkeerd met sterretjes in het digitale cliëntdossier. Deze informatie leest de nachtzorg altijd. Daarnaast is er indien nodig een telefonische overdracht of eventueel een mondelinge overdracht (locatie dichtbij). Een nachtzorgmedewerker maakt daarvan een selectie op een papieren overdracht papier als werkdocument voor die nacht en deelt de informatie hardop met de andere vier medewerkers. Daarnaast maakt een nachtzorgmedewerker een samenvatting van de belangrijkste overdrachten per cliënt in een fysieke map. Deze map staat in een afgesloten kast bij de nachtzorg. De map is een samenvatting van relevante informatie per locatie en cliënt die nachtzorgmedewerkers terug kunnen lezen na een aantal dagen afwezigheid. De nachtzorgmedewerkers noteren daarnaast op een digitaal tabblad in het inluistersysteem relevante informatie per cliënt; dit bevat bijvoorbeeld de afspraken bij de intake of wijzigingen over de ingezette domotica en ook bijzonderheden van de overdracht. Deze informatie is niet rechtstreeks afkomstig uit het digitale cliëntdossier.

De inspectie ziet dat er gedurende de overdracht veel informatie op veel verschillende manieren wordt overgedragen en deels handmatig overgenomen wordt, op papier of in het uitluistersysteem. Dit gebeurt op dezelfde plaats waar ook het uitluisteren gebeurt. Het telefonisch doorgeven van belangrijke informatie is efficiënter dan een fysieke overdracht, maar zorgt zoals medewerkers dat omschreven ook voor minder zichtbaarheid van de nachtzorg voor andere medewerkers.

**Datum**

30 september 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Amarant werkt voor het leveren van nachtzorg niet samen met andere zorgaanbieders buiten de organisatie. In situaties waarin acuut zorg nodig is legt de nachtzorg wel contact met bijvoorbeeld huisartsenposten of het ziekenhuis.

**Conclusies**

De inspectie concludeert dat de inzet van domotica/technologie bij op locatie 't Hooge Veer bij Amarant voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De inspectie waardeert de openheid en mate van transparantie van de zorgaanbieder. De inspectie ziet enkele aandachtspunten.

Zo ziet de inspectie bij Amarant een interessante ontwikkeling van de inzet van niet zorgprofessionals als slaapwacht. Belangrijk is het om vanuit Amarant bewuste afwegingen en borging te maken bijvoorbeeld over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een slaapwacht en hoe risico's in kaart worden gebracht en afgedicht.

Verder ziet de inspectie dat er verschillende manieren zijn om cliëntinformatie vast te leggen, zoals registraties in het ECD en in het inluistersysteem. Daarnaast is er nog een papieren stroom binnen de nachtzorg met een dagelijkse overdracht en een samenvatting in een bewaarmap. De inspectie ziet tijdens het bezoek dat deze verschillende informatiestromen werkbaar zijn. Ook zitten daar bepaalde risico's aan. De inspectie adviseert Amarant te kijken naar mogelijkheden voor meer integratie van de informatiestromen, zeker bij schaalvergroting of het betrekken van ketenpartners. Daarbij ook overwegen om de overdracht en het uitluisteren niet te combineren (fysiek scheiden). De inspectie gaat er vanuit dat de zorgaanbieder hier zelfstandig opvolging aan geeft. U hoeft hier de inspectie niet 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

## Bijlage 1: overzicht geraadpleegde documenten

- Inwerklijst onderwerpen nachtzorg 'T Hooge Veer. Stichting Amarant, datum onbekend;
- Presentatie Nachtzorg/visie. Stichting Amarant, datum onbekend;
- Schermvoorbeeld aanvraag inluisterapparatuur en alarmering via intranet. Stichting Amarant, datum onbekend;
- Scholingsaanbod nachtzorg (bron: Kwaliteitspaspoort). Stichting Amarant, datum onbekend;
- Werkwijze Nachtzorg 't Hooge Veer, versie 2. Stichting Amarant, datum onbekend;
- Verkorte handleiding telefoon oproepen. CLB Integrated Solutions B.V., 2020;
- Verwerkersovereenkomst. Stichting Amarant / CLB Integrated Solutions B.V., 2020;
- Functieomschrijving begeleider nachtzorg. Stichting Amarant, 2022;
- Functieomschrijving eerstverantwoordelijke nachtzorg. Stichting Amarant, 2022;
- Service Level Agreement Akoestisch uitluistersysteem (bijlage bij mantelovereenkomst). Stichting Amarant / CLB Integrated Solutions, 2022;
- Ontwikkeling visie/strategie op zorgtechnologie. Stichting Amarant, 2023;
- Terugkoppeling startsessie Innovatie Impuls 2. Stichting Amarant/Vilans, 2023;
- Mantelovereenkomst Technisch Beheer. Stichting Amarant / CLB Integrated Solutions B.V., 2024;
- Oplegger informatie en beleid nachtzorg. Stichting Amarant, 2024;
- Overzicht meldingen (bijna) incidenten in relatie tot domotica in de nachtzorg, periode 01-6-2022 t/m 02-06-2024. Stichting Amarant, 2024.

### Datum

30 september 2024

### Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie