



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting De Twentse Zorgcentra

Persoonsgegevens

Welnaweg 100
7524 AK ENSCHEDE

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 5000
www.igj.nl

Inlichtingen bij

Bedrijfsgevoelige informatie

Beveiligd per e-mail aan: Persoonsgegevens

Ons kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Datum 19 september 2024
Betreft Rapportbrief bezoek 19 juni 2024

Geachte Persoonsgegevens

Op 19 juni 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek gebracht aan Stichting De Twentse Zorgcentra, op locatie Losser. 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 documenten:

- Risico-inventarisatielijst geïntegreerd in Mijn Leven (ECD). Stichting de Twentse Zorgcentra, datum onbekend;
- Risico-inventarisatie nachtzorg. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2018;
- Visiedocument Nachtzorg De Twentse Zorgcentra. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2018;
- Missie en visie. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2019;
- Functieomschrijving begeleider nachtzorg agogisch. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2022;
- Visie op zorginnovatie. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2022;
- Presentatie onderzoeksopdracht nachtzorg. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2023;
- Zorgdomotica: alarmering en monitoring. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2023;
- Overzicht aantallen cliënten wonen per regio (peildatum mei 2024). Stichting de Twentse Zorgcentra, 2024;
- Zorgdomotica bij de Twentse Zorgcentra nu en in de toekomst. Stichting de Twentse Zorgcentra, 2024;
- Website <https://www.detwentsezorgcentra.nl/>.

Tijdens het bezoek sprak de inspectie met de bestuurder, een cliënt, de manager HIFI (huisvesting, inkoop, facilitair en ICT), informatieanalist, teammanager/senior adviseur kwaliteit en veiligheid, teammanager nachtzorg, teammanager nachtzorg (in opleiding), medewerkers nachtdienst en een persoonlijk begeleider. Een tweede cliënt gaf de inspectie schriftelijk informatie. De inspectie raadpleegde enkele dossiers in het ECD.

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 17 juli 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 6 augustus. De door u geconstateerde feitelijke onjuistheden zijn als volgt verwerkt in dit rapport:

Datum

19 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

- De functietitel van de kwaliteitsmedewerker is voluit overgenomen (zie hiervoor);
- De opmerking over de risico-inventarisaties is nu alleen toegeschreven aan de kwaliteitsmedewerker;
- De alinea over risico-inventarisaties is aangevuld met informatie over de integrale risico-inventarisatie, het document is opgenomen in de documentenlijst.

De aanpassingen zijn verwerkt in onderstaande samenvatting van hetgeen tijdens het inspectiebezoek is besproken. In dit definitieve rapport treft u nu ook de conclusies en vervolgacties. Bij dit rapport treft u als bijlage een document dat als kennisgeving voor de inzage in het dossier van een cliënt kan worden opgenomen.

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 De Twentse Zorgcentra*

Volgens haar website levert de organisatie zorg aan ruim 2000 cliënten, waarvan circa 886 cliënten ook wonen op locaties van de zorgaanbieder. Bij deze cliënten wordt nachtzorg geleverd, inclusief diverse vormen van domotica.

De zorgaanbieder zet onder andere akoestische bewaking (uitluisteren, 700 cliënten), deur- en raamsensoren (150 cliënten) en cameratoezicht (70 cliënten) in. Andere middelen worden minder gebruikt. In enkele gevallen is sprake van onvrijwillige inzet van middelen. De zorgaanbieder heeft de nachtzorg georganiseerd vanuit de drie centrale locaties in Enschede, Almelo en Losser. Op deze posten zijn wakende wachten; daarnaast zijn er op kleinschalige woonlocaties ook slaapwachten. Voor medische zaken kan de nachtzorg een beroep doen op de dienstdoende artsen. De inspectie bezocht de locatie in Losser (met circa 350 cliënten). De organisatie faciliteert de inzet van domotica vanuit de afdeling HIFI.

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

19 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

De inzet van domotica in de nachtzorg wordt in principe altijd besproken wanneer een cliënt komt wonen bij De Twentse Zorgcentra. Hierbij merken diverse gesprekspartners op dat de inzet van de meest gebruikte vorm van domotica (het uitluisteren) soms ook een wens is van verwanten of medewerkers.

Van meerdere gesprekspartners hoort de inspectie dat zij de cliënten goed kennen. Dit komt mede omdat de meeste van de zorgverleners eerst in dagdiensten hebben gewerkt en toen nachtdiensten zijn gaan draaien. Van een nachtzorgmedewerker hoort de inspectie dat zij bij het uitluisteren van cliënten in de nacht aan een kuchje of geluidje van een cliënt kunnen horen wie het is.

Van een cliënt hoort de inspectie dat zij het niet prettig vindt dat zij niet iedereen kent die in de nachtdienst werkt en door verschillende mensen wordt geholpen. Een andere cliënt geeft schriftelijk aan dat ze het handig en fijn zou vinden als ze de nachtdienst medewerker zou kennen, dat is nu niet altijd zo. Dit zou voor haar bijdragen aan een vertrouwd en veilig gevoel. Deze cliënt geeft ook aan dat het haar duidelijk is voor welke vragen ze de nachtzorg kan oproepen en waarvoor niet.

Van een zorgverlener en de manager van de nachtzorg hoort de inspectie dat nachtzorg een vast onderdeel vormt van de evaluatie van het zorgplan en dat er ook een nachtzorgkaart is. Op de nachtzorgkaart staan de belangrijkste gegevens van de cliënt in de nacht. De nachtzorgkaart wordt samen met de persoonlijk begeleider ieder jaar geëvalueerd. De cliëntvertegenwoordiger is hier niet bij betrokken. In het zorgplan en in de evaluatie van het zorgplan van de cliënt leest de inspectie ook welke nachtzorg de cliënt ontvangt. Hier is de cliënt ook bij aanwezig zo leest de inspectie in haar zorgplan. Van een cliënt hoort de inspectie dat de nachtzorg geen onderwerp van gesprek is tijdens de evaluatie van het zorgplan. In een dossier dat de inspectie raadpleegt is terug te zien dat de nachtzorg wel, maar domotica niet specifiek besproken wordt.

Van een nachtzorgmedewerker hoort de inspectie dat zij de mogelijkheid hebben om hard of zacht uit te luisteren. Dit is afhankelijk van de zorgvraag van de cliënt. Zo noemt zij een voorbeeld van een cliënt die zich soms onder smeert met haar eigen ontlasting. Om haar dan wel te kunnen horen is ervoor gekozen om hard uit te luisteren. Een medewerker noemde verder het voorbeeld van een epilepsie-smartwatch, die dusdanig veel meldingen gaf dat de kans bestond op het missen van belangrijke signalen. Na het opnieuw instellen van dit middel is het aantal niet noodzakelijke meldingen teruggedrongen.

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.*

In toegestuurde documenten leest de inspectie over het gebruik van een risico-inventarisatie nachtzorg. Hierin leest de inspectie de afweging of er toezicht in de nacht nodig is en welke medische en/of gedragsrisico's er spelen in de nacht. De inventarisaties zijn ook onderdeel van de visie op nachtzorg (uit 2018). Deze risico-inventarisaties worden momenteel nog niet ingezet zo hoort de inspectie van de kwaliteitsmedewerker. De zorgaanbieder geeft aan wel een integrale risico-inventarisatielijst te gebruiken. Hier zijn onveilige situaties in de nacht als aandachtspunt benoemd. Deze inventarisatie kan aanleiding vormen voor afspraken over onder andere de inzet van domotica in de nacht. De inspectie heeft genoemde risico-inventarisatielijst gezien.

Van een cliënt hoort de inspectie dat nachtzorgmedewerkers haar oproepen in de nacht altijd horen. De cliënt loopt naar eigen zeggen het risico om te vallen en kan dan zelf alarmeren. De inspectie ziet het alarmeringssysteem in haar appartement.

Een nachtzorgmedewerker vertelt dat er voldoende medewerkers zijn in de nacht. Er staat een hecht en loyaal team die wanneer er gaten in het rooster vallen bereidt zijn om elkaars diensten over te nemen. Wanneer er een nieuwe collega komt werken in de nachtdienst dan is er een inwerkprogramma. Eerst loopt een nieuwe zorgverlener twee nachten mee met een ervaren collega in de nachtzorgcentrale. Ook krijgen zij eerst woongroepen toegewezen die wat minder meldingen genereren.

Meerdere gesprekspartners vertellen dat zij geen specifieke opleidingen hebben hoeven volgen om in de nachtdienst te gaan werken. De functieomschrijving die de inspectie inzag gaat niet in op specifieke (digitale) vaardigheden of de inzet van domotica. Wel zijn er vijf zorgverleners die in de nachtzorg werken die meer weten over de werking van domotica in de nacht en als vraagbaak dienen voor de andere zorgverleners. De ICT afdeling is ook goed bereikbaar als daar vragen over zijn, aldus een nachtzorgmedewerker. Medewerkers zijn allemaal ook als BHV'er geschoold.

Medewerkers geven aan dat het uitluisteren en monitoren intensief is en aandacht vraagt. Men probeert dit te beperken tot maximaal anderhalf uur om dan te wisselen naar andere werkzaamheden. Bij drukte tijdens de nacht maken medewerkers in overleg en de eigen professionele inschatting afwegingen over prioriteiten.

Datum

19 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Van een client hoort de inspectie dat zij weleens heeft terug gelezen in haar zorgdossier dat zij een rustige nacht heeft gehad terwijl zij in werkelijkheid die nacht niet thuis sliep. Mogelijk is dit te wijten aan een onnauwkeurige overdracht tussen dag en nacht zo hoort de inspectie van een nachtzorgmedewerker.

Datum

19 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

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.*

De kwaliteitsmedewerker vertelt dat wanneer er verzet is tegen een maatregel in de nacht dan het WZD stappenplan wordt gevolgd. Maatregelen komen standaard ieder jaar tijdens de evaluatie van het zorgplan aan de orde.

Van de bestuurder en de kwaliteitsmedewerker hoort de inspectie dat zij momenteel zijn begonnen om meer te gaan kijken naar maatwerk voor de nachtzorg aan cliënten. In de visie op nachtzorg leest de inspectie dit ook terug. Daar staat onder meer dat cliënten niet worden uitgeluisterd tenzij. Op dit moment is het nog zo dat de meeste cliënten worden uitgeluisterd en soms ook onder cameratoezicht staan in de nacht. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat dit mede komt omdat dit een uitdrukkelijke wens is van de cliëntvertegenwoordiger.

De bestuurder en de informatieanalist vertellen dat er inmiddels een start is gemaakt met het kijken naar meer maatwerk voor cliënten in de nachtzorg. Er is gekeken naar de top 25 van cliënten waarvan zij de meeste meldingen krijgen in de nacht om te bekijken of er ook alternatieven mogelijk zijn die minder inbreuk maken op hun privacy. De bedoeling is om uiteindelijk een 'menukaart' te realiseren waarbij cliënten en/of hun vertegenwoordigers zelf kunnen kiezen welke domotica er wordt ingezet zo hoort de inspectie van de manager HIFI.

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 stelde in 2018 een visie vast op het gebied van nachtzorg en de rol van technologie zoals domotica. De situatie was destijds dat uitluisteren bij cliënten de standaard was. De visie is "wij luisteren niet in, tenzij...". Daarnaast is de visie dat op basis van een individuele afweging en risico-inventarisatie de inzet van domotica persoonsgericht wordt ingezet. Naast aspecten als privacy en rust, noemt de zorgaanbieder ook het grote aantal meldingen dat door domotica wordt gegenereerd. Dit kan een veiligheidsrisico betekenen door bijvoorbeeld het missen van signalen of "meldingsmoeheid".

De inspectie leest in verschillende documenten en op de website van de zorgaanbieder dat er verbeteringen in de monitoring en alarmering voor de nachtzorg doorgevoerd moeten worden. Door diverse factoren is het de organisatie, aldus de bestuurder en medewerkers, onvoldoende gelukt genoemde visie in concrete veranderingen om te zetten. Het ontbreken van financiering, de corona-pandemie en draagvlak onder medewerkers waren factoren die dit proces bemoeilijkten. De organisatie signaleerde op diverse momenten dat ook de technologie een risico vormde voor de veilige inzet van domotica in de nachtzorg. De inspectie begreep bijvoorbeeld dat op enig moment de gebruikte technologie niet meer door de leverancier ondersteund werd. In de afgelopen jaren is er sprake geweest van incidenten en calamiteiten in de nachtzorg. Deze zijn ook bij de inspectie gemeld. De zorgaanbieder deed onderzoek naar deze situaties; onder meer betere samenwerking, betere technologie en het beter opvolgen van afspraken kwamen hieruit terug als verbeterpunten.

Datum

19 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Sinds begin 2024 is de wijze waarop de nachtzorg aangestuurd wordt veranderd. Daarbij is sprake van regionale aansturing, waarbij de verwachting is dat dit meer eenduidigheid brengt, maar vooral een betere samenwerking tussen dag- en nachtzorg. De afdeling HIFI is bezig met een gestructureerd programma om de diverse technologische uitdagingen en vernieuwingen op te pakken. Een belangrijk verbeterpunt is de ingezette technologie; hierin heeft de organisatie inmiddels stappen gezet om ervoor te zorgen dat dit continu functioneert en er bij storingen snel gehandeld kan worden. Zo zijn diverse systemen naar de cloud verhuisd en zijn diverse verbindingen dubbel uitgevoerd. Ook het punt van niet onderhouden soft- en hardware is aangepakt. De zorgaanbieder kijkt ook gericht gekeken naar data die via domotica verzameld wordt. Zo zag de inspectie een voorbeeld van een top 25 van meldingen per locatie. Dergelijke overzichten gebruikt de zorgaanbieder om met de betrokken locaties, medewerkers, cliënten en verwanten in gesprek te gaan over de inzet van domotica. De inzet van technologie wordt meer centraal aangepakt en gecoördineerd, wat op termijn beter beheer en onderhoud en meer veiligheid moet borgen. Een belangrijke technische uitdaging zijn de hoeveelheid verschillende sensoren en ontvangende systemen, met daartussen uiteenlopende verbindingen. De organisatie wil dit oppakken door de inzet van onder andere een modern platform om dit te structureren. Dit zijn processen die tijd nodig hebben. Hoewel diverse veranderingen nog gaande zijn, geeft de organisatie aan dat er in tegenstelling tot voorgaande jaren nu daadwerkelijk stappen gezet worden om de verbeterpunten op te pakken.

In de praktijk kunnen incidenten in de nachtzorg leiden tot een melding in het kwaliteitsmanagementsysteem. Deze worden opgevolgd en op de locaties in het team besproken, waar nodig gebeurt dit multidisciplinair, bijvoorbeeld met de gedragskundige. In geval van technische problemen in de nacht is er een bereikbaarheidsdienst.

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 afstemming tussen de dag en nachtdiensten kan beter zo hoort de inspectie van meerdere gesprekspartners. Dit leest de inspectie ook in een brief van een cliënt die tijdens het bezoek van de inspectie is overhandigd door de manager nachtzorg. Van de bestuurder hoort de inspectie dat zij bezig zijn om de samenwerking tussen zorgverleners in de dag en nacht te intensiveren. Het thema maakt onderdeel uit van een pilot die is gestart die invulling moet geven aan de visie op nachtzorg van De Twentse Zorgcentra. Zorgverleners die in dagdiensten werken zijn vaak niet op de hoogte hoe er in de nacht gewerkt wordt zo hoort de inspectie van meerdere nachtzorgverleners.

Datum

19 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Het ontbreekt soms aan een goede cliëntoverdracht tussen dag en nachtzorgverleners zo hoort de inspectie van diverse nachtzorgmedewerkers. Het gebeurt vaak dat er geen bijzonderheden zijn. Dit hoort de inspectie ook tijdens de fysieke overdracht. Een meer uitgebreide overdracht waarin ook duidelijk is wat bijzonderheden kunnen zijn die invloed hebben op de nacht kan daar bij helpen zo hoort de inspectie van een nachtzorgmedewerker. Wat voor de zorg overdag niet bijzonder is, kan dat voor de nacht wel zijn.

De fysieke overdracht combineert men met informatieoverdracht via het ECD. In het ECD is alle relevante informatie terug te vinden, inclusief eerder genoemde nachtzorgkaart met afspraken over de inzet van domotica. In het domotica systeem (CLB) is deze informatie ook terug te vinden. Deze informatie moet met de hand overgenomen worden, dit is geen automatische koppeling. Dit is wel een wens.

De nachtzorg werkt niet specifiek samen met andere zorgaanbieders buiten de organisatie, uitgezonderd acute situaties waarin bijvoorbeeld een arts ingezet moet worden of ziekenhuisopname nodig is.

Conclusies

De inspectie concludeert dat de inzet van domotica/technologie bij Stichting De Twentse Zorgcentra in opzet voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De inspectie ziet dat diverse verbeteringen zijn ingezet, zoals in de samenwerking tussen dag- en nachtzorg, het moderniseren van de technologie en een passend aanbod van domotica. Deze verbeteringen kosten tijd en zullen geborgd moeten worden in de organisatie. De inspectie ziet als belangrijkste aandachtspunten:

- Aandacht voor het kennen van de cliënten door nachtzorgmedewerkers;
- Het actief en blijvend doorzetten van de plannen voor verbetering in de nachtzorg, zowel op technisch vlak als op de samenwerking tussen dag- en nachtzorg;
- De visie is 'niet uitluisteren, tenzij', maar tegelijkertijd is dit nog niet in de praktijk overal zo gerealiseerd. Ook de beweging naar meer maatwerk en 'passende' domotica blijft dus van belang.

Als positieve punten noemt de inspectie onder andere de inzet van zeer betrokken, trotse en transparant werkende medewerkers, datagedreven werken om minder (en betere) domotica meldingen te krijgen en de acties die zijn genomen om de ICT systemen verder op orde te krijgen. De inspectie waardeert de openheid en mate van transparantie van de zorgaanbieder.

Vervolgacties

De inspectie verwacht dat u de ingezette veranderingen op het gebied van domotica in de nachtzorg blijvend aandacht geeft. Hierover hoeft u de inspectie niet te informeren. Op het onderwerp kan in het reguliere toezicht worden teruggekomen.

Datum

19 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Openbaarmaking

Ik wijs u er op dat de inspectie op grond van de Gezondheidswet haar rapporten openbaar maakt via 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).

Met vriendelijke groet,

Persoonsgegevens

A large grey rectangular box redacting the signature and name of the official.