



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting de Trans

Persoonsgegevens

Grote Brink 3
9451 BP Rolde

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 18 september 2024
Betreft Definitief briefrapport bezoek 25 juni 2024

Geachte **Persoonsgegevens**

Op 25 juni 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek gebracht aan De Trans. 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:

- Functioneel ontwerp vervanging zorgdomotica De Trans;
- Functieomschrijving medewerker nachtdienst;
- Procedure bij storingen in de nachtzorg;
- Visie op nachtzorg en domotica in de nacht (concept);
- De Trans Fase 1;
- De Trans Fase 2;
- Stg. De Trans-addendum 2
- Stg. De Trans wzd getekend contract;
- Stg. De Trans-wzd getekend addendum 3;
- Samenwerkingsovereenkomst Van Boeijen en De Trans.

Tijdens het bezoek sprak de inspectie:

- Directeur bedrijfsvoering;
- Directiesecretaris;
- Medewerker Kwaliteit;
- Manager F&C;
- Informatiemanager;
- Lid cliëntenraad De Trans;
- Zorgmanager nachtzorg;
- Drie 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.

Datum

18 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Bevindingen

Achtergrondinformatie stichting De Trans.

Stichting De Trans biedt zorg aan cliënten met een verstandelijke beperking. Er wordt momenteel zorg en ondersteuning geboden aan ongeveer 850 cliënten in de provincies Groningen en Drenthe. Stichting De Trans beschikt over woon-, werk- en dagbestedingslocaties. Er werken rond de 1100 medewerkers en daarnaast zijn er 300 vrijwilligers actief binnen De Trans.

Stichting De Trans maakt gebruik van zorgdomotica in de nachtzorg op twee locaties, namelijk Nooitgedacht en Emmen. Beide locaties beschikken over een eigen meldkamer. Het inspectiebezoek heeft plaatsgevonden op de locatie in Nooitgedacht. In de nacht zijn er op locatie Nooitgedacht 250 cliënten.

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.*

Van verschillende gesprekspartners hoort de inspectie dat zij de nachtzorg en domotica afstemmen op de zorgvraag, behoefte en zorgzwaarte van de cliënten. Bij intake van een nieuwe cliënt wordt in samenspraak met de cliënt of diens vertegenwoordiger gekeken of er domotica wordt ingezet en wat dan het meest passend is. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld wordt uitgeluisterd in de nacht wordt ook besloten of de cliënt scherp of juist niet scherp wordt uitgeluisterd, zo vertellen meerdere gesprekspartners. Een nachtzorgmedewerker vertelt over een cliënt die normaal gesproken praat met een spraakcomputer, maar nu ook appjes stuurt wanneer zij melding wil maken in de nacht.

Van een cliëntvertegenwoordiger hoort de inspectie dat nacht zorgmedewerkers zijn verwant goed kennen. Hij leest dan in de rapportage dat zijn verwant vrolijk was en lacht net zoals thuis. Een nacht zorgmedewerker vertelt dat zij aan een kuchje kan horen wie de cliënt is. De meeste van de nacht zorgmedewerkers hebben ook in dagdiensten gewerkt en kennen daar de cliënten al van, zo zegt zij. Wanneer een geluid niet direct herkend wordt door de nachtdienst, dan luisteren zij wat langer uit om te horen wat het geluid precies inhoudt, zo ziet de inspectie tijdens haar rondleiding over de nacht zorgcentrale.

Datum

18 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Van een cliëntvertegenwoordiger en tevens lid van de cliëntenraad hoort de inspectie dat de cliëntenraad bij de nacht centrale op bezoek is geweest om te zien hoe zorg domotica werk gaat. Het is belangrijk dat ouders ook weten hoe zorg domotica werkt, vertelt hij.

Afspraken over de nacht zorg en de inzet van domotica in de nacht staan in het cliënt dossier, hoort de inspectie van de manager nacht zorg. Dit ziet de inspectie ook terug in het individueel ondersteuningsplan. Zo leest de inspectie dat een cliënt een halszender heeft, die hij kan indrukken indien hij de nachtdienst nodig heeft. Met hem is de afspraak gemaakt dat hij niet op kamers komt van anderen in de nacht. De afspraken over de nacht zorg worden periodiek geëvalueerd tijdens de evaluatie van het individueel ondersteuningsplan. Hier is zo nodig ook iemand van de nacht zorg en een gedragsdeskundige bij aanwezig, zo hoort de inspectie van een nacht zorgmedewerker. Van een cliëntvertegenwoordiger hoort de inspectie dat hij tijdens de evaluatie van het individueel ondersteuningsplan, maar ook tussendoor, actief geïnformeerd wordt over de nacht zorg van zijn verwant wanneer dat nodig is.

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 informatiemanager hoort de inspectie dat zij bij de aanschaf van nieuwe domotica hebben gekeken naar de zorgvragen van de verschillende cliënten. Zo hebben zij zes profielen van cliënten gemaakt en per profiel bekeken welke domotica in de nacht passend zou kunnen zijn. Van een cliëntvertegenwoordiger en tevens lid van de cliëntenraad hoort de inspectie dat de cliëntenraad pas achteraf geïnformeerd is over de aanschaf van de nieuwe domoticasysteem. De directeur vertelt in een mondelinge terugkoppeling aan de inspectie dat dit wel het geval is.

De inspectie ziet tijdens de overdracht en hoort van nachtzorgmedewerkers dat de overdracht van de avond- naar de nachtdienst per email verloopt.

De dienstdoende zorgverlener stuurt een email met daarin de bijzonderheden over een cliënt van die dag en of dat mogelijk invloed heeft op de nacht.

Desgevraagd vertellen meerdere gesprekspartners dat zij niet onderling hebben afgesproken wat precies een bijzonderheid is die overgedragen moet worden.

Datum

18 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Van de zorgmanager nachtzorg en een nachtzorgmedewerker hoort de inspectie dat zij voldoende mensen tot hun beschikking hebben in de nacht en de zorgvragen van de cliënten aankunnen. Er is een bereidheid om in geval van krapte in het rooster elkaars diensten over te nemen, zo hoort de inspectie. Wanneer het systeem uitvalt dan schalen zij op. Nachtzorgverleners lopen dan hun rondes langs de woningen van de cliënten, zo hoort de inspectie.

Van een nachtzorgmedewerker hoort de inspectie dat zij geen aparte opleiding hebben hoeven volgen om in nachtdiensten te kunnen werken. In toegestuurde stukken leest de inspectie wel over een functieomschrijving voor een medewerker nachtdienst. Twee nachtzorgmedewerkers die ook als superuser werken, hebben de nodige kennis over ingezette domotica, zo hoort de inspectie van hen. Ook de contacten met functioneel beheer zijn goed, mochten er vragen zijn. Van een nachtzorgmedewerker hoort de inspectie dat zij een Hbo-opleiding digitale techniek gaat volgen.

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.*

In de visie op nachtzorg en domotica in de nacht binnen De Trans leest de inspectie dat er aandacht is voor de Wet Zorg en Dwang (Wzd) bij de inzet van domotica in de nacht. Zo leest de inspectie; 'Domotica biedt veiligheid, maar er zijn altijd risico's. Het afwegen van aanvaardbare risico's tegen bewegingsvrijheid en privacy is essentieel. Veel domotica kan vrijheidsbeperkend zijn.' en 'Bij het kiezen van domotica ligt de focus op het bevorderen van de autonomie van de cliënt en het minimaliseren van inbreuk op zijn privacy. Het minst ingrijpende middel wordt ingezet om het risico te beperken, met regelmatige evaluatie.'

Van een nachtzorgmedewerker hoort de inspectie dat wanneer er verzet is tegen ingezette nachtzorg, zij het stappenplan Wzd volgen. Dit ziet de inspectie ook terug in het individueel ondersteuningsplan van een cliënt. Zo hoort de inspectie over een cliënt die zich verzette tegen cameratoezicht in de nacht, door de camera af te plakken. In samenspraak met de cliënt is daarna gekozen voor een alarmknop waarmee hij de nachtdienst kan bereiken. Van een nachtzorgmedewerker hoort de inspectie dat zij is getraind in de Wzd om ook in de nacht tijdig te herkennen wanneer gedwongen zorg nodig is.

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 document opgesteld met een visie betreffende nachtzorg en domotica. Het conceptdocument is ingezien door de inspectie. De geïnterviewden geven aan dat de visie nog basaal is en nog verder moet worden uitgewerkt.

De zorgaanbieder heeft procedures opgesteld waarin de werkwijzen worden beschreven rondom de uitval van het zorgdomoticasysteem. Deze verscheidene protocollen zijn op papier in de meldkamer aanwezig. De inhoud is bekend bij de geïnterviewde medewerkers. Zo is er bijvoorbeeld bij medewerkers bekend wie er gebeld moet worden bij uitval van het systeem. Er is nog geen integraal zorgcontinuïteitsplan opgesteld. Tijdens de interviews hoort de inspectie dat De Trans de wens heeft om hiermee te starten.

De inspectie hoort dat medewerkers de domoticameldingen in de nacht prioriteren op basis van ervaring. Er zijn geen procedures waarin staat welke melding prioriteit heeft. Tijdens de interviews is aangegeven dat er soms door de medewerkers van de nachtdienst informatie over cliënten wordt gemist. Als voorbeeld wordt genoemd tijdens de interviews: familiale zaken zoals een overlijdensbericht waardoor cliënten onrustig kunnen zijn tijdens de nachtdienst. De inspectie hoort dat alle bijzonderheden worden overgedragen. Er zijn geen overdrachtsprotocollen beschikbaar waarin benoemd staat wat als "bijzonder" moet worden aangemerkt.

De zorgaanbieder maakt gebruik van het incident meldsysteem van Triasweb. Tijdens de interviews wordt verteld dat er een afname is van het totale aantal incidentmeldingen. Medewerkers hebben aangegeven het huidige formulier als lang te ervaren. De zorgaanbieder onderzoekt momenteel de mogelijkheden om het meldformulier in te korten. De inspectie hoort dat de incidentmeldingen worden besproken in een teamvergadering. De geïnterviewde medewerkers zijn bekend met de werkwijze rondom het melden van incidenten. De zorgmanager heeft het overzicht van alle meldingen en kan trends signaleren. Technische meldingen worden direct aan de functioneel beheerder gemeld, zo hoort de inspectie. De directie kan sturen op incidenten door middel van de tertaalrapportage. Deze rapportage is niet door de inspectie ingezien.

Datum

18 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

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 zorgaanbieder werkt in de avond- en nachtdienst samen met verschillende ketenpartners. De verpleegkundige zorg is in de nacht belegd bij de Stichting Vanboeijen. Hiervoor hebben beide partijen een samenwerkingsovereenkomst getekend. Dit contract heeft de inspectie ingezien. Voor de medische zorg heeft de zorgaanbieder een contract met MedTzorg. In de avond, nacht en in het weekend is de medische zorg gedekt. Het getekende samenwerkingscontract met bijlagen is ook ingezien door de inspectie. Er zijn afspraken gemaakt over onder andere het uitwisselen van gegevens, scholing en triage.

De huisartsen van MedTzorg registreren in Medsure. Na een oproep zijn zij verantwoordelijk voor het delen van de cliëntinformatie aan De Trans. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt wanneer MedTzorg opgeroepen wordt. Er is een checklist beschikbaar ter voorbereiding aan een oproep. Zowel de checklist als de afspraken zijn niet bekend bij de geïnterviewde zorgverleners. Door de geïnterviewde zorgverleners is genoemd dat er weinig tot geen gebruik wordt gemaakt van MedTzorg. Er wordt verteld dat zorgmedewerkers direct 112 bellen als er acute medische zorg nodig is.

Met leveranciers heeft De Trans service-overeenkomsten afgesloten. De inspectie heeft de overeenkomst ingezien die De Trans heeft gemaakt met één van de leveranciers van zorgdomotica. In deze overeenkomst zijn afspraken gemaakt over storingen en uitval van zorgdomotica. Storingen kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week gemeld worden bij de leverancier.

Conclusies

De inspectie concludeert dat de inzet van domotica/technologie bij De Trans voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De inspectie waardeert de openheid en mate van transparantie van de zorgaanbieder. Er zijn wel enkele aandachtspunten die de inspectie wil meegeven.

- Het is voor zorgverleners niet duidelijk wanneer iets een bijzonderheid is die zou moeten worden overgedragen tijdens de overdracht rondom de (nacht)diensten. Het is wenselijk om vast te leggen en te borgen wat bijzonderheden zijn;
- Het verder uitwerken van de visie op nachtzorg en het actief uitdragen aan zorgverleners;
- Duidelijkheid creëren met betrekking tot prioritering van meldingen tijdens de nacht.
- Het vereenvoudigen van het incident meldformulier voor zorgverleners;
- Verder bekendmaken van de checklist en afspraken tussen MedTzorg en de Trans aan zorgverleners.

Datum

18 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

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

18 september 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Openbaarmaking

Ik wijs u erop 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