



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Alliade

Persoonsgegevens

Postbus 303

8440 AH Heerenveen

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

Inlichtingen bij

Bedrijfsgevoelige informatie

Ons kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Datum 20 augustus 2024
Betreft Rapportbrief bezoek 6 juni 2024

Geachte **Persoonsgegevens**

Op 6 juni 2024 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek aan Stichting Alliade, locatie Beetsterzwaag. 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:

- Aanvraagformulier domotica. Stichting Alliade, datum onbekend;
- Productcatalogus Zorgcentrale. Stichting Alliade, datum onbekend;
- Functiebeschrijving centralist A nachtzorg. Stichting Alliade, 2018;
- Functiebeschrijving centralist B nachtzorg. Stichting Alliade, 2018;
- Functiebeschrijving verpleegkundig centralist Zorgcentrale. Stichting Alliade, 2018;
- Interview 'De nacht is om te slapen'. InZicht (tijdschrift voor familie cliënten Alliade), najaar 2023;
- Nachtzorg goed geregeld: beleidsnotitie. Stichting Alliade, 2023.

Tijdens het bezoek sprak de inspectie personen in de volgende rollen: voorzitter van de raad van bestuur, directeur regio Midden 1/Zorgcentrale, directeur ICT, business analist zorgtechnologie, coördinator beleid en kwaliteit, leden lokale en centrale cliënten/verwantenraad, manager zorgcentrale, verpleegkundig zorgcentralist dag en avond, wakkere wacht en zorgcentralist dag en avond, begeleider C en zorgcentralist 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.

Op 4 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 19 juli. Het concept bevatte volgens u geen feitelijke onjuistheden. Wel stelde u twee tekstuele suggesties voor. Deze hebben wij verwerkt in de achtergrondinformatie in de volgende samenvatting van hetgeen tijdens het inspectiebezoek is besproken. In dit definitieve rapport treft u nu ook de conclusies en 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

20 augustus 2024

Kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Bevindingen

Achtergrondinformatie Alliade

De zorgaanbieder heeft een eigen Zorgcentrale, gevestigd op één van de woonparken. De Zorgcentrale biedt 24/7 zorg op afstand aan cliënten en ondersteuning aan medewerkers van Alliade. De Zorgcentrale maakt gebruik van akoestische bewaking, houdt cameratoezicht en monitort andere meldingen die via domotica binnenkomen. Medewerkers besluiten op basis van deze signalen of aanvullende zorg nodig is, nemen contact op met de wakende wacht of slaapwacht. Zij nemen vervolgens poolshoogte bij de cliënt op de woning. Naast deze taak is de Zorgcentrale bereikbaar voor onder andere de medicatie dubbelcheck en aanvragen van IBS of ELV buiten kantoor tijden. De centrale verzorgt ook de waarneming voor de behandeldiensten van de zorgaanbieder. Ten aanzien van domotica vervult de Zorgcentrale ook een adviserende rol richting andere medewerkers.

De nachtzorg inclusief de inzet van domotica wordt aan circa 1800 cliënten aangeboden. De Zorgcentrale is standaard bemenst met 6 centralisten, aangevuld met diverse wakende wachten en slaapwachten, afhankelijk van de zorgvraag.

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 diverse gesprekspartners hoort de inspectie dat cliënten een nachtzorg afsprakenkaart in hun zorgdossier hebben. Voor zorgverleners is zo eenvoudig in te zien welke nachtzorg een cliënt nodig heeft en welke domotica er wordt ingezet. Zo heeft een cliënt in de nacht akoestische bewaking vertelt een zorgverlener. Dit leest de inspectie ook terug in de nachtzorg afsprakenkaart van deze cliënt in zijn zorgdossier. De inzet van nachtzorg komt ook ter sprake bij de evaluatie van het zorgplan zo hoort de inspectie van diverse gesprekspartners.

Van een zorgcentralist nachtzorg hoort de inspectie dat zij de cliënten goed kent. Zo kan zij aan de stem of het geluid wat een cliënt maakt herkennen wie de cliënt is. Dit geldt voor de meeste zorgverleners in de nacht zo hoort de inspectie. Sommige van de medewerkers hebben ook in dagdiensten bij Alliade gewerkt en kennen de cliënten daar van.

Datum
20 augustus 2024

Kenmerk
Bedrijfsgevoelige informatie

Van cliëntvertegenwoordigers hoort de inspectie dat in overleg met hen een keuze wordt gemaakt voor domotica in de nacht. Tussentijds kan het zo zijn dat hun verwant meer of minder nachtzorg nodig heeft. Zo vertelt een cliëntvertegenwoordiger dat haar verwant als gevolg van een persoonlijke gebeurtenis 's nachts onrustiger werd. Om die reden is in samenspraak met haar besloten om intensiever te gaan monitoren in de nacht om dit daarna weer af te bouwen.

Van de manager van de zorgcentrale hoort de inspectie dat de keuze van het inzetten van domotica in de nacht in overleg wordt gemaakt. Wel is het zo dat cliënten en/of hun vertegenwoordigers nog onvoldoende meegenomen worden in de mogelijkheden en soorten van nachtzorg waaruit gekozen kan worden. Zo heeft Alliade een productcatalogus met diverse domotica die in de nacht kunnen worden ingezet.

Zowel een cliëntvertegenwoordiger als zorgmedewerkers geven aan dat de houding van cliënten, verwanten en collega medewerkers ten opzichte van domotica in de nachtzorg positief veranderde na een bezoek aan de nachtzorg (de Zorgcentrale).

Cliëntvertegenwoordigers geven bij de inspectie aan dat inzage in het digitale dossier (via de website Caren) niet altijd mogelijk of niet altijd eenvoudig mogelijk 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 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.*

De bestuurder en de directeur regio Midden 1 van Alliade vertellen dat de nachtzorg is georganiseerd rondom de zorgcentrale met wakende wachten. Op sommige locaties is ook een slaapwacht aanwezig. Ook kan tijdelijk voor een slaapwacht gekozen worden als bijvoorbeeld een cliënt ziek is zo vertelt de directeur regio Midden 1 van Alliade. De nachtzorg heeft ten doel om de cliënten een zo rustig mogelijke nacht te bezorgen en hen hier zo nodig gepland en ongepland in te ondersteunen. Daarnaast wordt er uit veiligheidsoogpunt (bewaken van de woningen) en BHV ontruiming bij brand nachtzorg geleverd. In toegestuurde documenten van Alliade leest de inspectie dat er per cliënt een afweging gemaakt wordt hoe er veilige, verantwoorde, goede en doelmatige nachtzorg wordt geboden.

Daarbij kan je niet in zijn algemeenheid zeggen voor welk zorgprofiel de nachtzorg dan geldt en welke vorm dan het meest passend is. Van de Business analyst zorgtechnologie hoort de inspectie dat de keuze voor de inzet van nachtdomotica mede afhangt van de zorgvraag van de cliënt.

De directeur regio Midden 1 zegt dat Alliade steeds meer differentieert en het allang niet meer het geval is dat iedere cliënt standaard wordt uitgeluisterd in de nacht. Alliade wil steeds meer toewerken naar het op maat inzetten van domotica bij cliënten.

In toegestuurde documenten van Alliade leest de inspectie onder andere dat medewerkers die als wakende wacht op een locatie werken, de regelmatig voorkomende werkzaamheden moeten kunnen verrichten. De medewerker moet bevoegd en bekwaam zijn om de voorbehouden en risicovolle handelingen uit te voeren. Wanneer de aanwezige wakende wacht bijzondere zorgvragen die incidenteel voorkomen niet kan afhandelen, moet een achterwacht geregeld zijn zo leest de inspectie.

De manager zorgcentrale en centralisten vertellen dat zij een ervaren team hebben wat al langere tijd in de zorg werkzaam is en hebben een opleiding in de zorg gevolgd. Er is geen specifieke aanvullende opleiding om in de nachtzorg of als centralist te gaan werken bij Alliade. Dat is ook niet nodig zo vertellen zij. Desgevraagd vertelt de manager en een medewerker van de zorgcentrale dat het wel handig zou kunnen zijn om meer af te weten van de domotica die bij de cliënten wordt ingezet.

Nieuwe nachtzorgmedewerkers draaien in het kader van hun inwerktraject eerst drie nachtdiensten mee met een andere nachtzorgmedewerker zo hoort de inspectie van de manager zorgcentrale. Ook krijgt de nieuwe medewerker een buddy aangewezen. Een centralist vertelt dat je voor deze functie vooral leert door ervaring op te doen.

De manager zorgcentrale vertelt dat zij meestal voldoende nacht zorgmedewerkers hebben maar dat er soms een beroep moet worden gedaan op ZZP'ers. ZZP'ers zijn vaak wel langere tijd aan de organisatie verbonden en kennen de cliënten.

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 toegestuurde documenten van Alliade leest de inspectie dat de inzet van domotica een manier is om toezicht uit te oefenen op de cliënt. Het is daarom een van de vormen van zorg die valt onder de Wet zorg en dwang (Wzd). De cliënt en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) moeten instemmen met de inzet van domotica. Is er geen toestemming of verzet de cliënt zich (ook als er wel toestemming is van de vertegenwoordiger), dan is het onvrijwillige zorg. In dat geval moet het Wzd-stappenplan worden doorlopen. Daarin is per stap vastgelegd wie er betrokken moeten worden bij de besluitvorming en evaluatie.

In een zorgplan leest de inspectie over een cliënt waar onvrijwillige nachtzorg wordt toegepast en dat daarin het stappenplan wordt gevolgd.

Datum
20 augustus 2024

Kenmerk
Bedrijfsgevoelige informatie

Bij de inzet van onvrijwillige nachtzorg is ook de gedragsdeskundige betrokken zo hoort de inspectie van meerdere nachtzorgmedewerkers. De inspectie zag een ingevuld formulier voor het aanvragen van werkzaamheden in relatie tot domotica, waarbij ook toestemming als vereiste is vermeld.

Datum
20 augustus 2024

Kenmerk
Bedrijfsgevoelige informatie

Van diverse gesprekspartners hoort de inspectie dat zorgverleners een E-learning hebben gevolgd over de WZD. Hierin is ook aandacht voor het herkennen van mogelijk onvrijwillige nachtzorg zo hoort de inspectie. Een zorgverlener benoemt de maatregelen die onder onvrijwillige zorg vallen die Alliade voor een cliënt inzet.

Van de directeur regio Midden 1 van Alliade hoort de inspectie dat voor hun veiligheid soms meer domotica in de nacht dan (achteraf) nodig wordt ingezet voor cliënten (bijvoorbeeld een camera). Of soms wordt domotica in de nacht aanvankelijk ingezet voor de beeldvorming van een client maar loopt deze langer dan nodig door.

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 de visie en het beleid ten aanzien van nachtzorg en de inzet van domotica vastgelegd. De visie is kort samengevat "de nacht is om te slapen". De zorgaanbieder beschrijft in de beleidsnotitie 'Nachtzorg goed geregeld' hoe deze visie concreet ingevuld wordt. Zo leest de inspectie uitgangspunten als de vormen van nachtzorg (slaapwacht, wakende wacht, oproepbare wacht, in combinatie met de zorgcentrale), functievereisten en het maken van individuele afwegingen per cliënt. Ook het inzetten van in principe alleen een eigen zorgcentrale is een uitgangspunt.

De zorgcentrale geeft advies bij de inzet van domotica oplossingen, zoals blijkt uit een uitgebreide productcatalogus die de inspectie inzag. Op de zorgcentrale zelf zijn diverse domotica oplossingen aanwezig die ingezet kunnen worden. Met externe leveranciers bestaan afspraken over de inzet en montage van specifieke domotica oplossingen.

De organisatie komt uit een fusie-situatie, die ook op ICT gebied veel gevolgen had. Er bestond een grote diversiteit aan applicaties en koppelingen, ook als het ging om domotica. Op de zorgcentrale was dit ook zichtbaar, waar op één werkstation (ook wel GUI genoemd) een ander domotica systeem gebruikt werd voor een deel van de cliënten. Enkele jaren geleden is een traject ingezet om het diverse landschap te vereenvoudigen en tegelijk de stabiliteit en continuïteit te verbeteren. Hierin zijn diverse verbeteringen ingevoerd, bijvoorbeeld meer redundante componenten (onder andere verbindingen), het bijna geheel migreren naar de cloud en het vernieuwen van de afspraken met leveranciers. In geval van technische verstoringen die de nachtzorg raken, schakelt de organisatie de bereikbaarheidsdiensten in.

Afhankelijk van de duur en aard van de storing wordt de nachtzorg dan uitgevoerd door onder andere het lopen van rondes en het inschakelen van aanvullend opgeroepen personeel. Medewerkers die de inspectie sprak gaven aan in dergelijke situaties te weten wat de afspraken zijn en wat zelf te moeten doen.

Datum
20 augustus 2024

Kenmerk
Bedrijfsgevoelige informatie

Medewerkers geven aan dat het - ondanks maatregelen als het werken met koptelefoons, het rouleren van uitluister diensten en de goede inzet van technologie - altijd mogelijk is dat bepaalde signalen gedurende de nacht gemist worden. De zorgaanbieder kan meldingen van incidenten of ongewenste gebeurtenissen in de nachtzorg opvolgen. Dit gebeurt ook aan de hand van data uit systemen. Beelden terugkijken is niet mogelijk. Dit is alleen onder duidelijke randvoorwaarden mogelijk onder verantwoordelijkheid van een gedragskundige, bijvoorbeeld voor het observeren van specifiek gedrag tijdens de nacht.

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 overdracht van dag/avond naar nachtzorg verloopt volgens de zorgaanbieder steeds op dezelfde wijze. Tussen 10 en 11 uur 's avonds vindt telefonisch en in enkele gevallen ook fysiek (als dat mogelijk is qua afstand) overdracht plaats. Medewerkers geven daarnaast gedurende de dag informatie door via de e-mail. Het gaat hierbij vaak om zaken die wat langer spelen en niet direct zorginhoudelijk relevant zijn. Informatie relevant voor de zorg is altijd in het ECD terug te vinden. Daarnaast zag de inspectie ook het pragmatische gebruik van een gedeeld Word document, waar gedurende de avond bijzonderheden voor de overdracht 'live' genoteerd worden door de dagzorg. In het ECD is zoals eerder genoemd ook terug te vinden wat per cliënt de afspraken zijn rondom de inzet van domotica. In het domotica systeem is (een samenvatting van) deze informatie ook terug te vinden. Medewerkers geven aan dat deze informatie niet rechtstreeks uit het ECD komt. Dit is wel een wens.

Verschillende medewerkers geven aan de inspectie aan dat ondanks de overdracht er toch een gevoel bestaat dat dag- en nachtzorg "gescheiden werelden" zijn. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de inhoud van de overdracht, waarbij wat bijzonder of relevant is volgens de dagzorg niet hetzelfde is voor de nachtzorg. Medewerkers geven aan dat het werken aan betere overdracht en het bezoeken van de Zorgcentrale – bijvoorbeeld bij het inwerken - helpen bij het bij elkaar brengen van de dag- en nachtzorg.

De zorgaanbieder 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 Alliade voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De inspectie waardeert de openheid en mate van transparantie van de zorgaanbieder. De inspectie ziet wel twee aandachtspunten:

- De overdracht tussen dag/avond en nachtzorg is van groot belang voor de continuïteit van zorg. Het valt de inspectie op dat voor de nachtzorg in korte tijd veel verschillende soorten informatie langs verschillende routes gedeeld worden. Hier is een zeker risico op het missen van voor de nachtzorg (en vice versa voor de dagzorg) relevante informatie. Mogelijk dat de verdere standaardisatie van de ICT omgeving hier een positieve bijdrage aan levert.
- Hoewel dit buiten de scope van het onderzoek valt, vraagt de inspectie aandacht voor een goede toegankelijkheid van het digitale dossier voor cliënten en hun vertegenwoordigers. Zij hebben hier ook recht op (zie Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg, artikelen 15d en 15e).

De inspectie gaat ervan uit dat Alliade deze aandachtspunten adresseert. Hierover hoeft u de inspectie niet te informeren. In het reguliere toezicht kan hier op teruggekomen worden.

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

Datum
20 augustus 2024

Kenmerk
Bedrijfsgevoelige informatie