



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Middin  
T.a.v. raad van bestuur  
Burgemeester Eisenlaan 170  
2288 BH Rijswijk ZH

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**

Datum 25 juli 2024  
Betreft Rapportbrief bezoek 24 april 2024

#### Ons kenmerk

Bedrijfsgevoelige informatie

Geachte **Persoonsgegevens**

Op 24 april 2024 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in het kader van haar toezichthoudende taak een inspectiebezoek gebracht aan Middin. Dit bezoek vond plaats in het kader van het toezicht op de inzet van domotica en technologie in de nachtzorg. Het bezoek vond plaats op de locatie Boergoensestraat in Rotterdam. Een deel van de gesprekken vond op een later moment plaats via beeldbellen. Ook zag de inspectie een aantal videobeelden van de uitluisterlocatie en de werkwijze van locatie Binnenklingen.

In voorbereiding op het bezoek bestudeerde de inspectie de volgende door u aangeleverde documenten: inwerkprogramma, algemene informatie over Boergoensestraat en cliëntgroep, nachtzorgverhaal Middin, nachtroute woensdag, overlegvormen, scholingen en sfeerbeschrijving.

Tijdens het bezoek sprak de inspectie met personen in de volgende rollen: directeur, bestuurder, zorgmanager, manager kwaliteit en zorgbeleid, cliënt, begeleider avonddienst, begeleider nachtdienst, meewerkend leidinggevende nachtzorg en een projectleider informatie en projecten. Namens de inspectie waren twee inspecteurs van de afdeling Gehandicaptenzorg aanwezig en een inspecteur van de afdeling Medische Technologie. Tijdens het bezoek had de inspectie inzage in twee cliëntdossiers. Na afloop van het bezoek ontving de inspectie de volgende documenten: Koers 2028, Koers 2028 compacte versie, contact nachtzorg Binnenklingen, stappenplan calamiteiten intranet, multidisciplinair overleg format en het managementplan zorg continuïteit bij calamiteiten.

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 6 juni heeft de inspectie u een concept rapportbrief gezonden met de mogelijkheid om te reageren op feitelijke onjuistheden. Op 5 juli ontving de inspectie uw reactie op feitelijke onjuistheden. Wij hebben uw reactie (deels) overgenomen en verwerkt in de tekst. Wanneer uw reactie niet een op een is overgenomen, is dit aangegeven in de tekst. In dit definitieve rapport treft u nu ook de conclusies naar aanleiding van het inspectiebezoek.

**Datum**

25 juli 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

**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 Middin<sup>1</sup>*

De Boergoensestraat is een locatie van Middin, gelegen in een drukke straat in Rotterdam Zuid. Er wordt zorg geboden aan circa 20 cliënten, waarbij de medische en/of fysieke zorgbehoefte voorop staat. De cliënten wonen in een eigen, zelf ingerichte studio: een woonslaapkamer met een kitchenette en een aparte badkamer met toilet. De locatie heeft naast de begane grond nog drie verdiepingen, allemaal goed rolstoeltoegankelijk en bereikbaar met twee liften resp. twee trappen via inpandige gangen. Ook is er een binnentuin die goed toegankelijk is voor rolstoelen.

Bij de medewerkers is er veel expertise op het gebied van medische vraagstukken en verpleegkundige verzorging. Expertise gebied van de locatie ligt op de beademingszorg, in samenwerking met het Centrum van Thuisbeademing van het Erasmus MC ziekenhuis in Rotterdam. Er is ook een intensieve samenwerking met een behandelteam van huisarts, diëtist, wondverpleegkundige, logopedist, gedragsdeskundige, ergotherapeut en fysiotherapeut.

Locatie Boergoensestraat telt in 2024 33 medewerkers in loondienst. Het gaat om 17 verzorgenden B en 7 verpleegkundigen B, 2 waarnemend verpleegkundigen C, 7 leerling-verpleegkundigen, en 3 stagiaires. Van de 33 medewerkers zijn er 29 geautoriseerd voor (non)invasieve beademing.

De nachtzorg op de locatie Boergoensestraat is vormgegeven als wakende wacht, waarbij twee zorgverleners rondes lopen en zorg verlenen. Daarnaast is digitaal contact mogelijk op afstand met de wakende wacht en zijn ze ook telefonisch te bereiken. Het uitluisteren van de cliëntenkamers met geluid en beeld gebeurt door een van de drie centrale uitluisterlocaties, voor de Boergoensestraat is dit uitluisterlocatie Binnenklingen. Deze kunnen telefonisch contact leggen met de wakende wacht op locatie.

---

<sup>1</sup> Achtergrondinformatie is door de zorgaanbieder aangeleverd.

## **Thema 1 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**

25 juli 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De inspectie ziet en hoort dat de zorgverleners van Boergoensestraat de cliënt kennen. Ze hebben kennis van de mogelijkheden en beperkingen en laten de nachtzorg daarop aansluiten. De inspectie hoort dat bij een cliënt die niet in staat is verbaal te communiceren, een afspraak is gemaakt dat enkele seconden in de camera's kijken tijdens de nachtzorg een signaal is tot actie. De centrale meldkamer ziet dit signaal en legt telefonisch contact met de wakkere nachtzorg.

Cliënten hebben eigen regie en kunnen kiezen of zij bepaalde vormen van domotica wel of niet inzetten of aanzetten. Bijvoorbeeld een cliënt die geen cameratoezicht wil, maar wel een uitluistersysteem heeft. Of de afspraak bij een cliënt dat de camera tijdelijk uitgaat als de partner langskomt. Tijdens het inspectiebezoek leest de inspectie de laatste afspraken niet terug in het dossier. In reactie op feitelijke onjuistheden benoemd de zorgaanbieder dat de zorgmanager aangeeft dat deze afspraken terug te vinden zijn in het zorgplan van de cliënt.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat de zorgaanbieder de cliënt/vertegenwoordiger informeert over en actief betreft in de inzet van domotica en de voor- en nadelen bespreekt. De inspectie leest dit niet altijd terug in het cliëntdossier, dit is niet altijd navolgbaar. De cliënten geven mondeling toestemming. De toestemming is tijdens het inspectiebezoek niet in elk dossier aantoonbaar terug te vinden. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de zorgaanbieder aan dat de toestemming wel aantoonbaar terug te vinden is in het cliëntdossier. De zorgaanbieder legt uit dat het proces hierop is ingericht. Dit start bij de intake van de cliënt. Als de cliënt in de nachtzorg domotica nodig heeft of wenst dan wordt dat in gang gezet voordat de cliënt op de Boergoensestraat komt wonen.

## **Thema 2 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 inspectie hoort dat de persoonlijk begeleider samen met de cliënt deze afweging maakt. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld door ziekte niet een juiste inschatting kan maken, maakt de begeleider samen met de naasten en/of vertegenwoordigers van de cliënt de professionele afweging om voor de cliëntveiligheid toch een bepaalde vorm van domotica in te zetten.

De nachtzorg aan de Boergoensestraat is passend voor de cliëntengroep en individueel maatwerk is mogelijk. Per cliënt is een individueel zorgplan voor de nacht beschreven, bijvoorbeeld op welk moment de camera wordt ingeschakeld. Het team van zorgverleners is stabiel en er is weinig verloop. De zorgverleners zijn voldoende ingewerkt, geschoold en deskundig. De zorgverleners hebben voldoende kennis en vaardigheden, zoals specifieke kennis en vaardigheden over beademing en verpleegtechnische vaardigheden. Soms kan de kennis per cliënt nog worden aangescherpt (gelet ook op achtergrond van cliënt). Een cliënt heeft bijvoorbeeld een stappenplan gemaakt wanneer zijn beademingsapparatuur storingen geeft.

Op de locatie Boergoensestraat zijn in de nacht twee zorgverleners aanwezig als wakkere wacht. Van zorgverleners en cliënten hoort de inspectie dat dit voldoende is. Het Erasmus Rotterdam monitort continu de beademingsdrukken. Daarnaast luistert de centrale uitluisterlocatie Binnenklingen op dit moment bij 7 cliënten mee. Bij Binnenklingen zijn in de nacht drie wakkere wachten aanwezig en deze locatie heeft een signalerende functie richting de wakkere wacht van Boergoensestraat indien een cliënt dringende zorgbehoefte heeft. Het team van Binnenklingen bestaat uit een vast stabiel team, waarvan de nieuwste collega inmiddels al twee jaar in dienst is. De grootte van het team is voldoende, eventueel kan bij calamiteiten of verhoogde zorgvraag ondersteuning worden gevraagd van een andere uitluisterlocatie binnen Middin. De inspectie hoort van zorgverleners dat het af en toe puzzelen is om de combinatie uitluisteren en fysieke zorg op de locatie te leveren samen met het uitluisteren van externe locaties. De inspectie hoort dat in tegenstelling tot vroeger, er geen vaste rondes meer worden gelopen, maar dat de fysieke zorg op afroep is, waardoor cliënten beter kunnen slapen.

De inspectie hoort van een zorgverlener en ziet via beelden welke stappen worden doorlopen en wanneer de afspraak is om te bellen met de locatie Boergoensestraat. De zorgverleners van Binnenklingen kunnen zo nodig in het dossier lezen van cliënten de Boergoensestraat, maar rapporteren daar niet in. Twee zorgverleners van Binnenklingen zijn contactpersoon voor Boergoensestraat en hebben halfjaarlijks een organisatorisch overleg, telefonisch of fysiek.

**Datum**

25 juli 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

### **Thema 3 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**

25 juli 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De inspectie leest in het document 'het nachtzorgverhaal' van Middin de visie en het beleid over nachtzorg. Dit document is opgesteld in 2017 en daarna niet meer gereviseerd. Een duidelijke link in het nachtzorgverhaal naar de inzet van onvrijwillige zorg zoals beschreven in de Wzd lijkt te ontbreken. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de zorgaanbieder aan dat in het beleid onvrijwillige zorg de inzet van toezichthoudende domotica genoemd. De inspectie heeft dit document 'onvrijwillige zorg beleid' niet ingezien tijdens het bezoek.

Van gesprekspartners hoort de inspectie dat op de locatie Boergoensestraat geen sprake is van onvrijwillige zorg. De cliënten komen daar wonen met een specifieke zorgbehoefte en samen wordt gekeken naar de best mogelijke en minst ingrijpende inzet van domotica. Wanneer een cliënt ervoor kiest om een vorm van toezicht niet te willen (camera), dan wordt dit niet toegepast. Dit gebeurt in afstemming met en met akkoord van artsen zoals een longarts, bijvoorbeeld via multidisciplinaire overleggen.

### **Thema 4 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 inspectie leest in het document over de inzet van uitluistersystemen in de nachtzorg van Middin dat de zorgaanbieder beschrijft waarom het nodig is om uit te luisteren in de nachtzorg. In dit beleid staat ook beschreven op welke locaties het uitluisteren plaatsvindt. De inspectie hoort dat Middin dit beleid update wanneer dit nodig is, bijvoorbeeld bij wijzingen in wetgeving. De zorgaanbieder heeft ook een apart nachtzorg beleid voor de locatie Boergoensestraat opgesteld. Dit beleid bestaat uit een checklist van werkzaamheden die de nachtzorgmedewerkers uitvoeren op die locatie en in welke kamers domotica actief is. De locatie Binnenklingen heeft geen apart nachtzorgbeleid voor de externe locaties, waaronder Boergoensestraat, die ze uitluisteren.

Daarnaast heeft de inspectie het koersplan van Middin organisatie breed ingezien. In dit koersplan geeft Middin aan dat zij in een ontwikkeling zit naar het leveren van digitale zorg met de focus op bewezen technologie, maar ook dat ze geen voorloper wil zijn. De zorgaanbieder gaat uit van maatwerk per locatie. In de gesprekken hoort de inspectie dit terugkomen. Voor de toekomst hoort de inspectie dat er wensen zijn om het uitluisteren van cliënten mogelijk centraal te organiseren.

De inspectie hoort dat op zowel de locatie Boergoensestraat als op de locatie Binnenklingen gewerkt wordt met een vast team van medewerkers. Er vindt waar nodig afstemming plaats tussen de medewerkers van de locaties. De inspectie hoort dat dit nog niet structureel plaatsvindt.

**Datum**

25 juli 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

Op de locatie Boergoensestraat ziet de inspectie dat een continuïteitsplan beschikbaar is. Dit plan is gericht op de verschillende systemen van de locatie. De inspectie ziet dat deze locatie een eigen aggregaat heeft om de systemen bij stroomuitval draaiend te houden. Dit is volgens de zorgverleners nodig om de zorg voor de cliënten 24/7 te kunnen leveren. Op de locatie Boergoensestraat is ook een back-up systeem en is er een noodtelefoon met een simkaart aanwezig. In het document 'inzet uitluisterapparatuur' staat ook een noodscenario beschreven. Hier leest de inspectie dat de apparatuur altijd beschikbaar is in geval van nood. De inspectie heeft ook een organisatie breed calamiteitenplan ingezien. In dit plan is ook aandacht voor ICT-calamiteiten. In geval van calamiteiten bij ICT-systemen leest de inspectie dat Middin een bereikbaarheidsdienst onder eigen personeel inschakelt.

De inspectie hoort van gesprekspartners dat binnen de Boergoensestraat een geleidelijke uitbreiding is van de cliëntengroep, waarbij er naast cliënten met een beademingsbehoefte er ook een instroom is van cliënten met een beademingsbehoefte in combinatie met een niet aangeboren hersenletsel of verstandelijke beperking. Voor de zorgverleners is team coaching ingezet ter ondersteuning van de veranderende dynamiek.

### **Thema 5 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 Middin samenwerkingen heeft met het Erasmus MC te Rotterdam die onmiddellijk actief telefonisch contact legt met de Boergoensestraat wanneer registraties vanuit beademingsapparatuur afwijkend zijn.

Op de locatie Binnenklingen is er een team beschikbaar voor het uitluisteren van de systemen bij een deel van de cliënten op de Boergoensestraat. De inspectie ziet dat er geen protocol over de inrichting van deze samenwerking beschikbaar is. In de gesprekken met de nachtzorgmedewerkers hoort de inspectie dat de zorgverleners van de locatie Binnenklingen ieder geval twee keer per jaar de werkafspraken met de verschillende locaties evalueren, op basis van behoefte wordt afgesproken om langskomen te komen op de locatie waar zij de cliënten uitluisteren. De zorgverleners van beide locaties kunnen het cliëntendossier inzien, echter de nachtzorgmedewerkers van Binnenklingen rapporteren niet in dit systeem, omdat er op de locatie Boergoensestraat sprake is van een wakkere nachtdienst die rapporteert. Hierover maakt de zorgaanbieder afspraken per locatie.

Bij het starten van de nachtdienst nemen zorgverleners van Binnenklingen telefonisch contact op met de verpleegkundige dienst van de Boergoensestraat om te melden dat de camera's en uitluistersystemen aangaan en een overdracht te kunnen doen, zo hoort de inspectie van gesprekspartners. Daarnaast is de afspraak dat zorgverleners van Binnenklingen bij afwijkende beelden op de camera's en/of geluiden bij de uitluisterapparatuur direct telefonisch contact opnemen met de locatie Boergoensestraat. Bij afwijking van de standaard afspraken hoort de inspectie dat er telefonisch contact opgenomen door medewerkers van de Boergoensestraat met de nachtdienst van Binnenklingen wanneer de camera's aangaan.

**Datum**

25 juli 2024

**Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie

De Boergoensestraat organiseert multidisciplinaire overleggen (MDO's) om de zorg voor de cliënten te bespreken. De locatie Binnenklingen sluit niet aan bij deze MDO's om de nachtzorg te bespreken. De inspectie hoort dat dit een bewuste keuze is omdat deze zorgverleners alleen een signalerende functie hebben voor de Boergoensestraat. In reactie op feitelijke onjuistheden legt de zorgaanbieder uit dat de nachtzorgmedewerkers altijd bevroegd kunnen worden voor een MDO. De inspectie hoort dat de medewerkers van Binnenklingen bij cliënten op dit terrein wel in het cliëntdossier rapporteren en deelnemen aan MDO's.

Op locatie Binnenklingen werken in de nacht drie medewerkers. Op het terrein van Binnenklingen wonen 83 cliënten, waarvan een deel van hen wordt uitgeluisterd. Alle cliënten op deze locatie krijgen ook fysieke nachtzorg wanneer dit nodig is. De medewerkers leveren daardoor zowel digitale als fysieke zorg op het terrein, naast het uitluisteren van locaties buiten dit terrein.

### **Conclusie**

De inspectie concludeert dat de inzet van domotica/technologie bij de genoemde locatie van Middin voldoet aan de randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De medewerkers op de locatie Boergoensestraat kennen de cliënten goed en kunnen daardoor persoonsgerichte zorg leveren. De zorgverleners zijn professioneel en deskundig. In gevallen waar er sprake is van onvrijwillige zorg wordt zorgvuldig afgewogen welke keuzes er worden gemaakt en wordt de cliënt betrokken.

Er zijn enkele aandachtspunten die de inspectie wil meegeven. De zorgaanbieder mag nog meer sturen op de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de inzet van technologie in de nachtzorg. De inspectie verwacht dat beleidsdocumenten zoals het nachtzorgverhaal worden geactualiseerd en aangevuld met de werkafspraken tussen de nachtzorglocatie en de bezochte locatie. Ook mag de zorgaanbieder de afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden voor de zorgverlening en inzet van technologie in de nachtzorg met andere betrokken partijen verduidelijken. Deze afspraken over de samenwerking en de werkwijze in de nachtzorg zijn niet altijd terug te lezen, duidelijk beschreven of geprotocolleerd. Deze (werk)afspraken zouden meer expliciet vastgelegd kunnen worden zodat evaluatie en sturing hierop mogelijk is. Het gaat dan onder meer over de werkwijze van de overdracht, de werkverdeling tussen locatie Boergoensestraat en Binnenklingen en de werkafspraken die gemaakt worden over de signalen per cliënt.

De inspectie gaat ervan uit 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 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)).

Met vriendelijke groet,

**Persoonsgegevens**

A large grey rectangular redaction box covers the majority of the page content below the 'Persoonsgegevens' header.

### **Datum**

25 juli 2024

### **Kenmerk**

Bedrijfsgevoelige informatie