

DEPARTEMENT ZORG

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: NIET ERKENDE VOORZIENING

INRICHTENDE MACHT

Naam	Ikaria Zottegem
Juridische vorm	NV
Ondernemingsnummer	0628582764
Adres	Faliestraat 1, 9620 Zottegem

INSPECTIEPUNT

Naam	Triamant Aunove
Adres	Faliestraat 1, 9620 Zottegem
Dossiernummer	463.001C

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	27/06/2023
Verslagnummer	ZI-2023-00503
Inspecteurs	[REDACTED]

INSPECTIEBEZOEKEN

Onaangekondigde inspectie op 26/06/2023 (09:50 -12:40)

Gesprekspartner(s) [REDACTED], overkoepelend buurtmanager Triamant
[REDACTED], buurtmanager Triamant Aunove
[REDACTED], zorgmanager Curamant

INHOUDSOPGAVE

INSPECTIEVERSLAG: NIET ERKENDE VOORZIENING	1
INRICHTENDE MACHT	1
INSPECTIEPUNT	1
INSPECTIE	1
INSPECTIEBEZOEKEN	1
INHOUDSOPGAVE	2
LEESWIJZER	3
<ul style="list-style-type: none">• Situering Zorginspectie• Wat is de opdracht van Zorginspectie?• Hoe werkt Zorginspectie?• Methodiek• Verslag	3 3 3 3 4
SITUERING INSPECTIEBEZOEK	4
WERKWIJZE INSPECTIE.....	4
VASTSTELLINGEN EN CONCLUSIE	5
Situering voorziening	5
Aantal en profiel cliënten.....	5
Personeel	6
Permanentie, hulp- en dienstverlening.....	6
Administratieve en financiële regelingen	7
Infrastructuur	8
CONCLUSIE	8

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

Binnen 30 dagen na het inspectiebezoek ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag.

Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

De meeste inspecties vinden plaats overdag, op weekdays, maar kunnen -indien relevant- ook op minder-gebruikelijke momenten zoals 's avonds, 's nachts en tijdens het weekend plaatsvinden. De inspecties kunnen zowel aangekondigd als niet aangekondigd plaatsvinden.

Tijdens de inspectiebezoeken gaat Zorginspectie voornamelijk na of de voorwaarden aanwezig zijn om kwaliteit van zorg en veiligheid te garanderen.

Zorginspectie is niet bevoegd om de correctheid van medische instructies en de correcte uitvoering van verpleegtechnische, paramedische en zorgkundige handelingen te beoordelen. Zorginspectie gaat evenmin na of alle voorwaarden van de regelgeving m.b.t. de gezondheidsberoepen werden nageleefd.

De inspecteur hanteert een gestructureerd en intern afgestemd inspectie-instrument.

De inspecteur baseert zich voor zijn vaststellingen op verschillende bronnen zoals:

- observaties
- bevraging van medewerkers en verantwoordelijken
- inzage in documenten
- bevraging gebruikers.

Verslag

Inhoud inspectieverslag

Het inspectieverslag is een weergave van de vaststellingen van de inspecteur tijdens het inspectiebezoek.

Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde module worden de vaststellingen vermeld.

Reactiemogelijkheid

De voorziening en -indien van toepassing- de klachtindiener krijgen de mogelijkheid om te reageren op onjuistheden in het **ontwerpverslag**. Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag aangepast worden. Op dat moment wordt het ontwerpverslag een definitief verslag. Het **definitief verslag** wordt bezorgd aan de voorziening, aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg en -indien van toepassing- de klachtindiener. De afdeling Woonzorg staat in voor de verdere opvolging van het dossier.

SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Triamant Aunove is een voormalig aangemeld GAW voor 86 wooneenheden. Met ingang van 01/01/2022 werd de uitbating vrijwillig stopgezet. Aan Zorginspectie werd gevraagd na te gaan of er op het adres een uitbating is als groep van assistentiewoningen.

WERKWIJZE INSPECTIE

Het inspectiebezoek vond onaangekondigd plaats op 26 juni van 09u50 tot 12u40.

Voorafgaand aan het inspectiebezoek werd langsgegaan bij de dienst Burgerzaken van de stad Zottegem. De dienstdoende ambtenaar werd echter niet bereid bevonden om een lijst mee te geven van mensen die op dit adres gedomicilieerd zijn.

De vaststellingen in dit verslag zijn verder o.a. gebaseerd op volgende bronnen:

- De gegevens van bewoners bezorgd door de gesprekspartner
- Modelovereenkomst tussen Triamant / PatriAunove NV en bewoner
- Overzicht van personeelsleden
- Rondgang
- Gesprekken met bewoners en personeelsleden
- Website van Triamant /Curamant
- Facebookpagina van Triamant Aunove

VASTSTELLINGEN EN CONCLUSIE

Situering voorziening

Triamant Aunove werd geopend begin maart 2018. Op de website www.triamant.be profileert Triamant zich als volgt:

“Bij Triamant creëren we levendige buurten waar mensen mekaar ontmoeten, helpen en inspireren. Gastvrije plekken waar je zelfstandig woont en betekenisvol leeft tot op zeer hoge leeftijd. Jong en oud vertoeft er graag. Ons team van gepassioneerde professionals blijft aanwezig als helpende hand, bruggenbouwer en aanjager van activiteiten. In co-creatie met bewoners ontwikkelen we buurten met meer samenhang en kwaliteit van leven.

Als leefbuurtontwikkelaar gaat Triamant voor slim ruimtegebruik, meer verbinding en een gezonde(re) leefstijl. Zo lang mogelijk, zo gezond mogelijk gelukkig leven – daar gaat het ons om. Vitaal en duurzaam samenleven, nu en in de toekomst. Samen voegen we leven toe aan de jaren, en jaren aan het leven!

Verspreid over heel Vlaanderen heeft Triamant op 6 locaties meer dan 830 wooneenheden voor jong en oud, kerngezond of hulpbehoevend.”

Concreet wordt er op de website gesproken van zeven buurten: Triamant Haspengouw (Sint-Truiden), Triamant Geluwe (Wervik), Triamant Bree (Bree), Triamant Puurs (Puurs), Triamant Ronse (Ronse), Mayflower (Gent) en Triamant Aunove (Zottegem).

Volgens de gesprekspartners valt de werking sinds 1 juni 2023 niet langer onder PatriAunove NV/Triamant. De uitbating gebeurt sinds 1 juni 2023 door Quares, een vennootschap die o.a. actief is in het management van gebouwen. Op dag van inspectie was het nog niet officieel gecommuniceerd maar de werking zal de naam Ikaria krijgen. Deze naam komt in de plaats van de naam PatriAunove NV/Triamant.

Volgens de gesprekspartners was het destijds de keuze van de vroegere eigenaar (PatriAunove NV/Triamant) om geen aanvraag erkenning GAW aan te vragen.

Op de site beheert PatriAunove NV/Triamant ook een aangemeld CVH met 24 wooneenheden. Dit CVH is geïntegreerd in het gebouw van het voormalige GAW.

Aantal en profiel cliënten

- De bewonerslijst op dag van inspectie bevat namen van 114 bewoners.
- Op dag van inspectie zijn de bewoners, volgens de gesprekspartners, zeer divers. Jong en oud woont hier door elkaar. Mensen met en zonder zorgnoden. Iedereen die dat wil kan hier een flat huren.
- Aan de gesprekspartners werd gevraagd om een bewonerslijst na te sturen met vermelding van leeftijd en zorgzwaarte (vb. KATZ-score) indien gekend. Dit werd echter niet nagestuurd. De voorziening kon niet aantonen aan Zorginspectie hoeveel en welke zorgbehoevende bewoners aanwezig zijn op de site.
- Volgens de gesprekspartners zijn er mogelijks enkele bewoners met beginnende dementieproblematiek. Enkel bij wegliepgedrag wordt er in overleg met familie en arts uitgekeken naar een alternatieve oplossing.
- Volgens de gesprekspartners zijn er geen bedlegerige bewoners. Wel zijn er verschillende rolstoelgebruikers.
- Onder de bewoners bevinden zich volgens de gesprekspartners ook 11 mensen met een persoonsvolgend budget (VAPH).

Personeel

Voor het personeel wordt onderscheid gemaakt tussen personeel van enerzijds PatriAunove NV en anderzijds van Curamant BV. De gesprekspartners geven aan dat het personeel van PatriAunove NV geen zorgpersoneel is. Het gaat om logistiek personeel, personeel onthaal, de buurtmanager en de overkoepelend buurtmanager (Gent, Ronse en Zottegem). Op basis van de bezorgde personeelslijst van PatriAunove NV kan vastgesteld worden dat er op dag van inspectie volgende personeelsleden in dienst zijn:

- 5 logistieke medewerkers (3,40 VTE)
- 3 onthaalmedewerkers (2,20 VTE)
- 1 buurtmanager (1 VTE)
- 1 overkoepelend buurtmanager (1 VTE)

De leefpromotor werd niet in de bezorgde personeelslijst vermeld. Op de vraag om nog een volledige personeelslijst na te sturen werd niet gereageerd.

Daarnaast doet PatriAunove ook nog beroep op 3 fleximedewerkers en jobstudenten. Deze worden vooral ingezet om maaltijden op de flats te bedelen.

Curamant BV staat in voor de zorgcomponent van de bewoners. Zowel verpleegkundigen als zorgkundigen zijn aanwezig in de voorziening om bewoners bij te staan. Zij staan volgens de gesprekspartners in voor de permanentie en zijn 7d/7d 24u/24u aanwezig en bereikbaar. De noodoproepen komen ook steeds bij medewerkers van Curamant terecht. Curamant beschikt ook over een verpleegpost in het gebouw. Op basis van de bezorgde personeelslijst van Curamant kan vastgesteld worden dat er op dag van inspectie volgende personeelsleden in dienst zijn:

- 1 verpleegkundige (1VTE)
- 6 zorgkundigen (6VTE)
- 1 zorgmanager (1 VTE. Is ook verantwoordelijk voor Triamant Ronse).

Daarnaast doet Curamant in Zottegem volgens de bezorgde personeelslijst ook nog een beroep op een freelance verpleegkundige (1 VTE) en een zelfstandige zorgkundige (1 VTE).

Twee dagen na de inspectie geraakte bekend dat Curamant het faillissement heeft aangevraagd.

Permanentie, hulp- en dienstverlening

Het onthaal is 7d/7d bemand van 9u tot 17u en is het kloppend hart van de site waar steeds een onthaalmedewerker kan gesproken worden. Buiten deze uren kunnen de bewoners terecht bij een conciërge. De conciërge is een bewoner die toezicht houdt op het domein en waarbij de bewoners terechtkunnen met allerlei praktische vragen buiten de kantooruren.

De logistieke medewerkers van Triamant/PatriAunove hebben o.a. de volgende taken: poetsen van gemeenschappelijke delen, ontbijtronde bij bewoners, lakens verdelen, frigo's aanvullen van bewoners die ontbijt en avondmaal afnemen,...

Bewoners van Triamant Aunove kunnen een beroep te doen op een zorginstantie naar keuze. Volgens de gesprekspartners komen verschillende thuiszorgdiensten bij sommige bewoners over de vloer: Familiehulp, Familiezorg, i-mens, OCMW,...

Bewoners kunnen ook een beroep doen op een zorgpakket naar keuze dat Curamant aanbiedt. Het gaat over de volgende zorgpakketten:

1. Basis Care (5,50 euro/dag):
 - Polsalarm/personenalarm
 - Opvolging door zorgcoach (o.a. wekelijkse zorgbespreking)

- Jaarlijkse afname zorgscan door zorgcoach
- Opstart zorgmeubilair en hulpmiddelen
- Zorgmateriaal (zoals inbegrepen in de nomenclatuur in de thuisverpleging)
- Opvolging transfer naar ziekenhuis
- Controle medicatie
- Levering medicatie/incontinentiemateriaal tot op de flat
- Controle van vitale parameters, assistentie voor bloedcontrole, steunverbanden en oogdruppels zijn inbegrepen.

2. Mid Care (11,50 euro/dag):

- Basic Care pakket
- + 2 extra (on)geplande bezoeker door zorg- of verpleegkundige per dag
- + Incontinentiemateriaal
- + Renting hulpmiddelen (bv. rolstoel, looprek)

3. High Care (19,50 euro/dag):

- Mid Care pakket
- + 1 extra (on)gepland bezoek door zorg- of verpleegkundige per dag
- + 1x maand medische pedicure
- + comfort pakket (alternating matras, positioneringskussens,...)

4. Diamond Care (39 euro/dag)

- High Care pakket
- + onbeperkte (on)geplande bezoeken door zorg- of verpleegkundige

Alle pakketten zijn exclusief inco-pakket (4 euro/dag).

Op de vraag aan Curamant welke bewoners een beroep doen op welk zorgpakket, kwam geen antwoord.

In iedere flat is er een oproepsysteem aanwezig. Oproepen komen steeds terecht bij de personeelsleden van Curamant.

Tijdens de rondgang werd met 4 bewoners (>65j) gesproken waarvan de gesprekspartners aangaven dat ze de meeste zorg nodig hebben. Allen gaven ze aan tevreden te zijn over de geboden zorg.

Qua maaltijden hebben de bewoners ook de vrije keuze: zelf koken, keuze traiteur of maaltijddienst (bv. OCMW). In het gebouw is er ook een brasserie waar bewoners 7d/7d kunnen genieten van een dagschotel. Dit kan zowel in de brasserie zelf als in de eigen flat genuttigd worden. De brasserie staat los van de uitbaters van het gebouw en wordt uitgebaat door Aramark.

De bewonersactiviteiten worden georganiseerd door PatriAunove. De leefpromotor is o.a. verantwoordelijk voor de organisatie van activiteiten voor de bewoners. Maandelijks wordt aan alle bewoners een beleefkalender bezorgd met een overzicht van alle geplande activiteiten in die maand. Voor de maand juni stonden o.a. de volgende activiteiten gepland: gebak- en taartnamiddag, radio Nostalgie, crea-atelier, yoga, samen bewegen, pannenkoekennamiddag, breien en haken, meditatie, bingo, wandelen,...

Op dag van inspectie was de aanvraag voor het faillissement door Curamant nog niet gekend. Ook de gesprekspartners hebben hierover niets vermeld.

Administratieve en financiële regelingen

Tussen Triamant Aunove/PatriAunove NV en de bewoner wordt steeds een verblijfsovereenkomst afgesloten. Deze kan zowel van bepaalde als van onbepaalde duur zijn. Voor het woon- en leefgedeelte wordt een dagprijs gevraagd. Voor de wooncomponent varieert de dagprijs van 29,87 euro (studio) tot 70,38 euro (flat met drie

slaapkamers). Daarnaast zijn er nog verschillende extra kosten die kunnen aangerekend worden, zoals o.a.:

- Telefoon, internetconnectie, wifi, hotel-TV
- Water, gas en elektriciteit
- Relax, 2-zit, twee salontafels, TV-meubel, kleerkast, verlichting
- Extra sleutel brievenbus
- Extra sleutel flat
- Extra badge voor buitendeur
- Extra lakenpakket
- Maaltijdvoorbereiding ontbijt
- Logistieke of technische hulp
- Gebruik wasmachine
- Gebruik droogkast
- ...

Indien bewoners afwezig zijn op bepaalde dagen (bv. ziekenhuisopname) wordt een korting toegekend van 5 euro/dag. Ook indien bewoners op regelmatige basis een activiteit organiseren krijgen zij hiervoor een korting op de wooncomponent (8 euro).

De dienstverlening van Curamant wordt rechtstreeks aan Curamant betaald. Ook andere diensten (traiteur, gezinshulp, poetshulp,...) worden rechtstreeks aan de externe dienstverlener betaald.

Tijdens de inspectie werd aangegeven dat de overeenkomst tussen PatriAunove en Curamant nog zou worden nagestuurd. Deze werd niet ontvangen.

Infrastructuur

Er zijn volgens de gesprekspartner 111 wooneenheden met zeven verschillende soorten flats: gaande van studio's tot flats met drie slaapkamers. De meeste flats hebben één slaapkamer. Zeven flats zijn op dag van inspectie onbewoond.

Het gebouw bestaat uit een A- en een B-blok. Beide blokken worden op het gelijkvloers verbonden via een serregang. Het gebouw telt 4 bouwlagen: gelijkvloers, eerste verdieping, tweede verdieping en derde verdieping. Op het gelijkvloers in het A-blok vindt men, naast een aantal flats, het onthaal, een koffiecorner en burelen. Er zijn ook gemeenschappelijke toiletten, een gemeenschappelijk wassalon en een bistro.

In het B-blok zijn er ook verschillende bureauruimtes die door externe bedrijven gehuurd worden (bv. dienstenchequebedrijf), een activiteitenruimte (voor lezingen, yoga,...) en een kinéruimte die door de kinesisten van bewoners kan gebruikt worden. Ook de bewoners zelf kunnen hier steeds terecht om bv. gebruik te maken van de hometrainer. In het B-blok zijn er op het gelijkvloers ook een tweede, kleiner wassalon, de verpleegpost van Curamant en gemeenschappelijke douches.

Het hele gebouw is rolstoeltoegankelijk.

Er zijn zeven types wooneenheden: studio (8) , A-flat (81), B-flat (9), C-flat (2) , D-flat (6) , E-flat (5, incl. een conciërgeflat).

De gesprekspartner kon een gunstig brandpreventieverslag voorleggen d.d. 8/10/2017.

CONCLUSIE

In een voorziening waar er zowel een woon- als een zorgcomponent aanwezig is, werd aan Zorginspectie niet duidelijk toegelicht en aangetoond hoe de organisaties te werk gaan om tegemoet te komen aan de zorgen van bewoners.

Vanuit deze inspectie zijn er indicaties dat delen van deze voorziening voldoen aan de kenmerken van een GAW wat onderhevig is aan een erkenningsplicht. De definitie van een GAW luidt als volgt: “een groep van assistentiewoningen is een woonzorgvoorziening waar in een aangepaste infrastructuur en binnen een organisatorisch geheel ouderen zelfstandig en permanent kunnen verblijven, waarbij gedurende de dag en de nacht permanentie georganiseerd wordt, en waarbij zorg en ondersteuning aangeboden wordt waarop de gebruiker facultatief een beroep kan doen.”