

Zorginspectie
Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 BRUSSEL
02 553 34 34
contact.zorginspectie@vlaanderen.be
www.zorginspectie.be

////////////////////////////////////
INSPECTIEVERSLAG NIET ERKENDE VOORZIENING
////////////////////////////////////

INSPECTIEPUNT

Naam: Residentie Ines
Adres: Hoeilaartsesteenweg 80 3090 Overijse
Dossiernummer: 248.001C

INRICHTENDE MACHT

Naam: Residentie Ines
Juridische vorm VZW
Adres: Hoeilaartsesteenweg 80 3090 Overijse

INSPECTIEBEZOEK

Soort Onaangekondigd inspectiebezoek op 8 juni 2022 van 10u. tot 14u30
Datum laatste vaststelling 8 juni 2022
Verslagnummer V-2022- -0014
Inspecteurs: -
Gesprekspartner(s) (dagelijks verantwoordelijke Ines) - (dagelijks verantwoordelijke Residentie Ofelia) - (verpleegkundige) - (logistieke medewerker)
Enkele bewoners

INLEIDING

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- voorzieningen die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund of gesubsidieerd worden.
- personen met een handicap die een financiële tegemoetkoming ontvangen in de vorm van een persoonlijk budget.

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.

U vindt alle verdere informatie over onze organisatie op www.zorginspectie.be.

Zorginspectie en Zorg en Gezondheid

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.

Zorginspectie rapporteert voor deze voorziening aan Zorg en Gezondheid, dat het dossier verder opvolgt.

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.

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.

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.

Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde module worden de vaststellingen vermeld.

Privacy

Zorginspectie houdt bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen rekening met de privacy van alle betrokken partijen. Verslagen bevatten persoonsgegevens en mogen daarom slechts in beperkte mate verspreid worden. Met dergelijke verslagen dient zorgvuldig te worden omgegaan.

Verslagen waaruit de persoonsgegevens zijn verwijderd, zijn geschikt voor ruimere verspreiding. Zij kunnen worden opgevraagd via: openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be.

Meer informatie over de toepasselijke regels vindt u op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Reactiemogelijkheid

Binnen 30 dagen na het inspectiebezoek ontvangt de voorziening 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.

Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag, na intern overleg, door de inspecteur aangepast worden.

Indien er geen reactie werd ingediend of de reactie geen aanleiding gaf tot wijzigingen, wordt het ontwerpverslag meteen ook het definitieve verslag.

Definitief verslag

Het definitieve verslag wordt overgemaakt aan Zorg en Gezondheid dat instaat voor de verdere opvolging van het dossier.

1 SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Op 02/05/2022 gaf de Woonzorglijn aan Zorginspectie de opdracht om de werking van Residentie Ines te onderzoeken.

Op 7/02/2013 en 10/08/2016 diende de initiatiefnemer bij Zorg en Gezondheid een aanvraag in tot het bekomen van een erkenning als GAW met 14 wooneenheden. Aangezien deze aanvragen nooit vervolledigd werden, werd de erkenning niet verleend maar werd het initiatief beschouwd als een aangemeld GAW. Aangemelde groepen van flats die op 31 december 2021 geen ontvankelijke erkenningsaanvraag hebben ingediend, kunnen niet langer als groep van flats uitgebaat worden.

Op de website van de groep 'Résidence Michele' (Residentie Yasmina, Residentie Ofelia, Residentie 'Les Bruyères 2', Residentie Nayla, Residentie Vivaldi, Residentie Ines, Residentie 'La Forest', Residentie Laila) staat de voorziening omschreven als serviceflats die voorbehouden zijn voor bewoners die valide zijn of 'semi-valide' vanaf 65 jaar. De voorziening maakt deel uit van een groep voorzieningen waarvan WZC Ofelia en WZC Yasmina erkend zijn door de Vlaamse Overheid.

Volgend klachtelement werd geuit:

Bewoner belt zelf vanuit Residentie Ines de ziekenwagen omdat de verpleegkundige geen enkele landstaal machtig is. Wanneer de verpleegkundige naast de bewoner staat, weigert deze aan de telefoon te komen. De klachtindiener stelt zich vragen bij de veiligheid van de bewoners.

2 WERKWIJZE INSPECTIEBEZOEK

Het klachtelement werd onderzocht tijdens een onaangekondigd inspectiebezoek op 8 juni 2022 van 10u. tot 14u30.

Voorafgaand aan de inspectie ter plaatse werd bij de bevolkingsdienst van de gemeente Overijse een attest van huisvesting opgevraagd voor Residentie Ines.

Het klachtelement werd onderzocht op basis van volgende bronnen:

- Gesprek met de verpleegkundige
- Gesprek met de logistieke medewerker
- Gesprek met dagelijkse verantwoordelijke Residentie Ines
- Gesprek met dagelijkse verantwoordelijke Residentie Ofelia (behoort tot dezelfde inrichtende macht)
- Gesprek met bewoners
- Observaties rondgang (gelijkvloers en 3 flats)
- Observatie tijdens de maaltijd
- Bewonerslijst Zorgplan
- Steekproef van medicatiefiches
- Observatie klaargezette medicatie
- 3 dossiers van 3 bewoners
- 3 administratieve dossiers
- De geafficheerde prijslijst
- De geafficheerde contactpersonen/functies
- De schriftelijke overeenkomst
- De afsprakennota

De klacht werd anoniem ingediend en onderzocht in een algemeen onderzoek.

Zorginspectie is niet bevoegd om de correctheid van de medische instructies te beoordelen. Wel kan worden beoordeeld of de medische instructies tot zorgafspraken in de voorziening hebben geleid of deze werden uitgevoerd. Zorginspectie gaat evenmin na of alle voorwaarden van de regelgeving m.b.t. de gezondheidsberoepen werden nageleefd en/of de verpleegtechnische- en zorgkundige handelingen op correcte wijze werden uitgevoerd.

3 VASTSTELLINGEN EN CONCLUSIES

3.1 KLACHTELEMENT 1

Vaststellingen

Bewoners:

Op basis van de gegevens van de bevolkingsdienst en de medische dossiers en de verklaringen van gesprekspartners, werden onderstaande vaststellingen gedaan:

In Residentie Ines verblijven, volgens de gegevens van de bewonerslijst, 12 bewoners waarvan [REDACTED] bewoners ouder dan 65 jaar en [REDACTED] jonger dan 65 jaar.

De bewoners verblijven permanent in de voorziening gedurende dag en nacht.

Er zijn geen KATZ-schalen opgemaakt van de bewoners, aldus de gesprekspartner. Volgens de verpleegkundige wordt de zelfredzaamheid van de bewoners door haar opgevolgd.

- Recent is een bewoner verhuisd naar [REDACTED] omdat [REDACTED], volgens de gesprekspartner.
- De verpleegkundige geeft aan dat er op moment van inspectie [REDACTED] van de 12 bewoners hulp ontvangen in functie van incontinentie waarvan [REDACTED]. Bij [REDACTED] van deze [REDACTED] bewoners (waarvan 8 [REDACTED]) staat de verpleegkundige in voor verwisseling van incontinentiemateriaal (minstens 3 maal per dag ochtend, middag, avond).
- [REDACTED] is volgens gesprekspartners [REDACTED]. Een andere bewoner ontfermt zich over deze bewoner en [REDACTED].
- Volgens de gesprekspartners zijn er geen bewoners met vrijheidsbeperkende maatregelen. Zorginspectie heeft geen bewoners met vrijheidsbeperkende maatregelen op de dag van de inspectie vastgesteld.
- 1 bewoner is [REDACTED].
- Medicatie wordt volgens de verpleegkundige voor alle bewoners beheerd door de voorziening.

Eén maal per week (op maandag) komt er ook een arts waarbij bewoners, volgens gesprekspartner, vrij op consultatie kunnen. De betalingen bij de arts gebeuren via derdebetalerssysteem.

Personeel:

Los van de dagelijkse verantwoordelijke, worden volgende personeelsleden tewerkgesteld in Residentie Ines:

- 1 verpleegkundige 100%
- 1 verpleegkundige 50%
- 1 logistiek medewerker 50%

Er konden geen personeelslijst, noch uurroosters worden voorgelegd.

Uit de gesprekken met de bewoners blijkt dat de verpleegkundigen het aanspreekpunt zijn binnen de voorziening in geval van problemen.

De verpleegkundigen verklaren in te staan voor de verpleegkundige zorgen en de medicatiebedeling bij de bewoners.

De verpleegkundige licht toe dat zij werkt van 8u. tot 14u en van 18u. tot 19u (zowel op weekdays als in het weekend).

Een andere verpleegkundige komt in de namiddag en verklaart van 14u. tot ongeveer 17u te werken (zowel op weekdays als in het weekend).

Indien nodig wordt er voor vervanging gezorgd voor het verplegend personeel via de BVBA L'Esther (van dezelfde inrichtende macht als de residentie Ines).

1 verpleegkundige woont volgens de gesprekspartners in een kamer in Residentie Ines. Deze kamer werd door Zorginspectie bezocht. Hierin staat een opgemaakt bed en liggen persoonlijke spullen van de verpleegkundige. Volgens de dagelijkse verantwoordelijken staat de verpleegkundige overdag en 's nachts in voor de permanentie.

Volgens de verpleegkundige werkt zij 8u per dag en beantwoordt zij geen oproepen 's nachts.

Hierover is niets opgenomen in haar arbeidsovereenkomst.

De logistieke medewerkster staat in voor de maaltijden, het poetsen, de koffietoeren en de oproepen volgens de gesprekspartners.

Ook deze medewerkster heeft een kamer ter beschikking binnen de residentie.

Volgens de gesprekspartner slaapt en verblijft zij ook continu in Residentie Ines.

's Nachts is er volgens de gesprekspartners dus steeds een slapende waak. Er wordt volgens de gesprekspartners afgesproken dat er steeds iemand aanwezig is in de residentie (o.a. bij verlof, ...).

Er hangt een document in de inkomhal uit met de naam van de Woonassistent, maar deze is niet gekend door de bewoners en uit het gesprek met de gesprekspartners blijkt deze er in de praktijk ook niet te zijn.

Oproepsysteem:

De bewoners beschikken niet over een permanent oproepsysteem in de flats, maar over een draagbaar oproepsysteem. Sommige bewoners hangen dit rond hun hals. Er is geen spreek-luisterverbinding in de flats. De oproepen komen terecht bij de verpleegkundige en in de eetzaal op een toestel. De verpleegkundige krijgt een melding van het nummer van de flat waaruit de bewoner een oproep plaatst.

Op het moment van inspectie werd door Zorginspectie een testoproep geplaatst vanuit een flat.

Niemand is komen kijken. De medewerkers kregen wel een melding binnen. Bij bevraging van de logistiek medewerkster bleek zij amper Frans te begrijpen. Zij praat ook geen Nederlands. Er kon dus niet gecommuniceerd worden met betrokken medewerker over de reden dat zij niet tijdig reageerde op de oproep.

Oproepen worden niet geregistreerd. Het is onduidelijk of het gehanteerde systeem voorziet in een 24/24u. permanentie.

De verpleegkundigen zijn Franstalig en de logistiek medewerker is de Nederlandse taal, noch de Franse taal machtig. De verpleegkundige waarmee gesproken werd tijdens de inspectie beheerst de Nederlandse taal niet. Tijdens de inspectie bleek dat de bewoners waarmee inspectie gesproken heeft, ofwel Franstalig zijn ofwel de Nederlandse en Franse tal machtig zijn.

Er zijn geen overeenkomsten afgesloten voor overbruggingszorg of crisiszorg. Alles gebeurt via de interne werking. In de interne afsprakennota is opgenomen dat er crisiszorg is gegarandeerd.

Bewoners kunnen vrij een ziekenwagen opbellen indien zij dit willen, lichten de gesprekspartners toe, aangezien zij in een flat wonen aldus de gesprekspartner.

Zo is er een bewoner die de gewoonte had om telkens een ziekenwagen op te roepen. Volgens de gesprekspartner weigerde deze bewoner om medicatie te nemen en was deze bewoner al meermaals met een ziekenwagen naar het ziekenhuis gegaan. De bewoner die steeds belde om een ziekenwagen te laten komen, is intussen, sinds de [REDACTED], verhuisd naar [REDACTED], aangezien [REDACTED], aldus de gesprekspartner.

Hulp- en dienstverlening:

○ Medicatie:

Voor alle bewoners is er een medicatiefiche.

De verpleegkundige zet de medicatie klaar in medicatiebakjes aan de hand van een medicatiefiche en zij dient de medicatie toe, ook in het weekend, zegt zij. Volgens haar is dit in samenspraak met de bewoners.

Zorginspectie bekeek de medicatie en de daarbij horende medicatiefiches.

Zorginspectie stelde vast dat één bewoner 2 maal per dag [REDACTED] toegediend krijgt. Dit is volgens de verpleegkundige om [REDACTED]. Niet alle medicatie is nog identificeerbaar bij de klaargezette medicatie.

Op de medicatiefiches stonden medicijnen die nuchter gegeven moeten worden zoals [REDACTED] en [REDACTED]. Dit stond niet gespecificeerd op de medicatiefiches. Volgens de verpleegkundige krijgen deze bewoners deze medicatie voor het ontbijt.

Op de medicatiefiches stond ook medicatie 'indien nodig' vermeld op vaste toedieningsmomenten, zonder een indicatie, maximum dosis en interval.

De medicatie wordt bewaard in een afgesloten lokaal. Er is geen systeem om de vervaldatum op te volgen. In de koelkast waarin de medicatie bewaard wordt, werd een vervallen [REDACTED] aangetroffen. Deze was vervallen in april 2022. Volgens de gesprekspartner zijn er geen bewoners met [REDACTED] en werd [REDACTED] bewaard voor in geval van nood. [REDACTED] werd op het moment van de inspectie door de verpleegkundige onmiddellijk uit de koelkast verwijderd. De temperatuur van de koelkast wordt geregistreerd.

Tijdens een gesprek met een bewoner, gaf een bewoner aan dat alle medicatie van haar weggenomen is uit haar flat en in het beheer is van de verpleegkundige, hoewel de bewoner hier niet mee akkoord was en zelf haar medicatie wenste te beheren.

○ Zorgdossiers:

Voor alle bewoners is er een zorgplan opgemaakt. Het zorgplan bevat of de bewoners geholpen moeten worden met het toilet, incontinentiemateriaal en medicatie. Dit is niet opgemaakt per zorgmoment. De verpleegkundige tekent dit af. De verdeling van de medicatie is wel opgesplitst per toedieningsmoment (8u. – 13u. – 18u- 21u.). Op dit zorgplan wordt soms een observatie genoteerd. Op deze manier wordt de toestand van de bewoner opgevolgd. Bij één bewoner staat als observatie genoteerd op het zorgplan dat deze [REDACTED], [REDACTED] is en soms [REDACTED]. De observatie zijn allemaal in het Frans genoteerd.

Er werd een steekproef gedaan van 3 administratieve dossiers. Hierin zitten verslagen van ziekenhuizen, de overeenkomst, een ondertekende afsprakennota en een plaatsbeschrijving. Ook de contactgegevens van personen die verwittigd moeten worden in geval van nood en van de arts zijn ter beschikking.

Eén maal per week (op maandag) komt er ook een arts waarbij bewoners, volgens gesprekspartner, vrij op consultatie kunnen. De betalingen bij de arts gebeuren via derdebetalerssysteem.

Volgens de gesprekspartner zijn er geen bewoners met wonden.

Besluit

De voorziening profileert zich als een groep van assistentiewoningen waarbij bewoners de vrije keuze hebben om beroep te doen op externe dienstverlening. Er werd (recent) een bewoner die meer hulp nodig heeft verhuisd naar het woonzorgcentrum Residentie Yasmina.

In residentie Ines verblijven ook bewoners die meer hulp nodig hebben, met bv. toilet, oriëntatie in tijd en ruimte, incontinentiemateriaal,...

De medicatie van de bewoners is niet in eigen beheer maar wordt klaar gezet door de verpleegkundige.

Er is geen spreekluisterverbinding in de flats, wel een draagbaar oproepsysteem. Registratie hiervan is er niet. Tijdens de inspectie werd er niet gereageerd op een testoproep.