

## DEPARTEMENT ZORG

### Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

[contact.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:contact.zorginspectie@vlaanderen.be)

[www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

## INSPECTIEVERSLAG: NIET ERKENDE VOORZIENING

### INRICHTENDE MACHT

Naam	PATRIGELU
Juridische vorm	NV
Adres	Steenweg op Turnhout 106 – 2360 Oud-Turnhout

### INSPECTIEPUNT

Naam	Triamant Geluwe
Adres	Wervikstraat 41 – 8940 Wervik
Dossiernummer	557.002B

### INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	28/06/2023
Verslagnummer	ZI-2023-00657
Inspecteurs	■■■■■■■■■■ – ■■■■■■■■■■

### INSPECTIEBEZOEKEN

Onaangekondigde inspectie op 28/06/2023 (09:30-13:40)

Gesprekspartners:

- junior wooncoach
- personeel, medewerkers ter plaatse
- telefonisch contact met ■■■■■■■■■■, manager Triamant
- hoofdzetel
- telefonisch contact met ■■■■■■■■■■, curator

# INHOUDSOPGAVE

LEESWIJZER .....	3
• Situering Zorginspectie .....	3
• Wat is de opdracht van Zorginspectie? .....	3
• Hoe werkt Zorginspectie? .....	3
• Methodiek .....	3
• Verslag .....	4
SITUERING INSPECTIEBEZOEK .....	4
WERKWIJZE INSPECTIE .....	4
VASTSTELLINGEN .....	5
Situering voorziening .....	5
Personeel .....	5
Communicatie naar bewoners .....	5
Aantal en profiel bewoners .....	6
Permanentie, hulp- en dienstverlening .....	6
CONCLUSIE .....	7

# 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](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Meer informatie is te vinden op onze website: [www.zorginspectie.be](http://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**

De inspectie vond plaats n.a.v. de berichtgeving over het faillissement van BV Curamant, een zusteronderneming die de zorgverlening verzekerde op een aantal sites van de Triamant-groep, die de uitbating van het woongedeelte van de voorziening op zich neemt.

Verder waren er bij de afdeling Woonzorg berichten binnengekomen over onvoldoende zorgpersoneel op de site van Triamant Geluwe.

## **WERKWIJZE INSPECTIE**

Het inspectiebezoek vond onaangekondigd plaats op 28/06/2023 van 09u30 tot 13u40.

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

- gesprekken met gesprekspartners zoals hierboven vermeld
- rondgang in het gebouw met specifieke aandacht voor de maaltijdbedeling en de organisatie van de zorg
- bewonerslijst
- inzage in administratieve documenten
- documenten m.b.t. zorg
- brochures en communicatie
- uurroosters (logistiek personeel)

## VASTSTELLINGEN

### Situering voorziening

Op de site te Wervik zijn er 118 verblijfseenheden.

Er is sinds 2016 een aangemeld centrum herstelverblijf met 29 verblijfseenheden, aangemeld door PatriGelu NV. Nergens op de site wordt deze werking kenbaar gemaakt. Volgens de gesprekspartners is er ook geen specifieke werking voor het aangemeld herstelverblijf. Gesprekspartners geven aan dat men permanente en tijdelijke woongelegenheden aanbiedt voor jong en oud, indien nodig aangevuld met optionele dienstverlening.

Er was op de site een aangemeld GAW met 86 wooneenheden. De uitbater PatriGelu NV liet weten aan afdeling Woonzorg dat het m.i.v. 1/01/2022 overgaat tot de vrijwillige stopzetting van de uitbating van dit aangemeld GAW.

Gesprekspartners geven aan dat men permanente en tijdelijke woongelegenheden aanbiedt voor jong en oud, indien nodig aangevuld met optionele dienstverlening.

Aanvankelijk werden de woonvorm en de (optionele) dienstverlening aangeboden door PatriGelu NV en sloten de bewoners één contract af met PatriGelu NV. De afsplitsing van de zorg naar het zusterbedrijf Curamant gebeurde juridisch in 2022. Uit de opnamedossiers blijkt dat PatriGelu NV al in 2021 de werking opsplijste in een woonaspect met logistieke ondersteuning door PatriGelu NV en een zorgaspect door Curamant (door een equipe van zorgkundigen en verpleegkundigen, onder leiding van een zorgcoach).

Vanaf de start was ook een derde firma actief op de site voor de uitbating van de brasserie en het klaarmaken van de warme maaltijden. Dit is een optionele dienstverlening.

### Personeel

De verantwoordelijke van PatriGelu NV op deze site is de (junior) wooncoach, die verantwoordelijk is voor alles met betrekking tot wonen, logistiek en onderhoud. Zij is in dienst sinds [REDACTED].

Verder zijn er de leefcoach (animatie), de administratieve medewerkers, de logistieke medewerkers (onderhoud, bedeling maaltijden), de techniker en de conciërge. Geen van deze personeelsleden staat volgens de gesprekspartners in de zorg.

Er waren en zijn veranderingen in het personeel dat de zorgcomponent behartigt op de site. Het zorgteam werd de voorbije periode afgeslankt van 8 naar 3 personeelsleden, bestaande uit 2 zorgkundigen en 1 verpleegkundige. Deze personen hebben hun contract tevens beëindigd en hun laatste werkdag is 30-06-2023. Een zorgcoach is al langere tijd niet meer actief op de site. Een verdere verduidelijking over de vroegere werking van het vaste team zorgmedewerkers onder leiding van de zorgcoach en de wijze waarop dit werd ontbonden kon niet gegeven worden. Het is onduidelijk hoe het verminderen en in de nabije toekomst volledig wegvallen van het personeelsequipe van BV Curamant opgevangen gaat worden. De personeelsleden ter plaatse zijn bezorgd over wat er met sommige zorgbehoevende bewoners moet gebeuren als de zorg en permanentie wegvalt.

De voormalige zorgcoach is nog wel actief op dezelfde site maar nu als zelfstandig verpleegkundige en als hoofd van haar thuisverplegingsdienst die verschillende zorgcontracten van Curamant overgenomen zou hebben. Zorginspectie kreeg geen zicht op kwalificaties, jobtime, uurroosters,... van zelfstandige zorgverleners op de site.

### Communicatie naar bewoners

De bewoners werden niet ingelicht over de veranderingen in het zorgaanbod en het vertrek van de zorgmedewerkers.

## Aantal en profiel bewoners

Op de site zijn er 118 ingerichte flats. Een aantal flats staan leeg.

Er zit variatie in het doelpubliek van de voorziening.

- 8 flats verhuurt men via Air BNB.
- 34 flats worden verhuurd aan firma's/rechts- of privépersonen die er o.a. tijdelijke (buitenlandse) werknemers en dergelijke in huisvesten.
- Men verhuurt ook aan jongere mensen die tijdelijk of voor langere periode een woonst nodig hebben.
- 60 bewoners zijn 65+ en voor 1 bewoner (met een zorgpakket) staat er geen leeftijd weergegeven op de bewonerslijst.
- In 28 flats wordt (vnl. aan 65+-ers) hulp geboden door Curamant. [REDACTED] flats worden bewoond door [REDACTED]; er kon door de gesprekspartners niet aangegeven worden of er al dan niet aan [REDACTED] hulp werd geboden.
- Daarnaast zijn er [REDACTED] bewoners, die volgens de gesprekspartners zorgbehoevend zijn maar geen zorgpakket hebben van Curamant. Zij doen beroep op Curamant voor het beantwoorden van het noodoproepsysteem. Zij betalen voor de huur van de polsband en 8 euro per oproep overdag en 15 euro gedurende de nacht.
- Er is eveneens [REDACTED]. Volgens de gesprekspartners is [REDACTED]. De gesprekspartners konden niet aangeven welke contracten deze persoon naar zorgondersteuning had afgesloten.
- Volgens de gesprekspartners, waaronder ook zorgpersoneel, zijn er ook bewoners met dementie, maar een overzicht kon niet bezorgd worden. Enkel bij dwaalgedrag zou er overleg zijn om uit te kijken naar een andere, meer gepaste woonvorm. Wie dergelijk overleg organiseert, bleef onduidelijk.

Tijdens de rondgang en uit de lijst van uit te voeren taken, communicatie/info op de verpleegpost bleek dat sommige bewoners een zwaar zorgprofiel hebben, maar concrete Katz-scores konden niet voorgelegd worden. In de verpleegpost stond voor meer dan 40 bewoners medicatie gestockeerd en volgens de gesprekspartner wordt er ook medicatie klaargezet voor bewoners die deze toch graag in de eigen flat bewaren.

Volgens de gesprekspartners worden werklijsten gemaakt voor het zorgpersoneel in dienstverband en de nachtverpleegkundige (recent interim vanuit Eva Care). De summiere werklijst voor de nacht- en de vroegdienst werd voorgelegd. Ook hieruit blijkt dat de zorgbehoefte van verschillende bewoners hoog ligt en diverse verpleegkundige handelingen gesteld moeten worden.

Algemeen was er niemand op de site aanwezig die de inspecteurs een overzicht kon geven van welke bewoners welke zorgen nodig hebben en door wie die gegeven worden. Deze situatie creëert verwarring voor bewoners en familieleden die geen antwoord krijgen (zelf niet correct doorverwezen kunnen worden) als zij vragen hebben over hun zorg/ zorg van hun familielid.

## Permanentie, hulp- en dienstverlening

Op het moment van de inspectie worden door 2 types overeenkomsten gebruikt:

- Verblijfsovereenkomst woonverblijven PatriGelu NV 2023 (permanent verblijf)
- Overeenkomst Take a Break PatriGelu NV (tijdelijk verblijf).

Beide contracten zijn aanvulbaar met een bijlage: vergoeding optionele diensten: Basic Lot, Mid Lot en High Lot (o.a. poetshulp, (bed)linnen, transfer van bewoner naar tafel, bed, brasserie ..., voorbereiding maaltijden, logistieke steun ...).

Daarnaast krijgt de bewoner een contract van Curamant als de bewoner bijkomende zorgverlening wenst: Aansluitingsformulier Curamant (vier types voor persoonlijk zorgforfait: Basic Care; Mid Care, High Care en Diamond Care). Alle pakketten zijn exclusief inco-pakket.

Bewoners hebben ook de optie om geen pakket te nemen en enkel bij te betalen om gebruik te maken van een oproepsysteem (per effectieve oproep wordt een vergoeding gevraagd).

De opvolging die volgens de dienstverlening in de zorgpakketten wordt aangeboden door de zorgcoach en het Curamentteam is al geruime tijd sterk afgeslankt. Er kon tijdens inspectie niet aangetoond worden op welke manier ze verschillende diensten zoals permanentie, hulp- en dienstverlening en zorgopvolging door de zorgcoach (een functie die niet meer ingevuld wordt) op dit ogenblik organiseert.

De nachtdienst werd, de nacht voor de inspectie uitgevoerd door een medewerker van Eva-care. Het betrof, volgens de gesprekspartner, een [REDACTED] medewerker. De personeelsleden konden niet met zekerheid zeggen wie de komende nacht de dienst zal verzekeren. Men vermoedt opnieuw een medewerker van Eva-care. Noch de gesprekspartner van de hoofdzetel, noch de curator konden garanderen dat er vanaf vrijdag 30 juni (uur onduidelijk) nog permanentie en zorg kan geboden worden.

Er zijn te weinig duidelijke systemen om de zorgoverdracht te garanderen. Ondanks dat er geweten was dat ook de laatste vaste medewerkers vertrekken, heeft men geen systeem voorzien om de zorgverlening te garanderen noch te voorzien in duidelijke overdrachten naar andere dienstverleners.

Door inspectie werd vastgesteld dat desondanks het faillissement van Curamant er op 27 juni 2023 nog een bewoner werd opgenomen met een High Care Curamant contract.

De warme maaltijden worden klaargemaakt door de firma Aramark, die ook de brasserie op de site uitbaat. Op het ogenblik van de inspectie had de plaatselijke verantwoordelijke van de brasserie geen weet van stopzetting van de brasserie. Ze had wel een waarschuwing van haar firma gekregen om geen grote voorraden aan te kopen voor de komende dagen.

De broodmaaltijden kunnen bij PatriGelu NV besteld worden en worden bedeed door de logistieke medewerkers van PatriGelu NV.

## 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.

Tijdens het inspectiebezoek bleek dat de continuïteit van de hulp- en dienstverlening aan de bewoners ernstig in het gedrang komt. De dienstverlening is niet meer wat aan de bewoners bij opname werd voorgesteld en de zorgverlening en de permanentie kunnen vanaf vrijdag 30/06/2023 niet meer gegarandeerd worden, dit terwijl er zorgbehoevende bewoners verblijven.

Verschillende risico's werden gedetecteerd met betrekking tot:

Personeel

Communicatie bewoners

Aantal bewoners en profiel bewoners

Permanentie, hulp- en dienstverlening.

Zorginspectie krijgt onvoldoende garanties dat de risico's voor bewoners voldoende afgedekt zijn, dit minstens voor de 28 bewoners die voorheen een zorgcontract met Curamant hadden en voor de 15 bewoners die een beroep deden op Curamant voor het beantwoorden van het noodoproepsysteem.

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."