

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	Triamant Geluwe
Adres	Wervikstraat 41 – 8940 Wervik
Dossiernummer	557.002B

INRICHTENDE MACHT

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

INSPECTIEBEZOEK

Soort	Onaangekondigd inspectiebezoek op 29 september 2022 van 9:00-12:00
Datum laatste vaststelling	10 oktober 2022
Verslagnummer	V-2022- -0024
Inspecteur	
Gesprekspartner(s)	Wooncoach Zorgcoach

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 2 augustus 2022 werd door Zorg en Gezondheid een onderzoek gevraagd naar aanleiding van een klacht. De klachtindiener wenst anoniem te blijven.

Volgende klachtelementen werden geuit:

- Personeel weigert mondkmasker te dragen
- Maaltijden worden niet altijd gegeven, zijn vaak onvoldoende of niet vers (vb schimmel op kaas of rotte plekken op appel). Er wordt geen rekening gehouden met dieetvoorschriften, zo is er geen confituur zonder suiker
- Het is onduidelijk welke dienstverleningen aangeboden worden en of er een verschil in aanbod is tussen aangemeld herstelverblijf en andere aangeboden dienstverleningen

Gezien de klachtindiener anoniem wenst te blijven konden niet alle klachtelementen behandeld worden.

2 WERKWIJZE INSPECTIEBEZOEK

De klachtelementen werden onderzocht tijdens een onaangekondigd inspectiebezoek op 29 september van 9 u. tot 12 u.

De klachtelelementen werden onderzocht op basis van volgende bronnen:

- Gesprek met de wooncoach en de zorgcoach
- Opvragen van de verschillende woontypes en contracten die kunnen aangegaan worden
- Blanco overeenkomst permanent en tijdelijk verblijf
- Overzicht personeelsleden
- Nazicht van de zorguitvoering
- Nazicht van de aanwezigheid van dieetproducten en de opvolging van ondersteuning naar maaltijden

Er was geen telefonisch contact met de klachtindiener. Het opgegeven telefoonnummer bleek buiten werking.

Een volledige personeelslijst van alle verpleegkundigen, zorgkundigen en logistieke medewerkers in dienstverband met jobtime werd gevraagd maar niet verkregen.

Er konden geen ingevulde contracten ingekeken worden (type contract, leeftijd ,...).

3 VASTSTELLINGEN EN CONCLUSIES

KLACHTELEMENT 1: Personeel weigert om mondmaskers te dragen.

Vaststellingen: de afspraken betreffende het gebruik van mondmaskers en handhygiëne werden bevraagd aan de wooncoach en de zorgcoach: elk personeelslid in de zorg beschikt over een handflacon ontsmettingsgel. Er zijn geen afspraken rond het dragen van mondmaskers tijdens de zorg. Elk personeelslid kan individueel beslissen wanneer mondmaskers worden gedragen, aldus de wooncoach.

Tijdens de rondgang werd opgemerkt dat verschillende personeelsleden in de zorg en logistiek juwelen dragen aan handen en voorarmen. Dit is niet conform de geldende voorschriften betreffende handhygiëne voor zorg- en ondersteunend personeel.

Besluit: de klacht is terecht. De richtlijnen van Zorg betreffende het dragen van mondmaskers tijdens de verzorging worden onvoldoende opgevolgd. De geldende voorschriften betreffende handhygiëne voor zorg- en logistiek personeel worden eveneens niet gevolgd.

KLACHTELEMENT 2: Maaltijden worden niet altijd geserveerd of zijn niet vers . Er zijn geen dieetproducten beschikbaar.

Vaststellingen:

De maaltijden worden verzorgd door de keuken. Er werden lijsten voorgelegd met specifieke richtlijnen rond voeding voor bepaalde bewoners: gesneden vlees, diabeet,... Bewoners kunnen kiezen om de maaltijd in de Brasserie te nuttigen of op de kamer. Voor het ontbijt komt er een ontbijtkar langs vanaf 6.30 u in de morgen. Bewoners kiezen zelf wanneer ze hun maaltijden nuttigen. In de keuken zijn opvolglijsten ter beschikking met persoonlijke opmerkingen rond maaltijden (diabeet, gesneden vlees). Op de taakuitvoeringslijsten voor het ondersteunend personeel staan ook taken ter ondersteuning betreffende de maaltijden zoals richturen om bewoner naar brasserie te begeleiden, bewoner naar van lavabo naar stoel begeleiden en ontbijt klaarzetten,...

De voorraad in de keuken betreffende dieetproducten werd nagegaan: er is suikervrije choco, suikervrije gebakjes, suikerarme confituur (niet suikervrij) in voorraad.

De verantwoordelijke vertelt dat er recent nog een klacht werd ingediend door [REDACTED] betreffende het serveren van producten die de versheidsdatum overschreden hadden. De inspectie van het

federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen kwam hiervoor langs op 4 augustus 2022. Het rapport van hun inspectie werd voorgelegd: de klacht werd beschouwd als ongegrond.

Besluit: het klopt inderdaad dat er geen suikervrije confituur wordt aangeboden, enkel suikerarme confituur. Er is echter een alternatief aanbod van suikervrije producten aanwezig. Tijdens de rondgang in de keuken werden geen verse producten aangetroffen die zichtbaar bedorven waren.

KLACHTELEMENT 3: De klachtindiener zegt te beschikken over een [REDACTED]. Het is onduidelijk welke dienstverleningen aangeboden worden en of er een verschil in aanbod is tussen aangemeld herstelverblijf en andere aangeboden dienstverleningen.

Vaststellingen: De voorziening is aangemeld als herstelverblijf voor 26 woongelegenheden. Tot eind 2021 beschikte de beheersinstantie over 86 aangemelde assistentiewoningen. Deze assistentiewoningen werden vrijwillig opgezegd door de voorziening met ingang van 1 januari 2022.

Op de website wordt niet kenbaar gemaakt dat men beschikt over woongelegenheden aangemeld herstelverblijf. Volgens de website worden op de site zowel permanente als tijdelijke woongelegenheden aangeboden voor jong en oud. Ook ter plaatse zijn de kamers van het aangemeld herstelverblijf niet als dusdanig herkenbaar aangeduid (een erkend herstelverblijf dient een functioneel geheel te vormen indien ingericht in een groter geheel).

De voorziening beschikt over 118 woongelegenheden die permanent of tijdelijk voor 'verblijf en geïntegreerde dienstverlening' worden verhuurd. Op het moment van de inspectie zijn volgens de wooncoach +/- 105 woongelegenheden in gebruik. De juiste cijfers werden naderhand doorgegeven via mail door de zaakvoerder. Volgens de zaakvoerder zijn er drie verhuurtypes: permanent verblijf; tijdelijk verblijf (take a break) en Immo/expat. Deze verhuurtypes vormen 1 functioneel geheel.

Elke flat bestaat minimaal uit een woonkamer, keuken, badkamer en slaapkamer.

Alle bewoners (zowel tijdelijk als permanent) krijgen een wooncontract bij Triamant (een blanco exemplaar van zowel permanent wonen als tijdelijk (take a break) wonen werd voorgelegd).

Het take-a-break pakket tijdelijk wonen waaronder aangemeld herstelverblijf valt omvat volgens het contract volgende diensten:

- een leefpakket verleend door de leefcoach,
- normaal gebruik van warme dranken (koffie of thee) in de gemeenschappelijke ruimtes,
- 1 brood ochtend- en avondmaal,
- wekelijkse terbeschikkingstelling van het basispakket met bedlakens,
- schoonmaak van de flat (1x per week),
- coördinatie van de conciërgediensten (apotheek, boodschappen),
- herstellingen en vervangingen die veroorzaakt worden door normale slijtage of ouderdom,
- normaal gebruik van elektriciteit, water en gas,
- telecompakket en gebruik van de WIFI connectie in de gemeenschappelijke ruimtes.

Daarnaast kunnen alle bewoners ook een contract afsluiten bij 'Curamant' (een deelwerking van 'verpleging aan huis 'De Brug') voor logistieke ondersteuning en/of zorgondersteuning.

Hierbij zijn volgende formules mogelijk: High Care PCF- Care and Relax; en persoonlijk Curmant Forfait (basic Care, Mid Care, High Care en Diamond Care).

Het basis Care pakket omvat volgende dienstverlening:

- Polsalarm/personenalarm
- 1 (on)gepland bezoek door zorg- of verpleegkundige per dag
- Opvolging zorgcoach met wekelijkse zorgbespreking, zorgcoördinatie (kiné, ergo, huisartsen,..) multidisciplinair zorgoverleg, opvolging zorgpad, vroegtijdige zorgplanning, risico detectie en preventie
- 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
- Controle van de vitale parameters

Het Mid Care pakket omvat het basis Care pakket alsook 2 extra (on)geplande bezoeken door zorg- of verpleegkundige per dag, incontinentiemateriaal en huur hulpmiddelen.

Volgens de wooncoach wordt voor de bewoners in herstelverblijf altijd een Mid Care contract met Curamant afgesloten. Gezien er geen steekproef van contracten mogelijk was op het moment van de inspectie (Hiervoor wilde de wooncoach toestemming krijgen van de zaakvoerder maar deze was niet bereikbaar tijdens de inspectie) kon dit niet worden afgetoetst.

Het High Care pakket omvat het Mid Care pakket alsook 1 extra (on)gepland bezoek door zorg- of verpleegkundige per dag

1 x per maand medische pedicure

1 comfortpakket (alternating matras, positioneringskussens).

Het Diamond Care pakket omvat het High Care pakket alsook onbeperkte ongeplande bezoeken door zorg- of verpleegkundige per dag.

Uitzonderingen bij alle pakketten: inco- pakket: 4 euro per dag.

De bezettingsgegevens werden opgevraagd. Volgens de wooncoach zijn er op vrijdag 23 september 2022 (4 dagen voor de inspectie) 23 personen opgenomen in de tijdelijke woonformule, waarvan 11 inclusief Curamant contract. 1 persoon komt enkel overdag langs. Er werd op het moment van de inspectie niet bevraagd welk contract deze persoon afsloot. Volgens de zorgcoach zijn er momenteel +/- 23 permanente bewoners en 10 tijdelijke bewoners die ook een Care pakket hebben. In principe impliceert dit dat er op het moment van de inspectie 10 bewoners in het aangemeld herstelverblijf waren opgenomen. Dit kon echter niet bevestigd worden via inzage in de contracten (zie supra). Er werd gevraagd dat men via mail, naast de exacte cijfers ook zou doorgeven welk soort Carepakket er werd afgesloten per bewoner. Volgende gegevens werden verstrekt: Er zijn momenteel 64 permanente bewoners waarvan 12 bewoners ook logistieke ondersteuning hebben en 16 bewoners zorgondersteuning. Over welk pakket dit gaat werd niet vermeld. Daarnaast zijn er 12 flats met tijdelijke woonformule. Er zouden ook 28 flats verhuurd zijn onder het stelsel immo/expat volgens de zaakvoerder. Gezien dit niet gekend was tijdens de inspectie werden hierover geen vragen gesteld. Het totaal aantal verhuurde flats bedroeg dus op het moment van de inspectie 104+ bewoner die enkel overdag aanwezig is.

De zorgondersteuning wordt georganiseerd door 'Curamant', een deelwerking van 'verpleging aan huis 'De Brug'. Zij beschikken over een team verpleegkundigen en zorgkundigen in dienstverband en een team thuisverpleegkundigen die zelfstandig zijn.

Het team verpleegkundigen en zorgkundigen staat in voor de verpleegkundige en zorgkundige handelingen voor de bewoners (tijdelijk en permanent) met een Care pakket. Uit het nazicht in de verpleegpost en het gesprek met de zorgcoach blijkt dat voor deze bewoners medicatie wordt klaargezet en gegeven (voor de vaste bewoners via apotheek, voor de bewoners in tijdelijk verblijf wordt dit wekelijks klaargezet door de verpleegkundigen). Voor elke bewoner wordt een lijst opgemaakt met de nodige zorgen op basis van de intake, eventueel het verslag van het ziekenhuis en de katzcore. De zorgcoach laat deze katzscore jaarlijks opnieuw evalueren. Er was geen lijst beschikbaar met een overzicht van de katzscores/ leeftijden van de bewoners met een Care pakket. Inzage in de persoonlijke dossiers die worden bijgehouden over de bewoners was niet mogelijk omdat de zorgcoach niet in kon loggen in de computer op het moment van de inspectie.

Voor het toedienen van de dagelijkse zorgen wordt een lijst gebruikt waar het ondersteunend personeel kan nakijken welke zorgen bij wie moeten toegediend worden. Een voorbeeld werd voorgelegd: bewoner X: toilet aan de lavabo, [REDACTED], bewoner Y: intiem toilet en rug wassen, , bewoner Z: ochtendmedicatie geven, toilet, wondzorg [REDACTED], [REDACTED] verzorgen, oogdruppels toedienen, [REDACTED] geven, toiletbegeleiding. Geen van deze handelingen wordt afgetekend voor uitvoering of toediening. De lijst omvat een ochtendtoer, een middagtoer en een nachttoer. 's Ochtends gebeurt om 6 u een overdracht met de nacht en daarna starten de ochtendzorgen die volgens de lijst eindigen rond 10 u. De middagtoer start om 10u10 tot 14u30 en de avondtoer om 16 u00 tot 20u15. Op de lijst staan ook de gegevens over het incontinentiemateriaal dat de bewoner gebruikt. Volgens deze lijst dienen verschillende verpleegkundige handelingen uitgevoerd te worden: oogdruppels toedienen, [REDACTED] toedienen, [REDACTED], gezien deze handelingen niet afgetekend worden voor uitvoering is niet duidelijk of deze handelingen effectief door een verpleegkundige worden uitgevoerd. Uit de lijst blijkt eveneens dat voor sommige bewoners gebruik wordt gemaakt van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals [REDACTED].

De uurroosters van het zorgteam voor de maanden september en oktober werden voorgelegd: 5 verpleegkundigen en 5 zorgkundigen (zorgcoach niet meegerekend) staan in voor de zorgverlening van alle bewoners met Care pakket. Deze gegevens zijn gebaseerd op de gegevens uit de uurroosters en geven geen informatie over het aantal vte van dit team. Gedurende de nacht zijn altijd 1 verpleegkundige en 1 zorgkundige actief aanwezig. Volgens de informatie ter plaatse verstrekt betreft het hier personeelsleden in dienstverband. Een derde verpleegkundige (van de dienst zelfstandig thuisverpleegkundigen van Curamant) is van permanentie en telefonisch oproepbaar. Een volledige personeelslijst werd opgevraagd ter plaatse en via mail aan de zaakvoerder. Deze gegevens werden niet verstrekt, enkel een lijst van de thuisverpleegkundigen (op zelfstandige basis) werd verstrekt, evenwel zonder vte.

De firma 'Curamant' beschikt ook over logistieke medewerkers in vast dienstverband. De personeelslijst werd opgevraagd zowel ter plaatse aan de wooncoach als via mail aan de zaakvoerder. Er werd een lijst doorgestuurd met naam van 5 vaste werknemers. De jobtime was niet toegevoegd. Er wordt daarnaast ook gebruik gemaakt van gelegheidsmedewerkers. Ook hierover werd geen bijkomende informatie verstrekt.

Besluit: de voorziening maakt in haar contracten enkel een onderscheid tussen tijdelijke en permanente bewoning. Er wordt nergens vermeld dat zij aangemeld zijn als herstelverblijf. Mensen die zich aanmelden voor 'kortverblijf' of 'herstelverblijf' worden toegeleid naar het 'take a break' contract met een care pakket. Het is niet duidelijk of toekomstige bewoners in de 'take a break' formule voldoende geïnformeerd worden dat de voorziening niet beschikt over een erkenning als kortverblijf of herstelverblijf van de Vlaamse Overheid en als dusdanig ook niet periodiek wordt gecontroleerd en opgevolgd.