

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	PatriVelm
Juridische vorm	NV
Adres	Steenweg op Turnhout 106 – 2360 Turnhout

INSPECTIEPUNT

Naam	Triamant Haspengouw
Adres	Halingstraat 76, 3800 Sint-Truiden
Dossiernummer	338.002B

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	29/06/2023
Verslagnummer	ZI-2023-00654
Inspecteur	[REDACTED]

INSPECTIEBEZOEKEN

Inspectiepunt (locatie vermelden wanneer er bezoek is geweest)

Aangekondigde inspectie op 29/06/2023 (13:30-18:30)

Gesprekspartner(s)

- [REDACTED] – crisismanager Triamant
- [REDACTED] – CEO Orelia
- [REDACTED] – regiomanager Orelia
- [REDACTED] – directeur WZC site Velm

Het lokaal bestuur van de stad Sint-Truiden
De Eerstelijnszone Haspengouw
Verschillende medewerkers
Verschillende bewoners

INHOUDSOPGAVE

INSPECTIEVERSLAG: NIET ERKENDE VOORZIENING	1
INRICHTENDE MACHT	1
INSPECTIEPUNT	1
INSPECTIE	1
INSPECTIEBEZOEKEN	1
• Inspectiepunt (locatie vermelden wanneer er bezoek is geweest)	1
INHOUDSOPGAVE	2
LEESWIJZER	3
• Situering Zorginspectie	3
• Wat is de opdracht van Zorginspectie?	3
• Hoe werkt Zorginspectie?	3
• Methodiek	3
• Verslag	4
SITUERING INSPECTIEBEZOEK	5
WERKWIJZE INSPECTIEBEZOEK	5
VASTSTELLINGEN.....	6
Situering voorziening	6
Personeel	6
Communicatie naar bewoners	6
Aantal en profiel cliënten.....	6
Permanentie, hulp- en dienstverlening.....	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

De inspectie vond plaats n.a.v. de berichtgeving over het faillissement van BV Curamant, een onderneming binnen de Triamant-groep die de zorgverlening verzekerde op een aantal sites van de Triamant-groep. Op 28-06-2023 vonden er inspecties plaats op 2 sites van Triamant (Wervik en Bree) waar er signalen gecapteerd werden dat ook de zorg voor de bewoners op de site van Triamant Haspengouw in Sint-Truiden (Velm) onvoldoende gewaarborgd zouden zijn / kunnen worden.

Voorgaand aan het inspectiebezoek organiseerde afdeling Woonzorg van het Departement Zorg een overleg met het lokaal bestuur om deze in te lichten en een samenwerking op te zetten zodat de zorg van de bewoners zou gegarandeerd kunnen blijven. Op dit overleg werd beslist dat het lokaal bestuur mogelijks met ondersteuning van mensen van de Eerstelijnszone de zorgbehoeftes van de aanwezige bewoners in kaart zou brengen. Zorginspectie zou meegaan vanuit ondersteuning en om het organisatorisch aspect van de werking op de site in Velm mee in kaart te brengen.

WERKWIJZE INSPECTIEBEZOEK

Het inspectiebezoek vond aangekondigd plaats op 29/06/2023 van 13u30 tot 18u30.

De Vertegenwoordiging van het lokaal bestuur en de eerstelijnszone, en Zorginspectie werden bij start van de inspectie te woord gestaan door de crisismanager van Triamant. Deze gaf aan dat de BV Curamant niet actief is op de site en de thuiszorgdienst vzw AAACare zorg gaf aan 7 bewoners en dat de zorg gegarandeerd werd. Het lokaal bestuur en de eerstelijnszone beëindigden toen het bezoek. Deze informatie stemde echter niet overeen met de reeds ontvangen informatie over deze site. De Zorginspecteur drong aan om via een rondgang meer zicht krijgen op de actuele situatie. Hier werd geen gehoor aan gegeven en Zorginspecteur zette het onderzoek alleen verder.

Omdat er geen officiële documenten overhandigd werden of later overgemaakt (zie verder in verslag) is dit verslag opgebouwd aan de hand van observaties tijdens de rondgang en de mondelinge toelichtingen van verschillende personen die aanwezig waren op deze site:

- Crisismanager Triamant
- Verschillende medewerkers Triamant
- Verschillende bewoners Triamant
- Verschillende medewerkers Orelia Zorg NV (uitbater woonzorgcentrum Ter Velm op dezelfde site)
- Het lokaal bestuur van de stad Sint-Truiden
- De eerstelijnszone Zuid-Limburg

Aangezien er gedurende de ganse inspectie geen zorgmedewerkers aangetroffen werden, konden deze ook niet bevraagd worden.

VASTSTELLINGEN

Situering voorziening

Op de site te Sint-Truiden is er een aangemeld centrum herstelverblijf met 20 verblijfseenheden, aangemeld door NV PatriVelm. Nergens op de site wordt deze werking kenbaar gemaakt. Volgens de gesprekspartners is er ook geen specifieke werking en moet de voorziening gezien worden als “een appartement in de buurt” waarbij enkele bewoners zorg nodig hebben.

Op de site was een aangemeld GAW met 103 wooneenheden. De uitbater PatriVelm NV liet op 18/12/2021 weten aan afdeling Woonzorg dat het m.i.v. 1/01/2022 overgaat tot de vrijwillige stopzetting van de uitbating van dit aangemeld GAW. Ook deze voorziening moet gezien worden als “een appartement in de buurt” waarbij enkele bewoners zorg nodig hebben, aldus de gesprekspartner.

Volgens dezelfde gesprekspartner is Curamant op de dag van inspectie niet meer aanwezig op de site, wordt het woonbeheer gefaciliteerd door “PatriVelm” en wordt de zorg opgenomen door de vzw AAACare. Tijdens de rondgang werden er wel nog een affiche en een banner van Curamant opgemerkt.

Het woonzorgcentrum op de site heeft op dit moment geen linken met Triamant / BV Curamant / vzw AAACare. Dit woonzorgcentrum wordt door Orelia Zorg NV uitgebaat.

Personeel

PatriVelm die instaat voor de wooncomponent zou twee conciërges en twee logistieke medewerkers tewerkstellen die o.a. instaan voor het onderhoud van de appartementen (op vraag van de bewoner) en bedeling van de maaltijden.

De contracten/uurroosters van deze medewerkers werden opgevraagd maar werden niet verkregen.

Of er personeel is dat de zorgcomponent behartigt, blijft onduidelijk. De laatste medewerker van Curamant was volgens gesprekspartner in dienst tot [REDACTED]. De BV Curamant en/of AAACare verzorgde de permanentie / ondersteuning / zorg- op de site te Velm maar dit werd volgens gesprekspartners gestopt door de BV Curamant. Zorginspectie kreeg geen concrete informatie wanneer deze overgang gebeurde. Deze zou overgenomen worden door personeel van de vzw AAACare. Zorginspectie kreeg geen zicht op kwalificaties, jobtime, uurroosters,.. van deze medewerkers.

Communicatie naar bewoners

De bewoners werden niet ingelicht over de veranderingen in het zorgaanbod en het vertrek van de zorgmedewerker(s), volgens de gesprekspartner omdat er in de vestiging van Sint-Truiden geen probleem is. Curamant is namelijk niet meer aanwezig op de dag van inspectie, aldus de gesprekspartner van Triamant.

Er heerste op de dag van inspectie ongerustheid bij verschillende bewoners omdat ze onvoldoende geïnformeerd werden.

Er werd o.a. door het lokaal bestuur aangedrongen om spoedig te communiceren. De gesprekspartner kon wel meegeven dat er op 05/07/2023 een vergadering in Turnhout zal plaatsvinden voor de obligatiehouders.

Aantal en profiel cliënten

Een gesprekspartner geeft aan dat er 123 appartementen zijn op de site te Sint-Truiden. Daarvan zouden er 103 bewoond zijn. Er worden langdurige wooncontracten afgesloten maar er is ook de mogelijkheid om voor een kortere periode een appartement te huren. Contracten konden op het moment van inspectie niet voorgelegd worden.

Er zit variatie in het doelpubliek van de voorziening. Er wonen bewoners:

- zonder specifieke zorgnoden
- met sociale zorgnoden
- die revaliderend zijn van een lichamelijke ingreep (vb. na een heupoperatie)
- met een psychiatrische problematiek,
- met een VAPH statuut

- ouder dan 65 jaar met specifieke zorgnoden. Er wordt ook melding gemaakt van bewoners met een dementieprofiel, dit komt voornamelijk naar voor omwille van een desoriëntatie in tijd aldus de gesprekspartners.

Volgens verschillende gesprekspartners brengt het gemengde doelpubliek verschillende uitdagingen mee en zorgt dit geregeld voor overlast en politie interventies.

Algemeen was er niemand op de site aanwezig die de inspecteur een officiële bewonerslijst kon overhandigen, laat staan dat er een overzicht kon gegeven worden van welke bewoners zorgen nodig hebben. Afhankelijk van de gesprekspartner wisselde de informatie gaande van alles is onder controle tot hier verblijven mensen die meer zorg nodig hebben dan ze nu krijgen. Ook de vraag aan de gesprekspartner van Triamant om deze gegevens na de inspectie over te maken bleef onbeantwoord.

Tijdens de inspectie op de Triamant site van Bree kon de inspecteur wel een bewonerslijst krijgen met informatie over welke zorgen Curamant zou uitvoeren / zou uitgevoerd hebben op de site in Velm. 39 bewoners deden beroep op een noodoproepsysteem, vaak in combinatie met verschillende andere zorgtaken.

Permanentie, hulp- en dienstverlening

Bewoners van Triamant Haspengouw kunnen facultatief beroep doen op volgende hulp- en dienstverlening: 24/7 permanentie, thuisverpleging, maaltijden en ondersteuning in onderhoud van de appartementen. Over deze facultatieve diensten kon tijdens de inspectie geen concrete invulling voorgelegd worden. Ook de vraag aan de gesprekspartner van Triamant om deze gegevens na de inspectie over te maken bleef onbeantwoord.

Betreffende de (verpleegkundige) permanentie worden er tegenstrijdige signalen opgevangen. De crisismanager geeft aan dat de verpleegkundige permanentie tot zondag aanstaande (02/07/2023) gewaarborgd is en dat er geen hiaten waren in de uurroosters (die opgevraagd, maar niet bezorgd werden). Echter geven verschillende gesprekspartners (waaronder bewoners) aan dat de verpleegkundige permanentie afgelopen week niet gewaarborgd werd. Zo bevestigt een bewoner die een noodoproep plaatste dat er niemand reageerde. Vervolgens is de bewoner hulp gaan vragen aan de burens en zette deze de noodoproep zelfstandig uit. Op de dag van inspectie geeft de gesprekspartner van Triamant aan dat in de voormiddag de noodoproepen door de vzw AACare gebeuren, in de namiddag door de gesprekspartner van Triamant zelf, in de avond wordt de permanentie opnieuw opgenomen door de vzw AACare en gedurende de nacht zou de vzw EvaCare instaan voor de noodoproepen. Deze zouden volgens de gesprekspartner tot zondag de noodoproepen gedurende de nacht beantwoorden. Hoe dit na 02-07-2023 ingevuld ging worden was nog onduidelijk. Via gesprek met bewoners zijn er indicaties dat de gesprekspartner van Triamant zorg- en verpleegkundige handelingen uitvoert ondanks hij noch zorg- noch verpleegkundige van opleiding is. De noodoproepen worden dus niet altijd beantwoord door gekwalificeerd personeel. De gesprekspartner van Triamant is van mening dat dit geen probleem is omdat de noodoproepen voornamelijk ADL training inhouden en de voorziening niet onder de erkenningsnormen valt.

De gesprekspartner van Triamant geeft mee dat er van bewoners verwacht wordt dat ze een contract afsluiten met de dienst die de zorgcomponent oppakt indien zij gebruik willen maken van het noodoproepsysteem. Alleen dan kan er gegarandeerd worden dat er gereageerd wordt binnen een reactietermijn van 30 minuten. Er zouden een zevental bewoners zo een contract hebben volgens de gesprekspartner van Triamant. Echter werden deze contracten niet voorgelegd ter staving. Vanuit informatie vanuit de inspectie in Bree is er / was er voor 39 personen een contract i.v.m. noodoproepsysteem.

Tijdens de rondgang en in gesprek met verschillende medewerkers en bewoners werd vastgesteld dat er een ontbijt en een avondmaaltijd wordt voorzien voor bewoners indien ze dit wensen. Er werden 19 klaargezette plateaus geteld waarop een bord, bestek, een tas/glas en reeds geopende potjes confituur stonden. Deze plateaus stonden klaar in karren, voor het bedelen van de avondmaaltijd. De gesprekspartners vermelden dat er geen levering van brood meer is geweest sinds dinsdag 27/06/2023, deze facturen zouden niet meer betaald geweest zijn sinds februari 2023. De broodmaaltijden zouden nog gewaarborgd zijn tot 30/06/2023. Betreffende het middagmaal voorziet op de dag van inspectie het restaurant een warme maaltijd. Echter is ook hier de warme maaltijd niet gewaarborgd. Tenzij er een aanbetaling van de schuld plaatsvindt, zal het restaurant ermee ophouden op 30/06/2023 aldus de gesprekspartners. Betreffende onderhoud zouden er twee logistieke medewerkers zijn die bewoners ondersteunen met het onderhouden van hun appartement, maar ook hieromtrent werd er geen informatie verschaft door de voorziening.

Infrastructuur

Tijdens de rondgang kon worden vastgesteld dat:

- De ramen niet beveiligd waren (deze stonden groot open)
- De nooddeuren, die uitmonden aan de noodtrap, groot open stonden en niet beveiligd waren
- Er weinig onderscheid merkbaar was tussen de appartementen en het aanpalende woonzorgcentrum. Doordat de rondgang zonder begeleiding gebeurde kwam de inspecteur bijvoorbeeld terecht in de beschermde afdeling van het woonzorgcentrum door de verkeerde lift te nemen. Dit staat nergens vermeld. De beschermde afdeling is langs de binnenkant beveiligd aan de hand van een codeklavier.

CONCLUSIE

De uitbater van zowel de woon- als de zorgcomponent hanteren geen transparante werkwijze naar Zorginspectie. In een voorziening waar er zowel een woon- als een zorgcomponent aanwezig is konden er geen officiële documenten voorgelegd worden. Verschillende risico's werden gedetecteerd met betrekking tot:

- Personeel
- Communicatie bewoners
- Aantal bewoners en profiel bewoners
- Permanentie, hulp- en dienstverlening
- Infrastructuur

Zorginspectie krijgt onvoldoende garanties dat risico's voor bewoners voldoende afgedekt zijn. Zeker voor hen met een zorgnood waaronder de 39 die voorheen een contract hadden met de BV Curamant voor o.a. het beantwoorden van het noodoproepsysteem.

Vanuit deze inspectie zijn er indicaties dat delen van deze voorziening voldoen aan de kenmerken van een groep van assistentiewoningen (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."