

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

INSPECTIEPUNT

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

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	11/07 2023
Verslagnummer	ZI-2023-00684
Inspecteurs	

INSPECTIEBEZOEKEN

Onaangekondigde inspectie op 07/07/2023 (09:30-14:00) in samenwerking met twee inspecteurs gerechtelijke politie Kortrijk

Onaangekondigde inspectie op 10/07/2023 (10:00 -13:30)

Gesprekspartners:	Junior wooncoach Triamant
	Personeel, medewerkers ter plaatse
	Burgemeester Stad Wervik
	Algemeen Directeur WZBW Centrale administratie Stad Wervik

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
Algemeen	5
Situatie Zorgbehoevenden – aantal en profiel bewoners	5
Personeel	6
• Aramark	6
• PatriGelu NV/Triamant	6
• Curamant - Curacare - Evacare	7
Communicatie	7
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.

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 beide bezoeken werden uitgevoerd in opvolging van het bezoek op 28/6/2023 waarbij risico's op discontinuering van de zorg en ondersteuning werden vastgesteld t.g.v. de financiële problemen bij verschillende vennootschappen werkzaam in deze Triamant-vestiging.

WERKWIJZE INSPECTIE

Zorginspectie vroeg op 5/7/2023 een machtiging tot toegang aan de politierechtbank van West-Vlaanderen, afdeling Kortrijk. Deze machtiging met repertoriumnummer [REDACTED] werd verleend op 6/7/2023.

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 en thuisverpleging)

VASTSTELLINGEN

Algemeen

Het is onmogelijk om ter plaatse het risico op onderbrekingen qua zorg en ondersteuning voor de bewoners correct in te schatten, maar het risico is in ieder geval groot:

- De personeelsleden ter plaatse hebben geen zicht op de betalingen door Triamant. Hierdoor is het onduidelijk of en zo ja, hoelang nog de levering van water, gas, elektriciteit, telefonie (inclusief de beloproepen van de bewoners), linnengoed (wasserij van de lakens), incontinentiemateriaal... gegarandeerd is.
- De voorbije dagen waren al problemen gerezen met de afvalophaling en de leveringen door een horeca groothandel. De oorzaak bleek te liggen in onbetaalde facturen. Na aandringen bij de hoofdzetel zouden deze achterstallige facturen vereffend zijn. De junior wooncoach liet weten elektronisch een betalingsbewijs gezien te hebben. De ophaling van de afvalcontainers werd hervat. We konden niet vaststellen of de levering van de horeca groothandel op 10/7/2023 hervat werd.
- Het is onduidelijk hoelang de personeelsleden die in dienst zijn van Triamant nog aanwezig blijven op de site.
- De dato [REDACTED] hadden de junior wooncoach en haar collega's nog geen loon ontvangen, bleken verschillende personeelsleden omwille van [REDACTED] afwezig. Hun werkzaamheden (waaronder het klaarmaken en ronddelen van broodmaaltijden 's morgens en 's avonds en het onderhoud van kamers en gemeenschappelijke delen in de voorziening) waren verspreid over de 3 overblijvende personeelsleden.
- Het is onduidelijk wat de financiële status van Evacare (de firma die volgens de gesprekspartners 's nachts instaat voor de permanentie en het beantwoorden van de beloproepen van de bewoners) is.
- De dato [REDACTED] bleek dat de junior wooncoach technisch niet meer in staat was om de klaargemaakte facturen voor de bewoners uit het digitaal facturatiesysteem af te drukken, waardoor nieuwe inkomsten minstens vertraging zullen oplopen.

Situatie Zorgbehoevenden – aantal en profiel bewoners

In de eerste week van juli werd door het Woon- en zorgbedrijf Wervik (WZBW) een inschatting gemaakt van de zorgnood en het perspectief van alle bewoners van de site. Uit deze rondgang is gebleken dat de situatie voor een aantal zorgbehoevende bewoners precair was, met name die bewoners met een CD Katzscore die niet meer zelfstandig kunnen eten en/of drinken en fysiek sterk afhankelijk zijn en/of dementerend zijn. Gezien de voorspelde hittegolf in de komende dagen is aan de Woon- en zorgbedrijf Wervik (WZBW) gevraagd om onmiddellijk een alternatief te bieden aan deze bewoners.

Voor een aanzienlijk aantal andere zorgbehoevende bewoners (waaronder nog altijd CD Katzscores) is een perspectief naar een definitieve verhuis aanwezig, meestal naar een woonzorgcentrum. Deze bewoners werden op 11 juli 2023 nogmaals gescreend op volgende criteria.

- Perspectief aanwezig
- Zelfstandig voor eten/drinken
- Voldoende zorg gegarandeerd via thuisverpleging in de overbruggingsperiode.

1 bewoner die stond op de prioritaire lijst voor onmiddellijke verhuis is nog altijd aanwezig in de voorziening. Er werd nog geen alternatief gevonden.

Voor nog een 2-tal andere zorgbehoevende bewoners dient nog een alternatief gezocht te worden.

Ondertussen blijft het belangrijk dat de thuisverpleging verhoogde aandacht schenkt aan de aanwezigheid van een beloproepsysteem in de onmiddellijke nabijheid van die bewoners die fysisch afhankelijk zijn. Tijdens de rondgang op 7 juli 2023 werd vastgesteld dat dit niet altijd het geval was voor de bewoners in rolstoel of met rollator.

Personeel

Zoals vermeld in het verslag van 28 juni 2023 waren oorspronkelijk minstens volgende 3 organisaties actief op de site:

Aramark

De dienstverlening van Aramark werd beëindigd op [REDACTED]. De firma Aramark was tot [REDACTED] verantwoordelijk voor de uitbating van de brasserie en het maken van de warme maaltijden voor de bewoners. De warme maaltijd kon genuttigd worden in de brasserie of op de kamer. De verdeling van de maaltijden op kamer gebeurde door de logistieke medewerkers van PatriGelu NV/Triamant

Vanaf [REDACTED] kunnen bewoners die dit wensen een warme maaltijd krijgen via Woon- en zorgbedrijf Wervik (WZBW). Er zijn ook lijsten beschikbaar van traiteurs in de buurt die eveneens warme maaltijden aan huis leveren. De broodmaaltijden blijven verdeeld worden door de logistieke medewerkers van PatriGelu NV/Triamant.

De waterfontein die gebruikt werd voor de verdeling van drinkwater aan de bewoners was eigendom van Aramark.

Op 10 juli werd vastgesteld dat er bijna geen water meer voorradig was.

PatriGelu NV/Triamant

Behartigt de aspecten met betrekking tot wonen, logistiek en onderhoud van de kamers en de gemeenschappelijke delen in het gebouw.

Volgende personeelsleden zijn onder deze firma tewerkgesteld:

- (junior) wooncoach: algemeen verantwoordelijke
- leefcoach: staat in voor animatie ([REDACTED])
- administratieve medewerkers (facturatie, onthaal)
- logistieke medewerkers: staan in voor algemeen onderhoud, bedeling maaltijden, onderhoud van de flats (volgens gekozen pakket in contract).
- conciërge die tevens onderhouds- en technische taken op zich neemt

Het uurrooster en de werkverdeling van de logistieke medewerkers werd voorgelegd. Er zijn drie vaste logistieke medewerkers en 1 vaste poetsmedewerker, aangevuld door "flex-medewerkers" volgens nood.

Het uurrooster voor de maand juli is opgemaakt. Er vallen echter meer en meer medewerkers uit wegens ziekte waardoor er problemen ontstaan in de bezetting. De wooncoach ziet vooral problemen ontstaan voor de schoonmaak van de individuele flats en het verversen van bevuild beddengoed in de ochtend. Dit dient zeker verder opgevolgd te worden.

De wooncoach meldde deze problematiek aan de hoofdmanagers en kreeg via mail het antwoord dat er extra ondersteuning voor de logistieke diensten zou komen vanaf [REDACTED] door de Stad Wervik. Dit werd niet bevestigd door de aanwezigen van de Stad Wervik tijdens de inspectie van 10 juli 2023.

Triamant zorgt via de logistieke medewerkers ook voor de verdeling van broodmaaltijden (op 10 juli werden 14 broodmaaltijden rondgedeeld). Het brood en het beleg wordt ter plaatse aangekocht. De facturatie gebeurt via het hoofdbureau. Tijdens de inspectie op 7 juli werd vastgesteld dat er voldoende beleg aanwezig is (charcuterie, slaatjes, kaas;...) Het is echter onduidelijk of er bewoners zijn met voorschriften voor dieetvoeding of allergieën. Deze informatie is niet gekend bij de logistieke medewerkers. Tijdens het nazicht werd geen vetarme charcuterie of ander dieetbeleg voorgelegd. Er was ook geen confituur (zonder of met suiker) aanwezig. De verdere bevoorrading van deze broodmaaltijden is vooral afhankelijk van de leverende firma's. In de maand juni weigerde de firma al een levering. Toen bij de firma werd geïnformeerd bleek dit omwille van een achterstallige betaling t.w.v. [REDACTED] te zijn. Met de ophaling van de afvalcontainers maakten de wooncoach iets gelijkaardigs mee. Na aandringen bij de hoofdzetel op de betaling van de achterstallige facturen kreeg ze een betalingsbewijs. Het ophalen van de afvalcontainers is inmiddels hervat, de levering van de horeca groothandel moest volgens de medewerkers in de namiddag van [REDACTED] gebeuren.

Door de uitval van het personeel dreigt het risico dat de verdeling van de broodmaaltijden verder in het gedrang

komt: zo werd gemeld dat tijdens het weekend van 8 -9 juli de broodmaaltijden rondgedeeld werden door de conciërge samen met een bewoonster-vrijwilligster, door uitval van een flexi-jobber.

De medewerkers van Triamant hadden tegen 's middags op [REDACTED] geen uitbetaling gekregen van hun loon in juni. De facturen voor de bewoners kunnen niet opgemaakt worden, volgens de gesprekspartners vermoedelijk omdat de firma die het systeem beheert de dienstverlening stopzette wegens achterstallige facturen.

Mogelijke dienstverlening die in het gedrang komt wegens achterstallige betalingen:

- Levering vers linnen /ophaling vuil linnen
- Levering brood en beleg
- Ophaling containers huisvuil
- Systeem voor de beloproepen
- Water/gas/elektriciteit
- Continuïteit op het vlak van de medewerkers

Curamant - Curacare - Evacare

Tot vorige maand was de zorgverlening in handen van het Curamant-team, in de praktijk gebeurde dit grotendeels door de thuisverpleging. Enkel de permanentie overdag en de beloproepen werden tot eind juni verzekerd door het zorgpersoneel van Curamant in loondienst.

Vanaf [REDACTED] werd de zorg tijdelijk overgenomen door een nieuwe partner CuraCare . Zij doen voor de zorgverlening en de permanentie overdag volledig beroep op diezelfde groep van thuisverpleegkundigen waarmee het Curamant-team samenwerkte. Gedurende de nacht wordt de permanentie verzorgd door de firma Evacare. Volgens de gesproken thuisverpleegkundigen zou het gaan om een beperkte groep van medewerkers die ter plaatse komt en daardoor de situatie vrij goed zou kennen. Er zou een medewerker van Evacare zijn die af en toe inspringt, die niet Nederlandstalig is.

De zorgverlening zoals voorgesteld in de Curamant zorg contracten (vier mogelijke types van basic tot diamant onder de leiding van een zorgcoach met zorgteam (loondienst) en bijgestaan door de thuisverpleging wordt al een hele tijd niet meer geleverd. De contracten naar de bewoners lopen door. Het is onduidelijk of Curacare zich engageerde om deze contracten en de bijhorende zorg over te nemen. Er gebeurde nog geen officiële communicatie naar de bewoners.

Communicatie

De bewoners werden niet ingelicht over de veranderingen in het zorgaanbod en het vertrek van de zorgmedewerkers. De enige communicatie die er volgens een bewoners wel is gebeurd is de melding van een wijziging van de incassofirma en de herinnering tot het betalen van de facturen.

Ook het personeel van Triamant kreeg geen officiële melding over de veranderingen in het zorgaanbod, de stopzetting van de werkzaamheden van de brasserie en de firma Aramark op de site.

CONCLUSIE

Op moment van inspectie neemt Triamant PatriGelu het grootste deel van de wooncomponent op en Curacare het grootste deel van de zorgcomponent op. Ze krijgen ondersteuning van het lokaal bestuur en andere dienst- en zorgpartners.

Gelet op de snel veranderende situatie en het grote risico op discontinuïteit qua zorg en ondersteuning aan de bewoners, is het belangrijk dat de situatie op de site van dag tot dag opgevolgd blijft worden en dat wanneer dat plots nodig wordt de zorg en ondersteuning wordt overgenomen om de essentiële zorgvragen van de bewoners op de site te voorzien. Voor de zwaar zorgbehoevende bewoners is voor het overgrote deel een toekomstperspectief bevestigd. Voor een [REDACTED] bewoners is dit nog niet het geval. Dit is dringend noodzakelijk.

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.”