

Bezoekadres Leeghwaterlaan 14
5223 BA 's-Hertogenbosch
Postadres Postbus 90137
5200 MA 's-Hertogenbosch
Telefoon (073) 620 73 00
Telefax (073) 620 73 30
Internet - www.igz.nl

Stichting Zorgcentrum Tilburg Zuid
T.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 3066
5003 DB TILBURG

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	's-Hertogenbosch,
04.04308 MA/MH	Mw. M. Dethmers	(073) 620 73 00	28 oktober 2004
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk

Follow-up AT bezoek op
21 september 2004 aan
verzorgingshuis
Mariëngaarde te Tilburg

Geachte Raad van Bestuur,

Op 21 september 2004 vond een vervolfbezoek plaats in verzorgingshuis Mariëngaarde. Doel van het bezoek was om na te gaan in hoeverre uw maatregelen naar aanleiding van het bezoek van 2 maart 2004 geresulteerd hebben in een verbetering van de zorgverlening.

Naar aanleiding van het inspectiebezoek heeft u een risicoanalyse opgesteld met daarin beschreven een aantal maatregelen voor de korte en voor de langere termijn. De inspectie heeft deze van u ontvangen op 1 april 2004. Vervolgens heeft u een plan van aanpak opgesteld voor de langere termijn waarin u heeft aangegeven wat concreet de resultaten zouden moeten zijn van uw verbeteracties op de onderzochte onderwerpen.

Tijdens mijn bezoek heb ik onderzocht in hoeverre de kwaliteit van zorg verbeterd is naar aanleiding van uw inspanningen en of er nu voldoende voorwaarden aanwezig zijn voor verantwoorde zorg op de al eerder onderzochte onderwerpen. Tevens is in gesprekken met medewerkers, cliëntenraad en twee bewoners die veel zorg behoeven, op hoofdlijnen onderzocht op welke wijze de basiszorg verleend wordt.

Voorwaarden voor verantwoorde zorg: algemeen beeld.

De aansturing van verzorgingshuis Mariëngaarde is op dit moment in handen van een nieuwe locatiemanager. Zij is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding. Medewerkers zijn positief over de wijze van leiding geven en hebben de indruk dat er nu daadwerkelijk naar hen geluisterd wordt. De afgelopen periode is inspannend geweest en er is een zware wissel getrokken op alle medewerkers van Mariëngaarde. Morele en concrete ondersteuning vanuit de totale organisatie zou men wenselijk vinden. Men verwoordt het als "we staan er toch alleen voor".

De voorwaarden voor verantwoorde verzorgingshuiszorg zijn op hoofdlijnen weer aanwezig. Bewoners die verpleeghuiszorg nodig hadden zijn overgeplaatst naar het verpleeghuis. De formatie is formeel in overeenstemming met hetgeen begroot is, maar men vindt deze bezetting buitengewoon krap om de minimale basiszorg te leveren.



Zorgelijk is dat het maandenlang ontbroken heeft aan de bemoeienis van een verpleeghuisarts.

De protocollen waarop medewerkers hun handelen binnen Mariëngaarde dienen te baseren zijn in grote lijn aanwezig, maar zijn niet toegeschreven op Mariëngaarde. Medewerkers herkennen zich niet in de stukken.

De cliëntenraad heeft vertrouwen in de toekomst en vindt dat er al veel verbeteringen zijn gerealiseerd. Zij vinden de situatie wel kwetsbaar, zeker omdat de verhuizing nu ook voor de deur staat.

Bevindingen met betrekking tot de maatregelen naar aanleiding van de risicoanalyse en het plan van aanpak.

Zorgdossier.

Medewerkers bevestigen dat zowel de genoemde maatregelen voor de korte als voor de langere termijn zijn uitgevoerd. De dossiers die de inspectie onderzocht, maken een meer overzichtelijke indruk, zorgplannen zijn aanwezig evenals observaties met betrekking tot de gestelde doelen. Er is een flinke inhaalslag gemaakt om de zorgplannen helder te beschrijven in termen van doelen en acties. Het plan van aanpak is conform voornemen uitgevoerd. De deskundigheidsbevordering en bijscholing moeten nog wel gerealiseerd worden naast de ad hoc instructies die medewerkers tot nu toe hebben ontvangen.

Geneesmiddelendistributiesysteem.

De medicijnkamer ziet er opgeruimd uit. Er is een insulinebeleid ontwikkeld en dit beleid wordt nageleefd. Voor iedere medicatiedeling wordt nu per bewoner afgetekend. De restmedicatie gaat retour naar de apotheek.

Wat u zich voorgenomen heeft in het plan van aanpak heeft u gerealiseerd.

Middelen en maatregelen.

De meeste bewoners die middelen en maatregelen nodig hebben zijn overgeplaatst naar het verpleeghuis. Eén bewoner is gebleven in verband met de aanstaande verhuizing naar de nieuwe verpleegunit. Nadere bestudering van het dossier en een bezoek aan de kamer van de patiënt laten zien dat er nog steeds niet gewerkt wordt conform de opgestelde afspraken en er nog steeds een risico op beknelling bestaat. De nu verantwoordelijke verpleeghuisarts geeft aan zijn verantwoordelijkheden ten aanzien van Mariëngaarde op onvoldoende wijze invulling te kunnen geven. Het zwangerschapsverlof van de verantwoordelijke verpleeghuisarts voor Mariëngaarde is tot en met september 2004 niet vervangen. Desgevraagd geeft de verpleeghuisarts aan dat hetgeen hij formeel kan bieden, als vervangend verpleeghuisarts, niet verantwoord is. Deze situatie is volgens hem aangegeven aan de Raad van Bestuur. Op dit moment is het nog onduidelijk wat de nabije toekomst zal brengen en of de concrete inzet van een verpleeghuisarts in overeenstemming is met de zorgbehoefte van de doelgroep van het substitutieproject en voldoende is afgestemd met de huisarts.



Vocht en voeding.

Tijdens dit bezoek is geen aandacht besteed aan de gang van zaken met betrekking tot vocht en voeding, behoudens hetgeen in de zorgplannen is aangegeven. Tijdens het volgende inspectiebezoek zal ik hier op terug komen.

Basiszorg.

Zowel de cliëntenraad als de bewoners die ik sprak zijn in grote lijn tevreden over de basiszorg in verzorgingshuis Mariëngaarde. Er worden nog wel eens fouten of vergissingen gemaakt maar de cliëntenraad is tevreden over de verbeteringen die in gang zijn gezet. Er is waardering voor het afdelingshoofd, locatiemanagement, Raad van Bestuur en de medewerkers.

Bewoners die ik sprak geven aan, dat de zorg rondom de incontinentie verbeterd moet worden omdat het regelmatig voor kan komen dat er 10 minuten gewacht moet worden voordat er gereageerd wordt op een beloproep.

Conclusies met betrekking tot de kwaliteit van zorg.

De kwaliteit van zorg voor de verzorgingshuisbewoners is naar de indruk van de inspectie op de onderzochte onderwerpen weer op het niveau van de basiszorg. Zorgelijk blijft de zorg voor de psychogeriatrische bewoners van het substitutieproject vanwege de beperkte inzet van de verpleeghuisarts en onvoldoende inzicht bij medewerkers bij het toepassen van middelen en maatregelen.

De situatie blijft kwetsbaar omdat de verhuizing naar de nieuwe locatie voor de deur staat en dit opnieuw een extra inspanning van management en medewerkers met zich meebrengt alsmede onzekerheid voor de bewoners.

Het voornemen om op korte termijn een verpleegunit in te richten vraagt daar bovenop nog eens extra werk ondanks de inzet van extra middelen en personeel.

Conclusie met betrekking tot organisatie en management.

Op operationeel niveau zijn een aantal zaken heel concreet in voldoende mate opgepakt door de locatiemanager, afdelingshoofd en medewerkers. Een totaalaanpak voor Mariëngaarde op strategisch niveau, uitgaande van de huidige situatie, ontbreekt nog. Vervolgens ontbreekt nog steeds een adequaat functionerend managementinformatiesysteem en een kwaliteitssysteem op operationeel niveau. Tot slot ontbreekt het nog aan een implementatietraject voor protocollen en richtlijnen.

Nieuwe zaken worden opgepakt, zoals de opzet van een verpleegunit, terwijl de waarborgen voor een goed functionerende zorg nog in onvoldoende mate aanwezig zijn. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het gegeven dat voor de verpleegunit die in januari 2005 van start gaat, nog geen Bopz-aanmerking aangevraagd is.

Plan van aanpak.

De inspectie verwacht uiterlijk 1 januari een plan van aanpak van u waarin u aangeeft hoe u de kwaliteit van zorg in Mariëngaarde gaat verbeteren, met name in de voorwaarden scheppende sfeer en de werking van het kwaliteitssysteem. Vervolgens verwacht ik van u een plan van aanpak met betrekking tot het functioneren van de nieuwe verpleegunit.

De inspectie gaat ervan uit dat de voorgaande bevindingen en conclusies u verder voldoende handvatten bieden om te komen tot verbeteringen en concrete acties.



In het plan van aanpak staat in elk geval helder omschreven:

- Wat u wilt bereiken.
- Wat hiervoor nodig is.
- Wanneer wordt begonnen en wanneer wordt afgerond (planning).

Maatregelen.

- Zorg dragen voor een snelle reactie op beloproepen zodat onnodige incontinentie voorkomen wordt.
- Zorg dragen voor het vaststellen van de zorgbehoefte bij bewoners met psychogeriatrische problematiek en op basis daarvan de inzet van de verpleeghuisarts bepalen.
- Zorg dragen voor een voldoende inzet van de verpleeghuisarts ten behoeve van het substitutieproject die is afgestemd op de behoefte van de doelgroep.
- Het vastleggen van taken en verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verpleeghuisarts in relatie tot de huisarts.
- Het is niet toegestaan bewoners met een Bopz-indicatie op te nemen op de verpleegunit zonder dat u beschikt over een aanmerking in het kader van de Wet Bopz.

Uw reactie op de maatregelen ontvang ik uiterlijk 1 januari aanstaande.

Een follow-up bezoek zal plaatsvinden in de loop van 2005. Een afspraak met u zal daarvoor worden gemaakt.

Hoogachtend,

de Inspecteur voor de Gezondheidszorg,

mw. M.A.S. Dethmers