

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Lentis Maatschappelijke Onderneming
T.a.v. de raad van bestuur
Postbus 128
9470 AC ZUIDLAREN

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 50 00
F 088 120 50 01
www.igj.nl

Inlichtingen bij
Meldpunt IGJ
meldpunt@igj.nl

Datum 31 oktober 2019
Onderwerp Rapportbrief toets last onder dwangsom

Ons kenmerk
XXXX

Geachte raad van bestuur,

Op 21 oktober 2019 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) een bezoek gebracht aan Lentis, Kliniek Groningen. In deze rapportbrief treft u de bevindingen van dit inspectiebezoek.

Aanleiding

Op 13 september 2019 heb ik u, op grond van artikel 29, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, een last onder dwangsom opgelegd om de naleving van de aanwijzing van 27 mei 2019 bestuursrechtelijk af te dwingen.

Doelstelling

Doel van het inspectiebezoek aan Kliniek Groningen was te beoordelen of de geboden zorg binnen Lentis, Kliniek Groningen voldeed aan de genoemde normen zoals geformuleerd in de last.

Methode

Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelde de inspectie of de door Lentis, Kliniek Groningen geboden zorg voldeed aan de genoemde vereisten zoals geformuleerd in de aanwijzing. De inspectie sprak met:

- een coördinerend verpleegkundige
- de manager Acute Zorg Kliniek Groningen a.i.
- aandachtsfunctionaris Drang en Dwang, verpleegkundige
- chef de clinique, psychiater

Daarnaast raadpleegde de inspectie de volgende documenten:

- Inwerkprogramma nieuwe medewerkers
- Overlegstructuur verpleegkundigen
- Overlegstructuur behandelaren
- Enkele patiëntendossiers

Bevindingen

Het inspectiebezoek van 21 oktober 2019 heeft geleid tot de volgende bevindingen:

Ons kenmerk
XXXX

Datum
31 oktober 2019

1. Personeel

Norm

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat het vastgestelde beleid van Lentis over het werken met protocollen, richtlijnen en werkinstructies geïmplementeerd is.

Bevindingen norm

De medewerkers geven een presentatie over de uitvoering van het verbeterplan dat de tekortkomingen met betrekking tot deze norm weg gaat nemen.

De medewerkers van Kliniek Groningen hebben enkele documenten opgesteld, zodat het voor alle nieuwe medewerkers (behandelaren en verpleegkundigen), maar ook voor de reeds aanwezige medewerkers, duidelijk is hoe er gewerkt wordt binnen Kliniek Groningen en wat er van de medewerkers wordt verwacht.

Zo is er een nieuw inwerkprogramma opgesteld voor nieuwe medewerkers van Kliniek Groningen. Het inwerkprogramma geeft concreet aan welke informatie moet worden overgedragen, waar wat te vinden is en wat er verwacht wordt van de nieuwe medewerker. Het inwerkprogramma voorziet in data waarop een en ander moet zijn gerealiseerd door en voor de nieuwe medewerker en wanneer de evaluaties plaatsvinden. Het document voorziet in een verantwoordelijke voor de opstelling, een inhoudelijke controleur en een verantwoordelijke voor de implementatie.

De gesprekspartners geven aan dat het inwerkprogramma naar tevredenheid werkt en dat het bijdraagt aan uniformiteit in werken.

Ook zijn er documenten opgesteld over de overlegvormen binnen Kliniek Groningen. Daarin wordt duidelijk gemaakt dat de diverse overleggen in samenhang met elkaar een belangrijke rol spelen bij het borgen van de continuïteit van zorg. Medewerkers geven aan dat het nu helder is wanneer welk overleg plaatsvindt, welke disciplines daarbij aanwezig zijn en wat er besproken wordt. Ook voor deze documenten is een verantwoordelijke voor de implementatie benoemd en een evaluatiedatum vastgesteld.

De kliniek bestaat uit vier afdelingen. Tijdens het ochtendoverleg worden, naast de korte bespreking van alle patiënten, iedere dag de patiënten van één van de vier afdelingen meer uitgebreid besproken. Aan een vast aantal onderwerpen wordt dan extra aandacht besteed. De onderwerpen zijn: somatiek, de Broset (geweld checklist), het aankomend multidisciplinaire overleg, het beleid rond dwang en drang, risico's, behandelbeleid in het algemeen en overige observatiepunten.

Voorafgaand aan het ochtendoverleg vindt het overleg met de crisisdienst plaats. Daarin komt de afstemming en de overdracht aan de orde van bijzonderheden vanuit de crisisdienst, waaronder ook nieuwe patiënten.

Het uitgangspunt van het werken volgens de aanwezige protocollen, richtlijnen en werkinstructies staat vermeld op Lentis Net. Deze interne website is goed te vinden en heeft een goed werkende, helpende zoekfunctie. Van wijzigingen in de protocollen worden de medewerkers op de hoogte gebracht. Medewerkers noemen als voorbeeld de recent toegevoegde werkwijze voor de kliniek.

Ons kenmerk
XXXX

Datum
31 oktober 2019

De medewerkers geven aan dat collega's elkaar erop aanspreken wanneer zij geldende werkafspraken niet naleven. Over de cultuur wordt gezegd dat deze dusdanig veilig is dat dit op een constructieve wijze plaatsvindt. De rol van de coördinerend verpleegkundige is hierin duidelijk. Bij geconstateerde omissies spreekt zij eerst de betreffende medewerker hierop aan. Wanneer opvolging langer dan een week blijft liggen, schaaft zij op naar de chef de clinique. Indien noodzakelijk gebeurt dit eerder.

Algemeen:

Over de eenheid van werken wordt aangevuld dat de leiding van de afdeling heeft gekozen voor gefaseerd aanpakken van veranderingen. Zo is er bijvoorbeeld voor gekozen om eerst per afdeling werkafspraken, huisregels en het persoonlijk begeleiderschap uit te werken en te implementeren. In een latere fase wordt dit voor de kliniek in zijn geheel gedaan.

Het uitgangspunt is uniformiteit en eenheid, waarbij aanpassing per afdeling aan de eigenheid van die verschillende afdelingen vanwege de doelgroep mogelijk is.

In het dossier is zichtbaar wie de eindverantwoordelijke behandelaar en de verantwoordelijke verpleegkundig specialist is. Het is geregeld dat er steeds een behandelaar geraadpleegd kan worden en het is altijd helder welke functionaris achterwacht heeft.

Door de gesprekspartners wordt aangegeven dat de basis van de verbetermaatregelen aanwezig is, het is nu een kwestie van "herhalen, herhalen en aanspreken!"

De verpleegkundigen geven aan dat er nu een vast, stabiel team van verpleegkundigen aanwezig is. Hierdoor kunnen verbeteringen verder geïmplementeerd en geborgd worden. Bij het team van behandelaren is recent een nieuwe psychiater gestart.

Conclusie ten aanzien van de norm

De inspectie heeft geconstateerd dat binnen Kliniek Groningen het vastgestelde beleid van Lentis over het werken met protocollen, richtlijnen en werkinstructies is geïmplementeerd.

Lentis, Kliniek Groningen voldoet daarmee aan de norm zoals opgenomen in de last onder dwangsom.

2. Dossier

Norm

De zorgaanbieder zorgt ervoor dat zorgverleners op een eenduidige wijze hun informatie vastleggen in het patiëntendossier.

Bevindingen norm

Tijdens het inspectiebezoek is aan de hand van drie patiëntendossiers getoetst of de informatie op eenduidige wijze in het dossier is vastgelegd. Deze dossiers beschikten allemaal over een intakeverslag, risicotaxatie, signaleringsplan en behandelplan. Zichtbaar is dat de behandeling regelmatig wordt geëvalueerd. Als voorbeeld werd de procedure bij het ochtendoverleg gepresenteerd. In het ochtendoverleg komen alle patiënten kort aan bod. De aanwezigen bespreken kort de afgelopen 24 uur van de patiënt en men kijkt vooruit. Belangrijke zaken zoals vrijheden van patiënten en risico's worden indien nodig besproken. Bij het ochtendoverleg sluit een secretariaeel medewerker aan. Zij zorgt ervoor dat de afspraken die tijdens het overleg worden gemaakt direct in het individuele patiëntendossier vastgelegd worden.

Ons kenmerk
XXXX

Datum
31 oktober 2019

Wanneer er afspraken in dit overleg gemaakt worden en de verantwoordelijke voor de uitvoering niet aanwezig is, dan zorgt de coördinerend verpleegkundige ervoor dat de verantwoordelijke hier een bericht van krijgt. In meerdere dossiers is aantoonbaar dat nieuwe afspraken die in het ochtendoverleg zijn gemaakt, vastgelegd zijn. Zo was in een van de dossiers zichtbaar dat op geleide van de bevindingen het medicatiebeleid werd aangepast. Ook is zichtbaar welke medewerker verantwoordelijk is voor de uitvoering.

Conclusie ten aanzien van de norm

De informatie is in alle getoetste dossiers eenduidig vastgelegd. Daarmee voldoet Lentis, Kliniek Groningen aan de norm zoals opgenomen in de last onder dwangsom.

Vervolg

Lentis heeft voldaan aan de normen die in de last onder dwangsom zijn opgenomen.

De inspectie heeft geconstateerd dat Lentis veel inspanningen heeft gepleegd om te voldoen aan de vereisten. Voor de inspectie is zichtbaar dat vele medewerkers hun volle inzet hebben getoond om de situatie in de kliniek te verbeteren.

Echter, de inspectie heeft ook geconstateerd dat er bij Lentis regelmatig problemen zijn gesignaleerd in de aansturing en borging van verbetermaatregelen. Dit kwam naar voren bij onderzoeken naar aanleiding van calamiteiten en toezichtbezoeken van de inspectie. De inspectie constateert dat Lentis de afgelopen periode geconfronteerd is met een reeks van wisselingen binnen zowel het bestuur als de behandelstaf. Zo heeft er recent een bestuurswisseling plaatsgevonden. Volgend jaar zal de samenstelling van de raad van toezicht wijzigen en op cruciale plaatsen in de organisatie zijn behandelaren vertrokken en deze zijn nog niet allemaal opgevolgd. Om deze reden zal de inspectie nadrukkelijk het ingezette verbeterbeleid volgen. Dit zal zij doen door het afleggen van (on)aangekondigde bezoeken aan locaties van Lentis. Hierbij zal er aandacht zijn voor Lentis in brede zin, maar ook voor de mate van duurzaam herstel van de kwaliteit van zorg binnen Kliniek Groningen in het bijzonder.

Ik ga ervan uit u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.
Indien u een toelichting wenst dan kunt u contact opnemen met YYYY.

Hoogachtend,

ZZZZ

Ons kenmerk
XXXX

Datum
31 oktober 2019