

Vergaderjaar 2009–2010

**31 765**

**Kwaliteit van zorg**

**Nr. 24**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 juli 2010

### **Inleiding**

Op 15 april jl. hebben uw Kamer en ik een Algemeen Overleg gevoerd over de kwaliteit van zorg bij HWW Zorg in Den Haag (Kamerstuk 31 765, nr. 17). HWW Zorg is de organisatie die de zorgverlening heeft voortgezet van het failliete deel van Meavita dat AWBZ-zorg in Den Haag leverde. Aanleiding voor dat overleg waren de bezoeken van de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) aan vier locaties van HWW Zorg en de rapporten die de IGZ daarover had opgesteld. De IGZ constateerde dat de kwaliteit van zorg tekort schoot en heeft in maart 2010 aan HWW Zorg gevraagd een plan van aanpak te maken om noodzakelijke verbeteringen aan te brengen. Tijdens het overleg met uw Kamer heb ik toegezegd u een brief te sturen op het moment dat de IGZ de stand van zaken van de uitvoering van het plan van aanpak zou hebben opgemaakt. Met deze brief voldoe ik aan die toezegging.

### **Uitvoeren plan van aanpak HWW Zorg**

HWW Zorg heeft direct na het uitbrengen van de rapporten van de IGZ in maart van dit jaar een plan van aanpak gemaakt met als doel de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. De IGZ heeft dat plan van aanpak goedgekeurd en heeft laten weten hierop uitdrukkelijk toezicht te houden en de voortgang te zullen beoordelen op basis van aangekondigde en onaangekondigde bezoeken. In de afgelopen maanden hebben meerdere van deze bezoeken plaatsgevonden. De IGZ legt de resultaten van deze bezoeken vast in verslagen. De reeds vastgestelde verslagen zijn als bijlage aan deze brief toegevoegd.<sup>1</sup>

De IGZ constateert over de gehele linie dat HWW Zorg zichtbaar hard werkt aan de noodzakelijke verbeteringen. Veel zaken die aandacht vereisten zijn ook daadwerkelijk opgepakt. Tegelijkertijd constateert de IGZ dat HWW Zorg er daarmee zeker nog niet is. Het proces om de kwaliteit van zorg te verbeteren is weliswaar in gang gezet, en er is vooruitgang,

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

maar de kwaliteit van zorg is nog niet op alle punten voldoende verbeterd. Wat goed gaat is bijvoorbeeld dat de hygiëne verbeterd is, scholing van medewerkers is gestart, er zijn kwaliteitsmedewerkers gestart, de span of control van de aansturing op de werkvloer is verminderd en de klachtenprocedure is aangescherpt.

Voor een aantal verbeteringen geldt dat de periode die er is verstreken tussen het opstellen van het plan van aanpak en nu te kort is om het gewenste resultaat te bereiken. Zo moeten de zorgdossiers bijvoorbeeld in de gehele organisatie op orde worden gebracht. Voor de korte termijn gebeurt dit en zijn de dossiers inmiddels beter op orde. Voor de langere termijn zou het echter beter zijn wanneer HWW Zorg tot een ander type zorgplan zou overgaan, waarin de problemen van cliënten beter worden weergegeven. Het maken en implementeren van een nieuw type zorgplan vraagt om een investering in tijd en financiële middelen. Ook het verbeteren van de distributie van medicijnen is gaande, maar nog niet op orde.

Naar aanleiding van de bezoeken aan verschillende locaties van HWW Zorg heeft de IGZ HWW Zorg op 25 juni laten weten dat er in september 2010 opnieuw een aantal aangekondigde bezoeken zal worden gebracht. Na die bezoeken kan en zal de IGZ zich een breder oordeel vormen over de kwaliteit van zorg en de vooruitgang die is geboekt. De periode waarin het uitvoeren van het plan van aanpak op de voet gevolgd wordt, is daarmee feitelijk verlengd tot en met september. De IGZ doet dit omdat er enerzijds voldoende vertrouwen is dat de noodzakelijke verbeteringen ook daadwerkelijk tot stand komen, mede door de aanpak van het nieuwe bestuur dat sinds dit voorjaar is aangesteld, maar anderzijds geconstateerd heeft dat de tijd die HWW Zorg daarvoor nodig heeft langer is dan in maart kon worden ingeschat.

### **Bevel van IGZ op 2 juli 2010**

In het kader van het toezicht op het uitvoeren van het plan van aanpak heeft de IGZ op vrijdag 2 juli 2010 onaangekondigde bezoeken gebracht aan twee locaties van HWW Zorg. Dit was naar aanleiding van een incident dat 23 juni 2010 gemeld is bij de IGZ. Het incident betrof het uit het raam stappen van een bewoner op een gesloten psychogeriatrische afdeling.

Bij één van de locaties werd tijdens het onaangekondigde bezoek een onveilige situatie aangetroffen, namelijk een huiskamer op een afdeling voor psychogeriatrische cliënten waar de deuren naar het balkon open stonden terwijl er geen toezicht was op dat moment. Op basis van deze constatering, en het feit dat eerder bij een andere locatie van HWW Zorg een valincident uit een raam met dodelijke afloop tot gevolg heeft plaatsgevonden, heeft de IGZ besloten om dezelfde middag een bevel te geven aan HWW Zorg.

In het bevel dat op 2 juli jl. is afgegeven staat dat *«er sprake is van onvoldoende alertheid en resultaat daar waar het gaat om de fysieke omgevingsveiligheid van bewoners op de psychogeriatrische afdelingen. Dit kan leiden tot ernstig gevaar voor de bewoners.»*. De IGZ heeft de instelling daarom bevolen om:

- al het hang- en sluitwerk op de psychogeriatrische afdelingen van alle locaties van HWW Zorg voor 20.00 uur op 2 juli 2010 te controleren op veilig en goed functioneren;
- al het personeel (inclusief evt. flexwerkers en uitzendkrachten) instructie te laten ontvangen voor 20.00 uur op 2 juli 2010 over hoe te handelen met het open zetten van ramen en deuren, rekening houdend met de veiligheid van de bewoners;

- gezien de te verwachten warmte in de komende week, alles in het werk te stellen om het klimaat binnen de locaties te beheersen;
- de Raad van Bestuur op maandag 5 juli 2010 te laten rapporteren aan de Inspecteur Generaal van de inspectie per e-mail over de genomen maatregelen.

Het bevel dat de IGZ aan HWW Zorg heeft gegeven is van kracht voor 7 dagen, dus tot en met vrijdagmiddag 9 juli. HWW Zorg heeft de IGZ op 5 juli schriftelijk bericht over de aanpak en de IGZ heeft ook nog twee locaties bezocht op 7 juli. HWW Zorg heeft aantoonbaar de in het bevel opgedragen zaken uitgevoerd, waardoor de fysieke veiligheid van de bewoners aanmerkelijk is verbeterd. De IGZ heeft daarom besloten dat het niet nodig is het bevel te verlengen.

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. In het najaar zal ik u, nadat de IGZ zich een breder oordeel heeft kunnen vormen over de kwaliteit van zorg bij HWW Zorg, wederom informeren over de stand van zaken op dat moment.

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
A. Klink