

De feiten op tafel

Samenvattende rapportage met conclusies Raad van Bestuur

Voorwoord

Onverwachte publicaties in augustus 2009 waren voor de Raad van Bestuur aanleiding drie onderzoeken in te stellen.

Het feit dat cliënten, familie en (oud) medewerkers met klachten de media benaderen nemen we uiterst serieus. Allereerst vanwege de inhoud van de klacht zelf. Er kan immers sprake zijn van zorgen, waarop door de organisatie onvoldoende alert wordt gereageerd. Daarnaast speelt de vraag naar de kwaliteit van de interne communicatie.

Naar aanleiding van de publiciteit is een intern meldpunt ingesteld. Dit heeft zijn diensten bewezen. Alle meldingen zijn onderzocht. Samen met cliënten, medewerkers en verwanten is en wordt er gezocht naar passende oplossingen. Bij het meldpunt zijn ook positieve reacties van cliënten en medewerkers binnengekomen.

Daarnaast zijn er drie afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd. Een intern team heeft het verloop van de zorg voor een cliënt met een heupfractuur in beeld gebracht. Een tweede intern team heeft onderzoek gedaan naar de arbeidsomstandigheden op een dagcentrum. Tenslotte heeft Ernst & Young Security & Integrity Services onderzoek gedaan naar de wijze van aanwezigheidsregistratie in de dagbesteding.

De bevindingen van het Cordaan Meldpunt en de resultaten van de onderzoeken krijgen een vertaling in het kwaliteitsbeleid.

Overlijden cliënt met heupfractuur

De locatie waar de cliënt verbleef, biedt beschermd en begeleid wonen aan mensen met psychiatrische problematiek.

Op maandag 24 augustus 2009 heeft de Raad van Bestuur een intern onderzoeksteam ingesteld. Aanleiding was een publicatie op zaterdag 22 augustus. In dit stuk komt een ex medewerker aan het woord over de zorg voor een cliënt met een heupfractuur.

De opdracht aan de onderzoekers was uit te zoeken welke beweringen uit genoemde publicatie juist zijn en maatregelen voor te stellen om eventueel geconstateerde knelpunten op te lossen. Op basis

van bestudering van cliëntendossiers, en gesprekken met de toenmalig leidinggevende en de ex-medewerker is er een reconstructie gemaakt.

Uit de rapportage trekt de Raad van Bestuur de volgende conclusies:

1. De bezetting op de locatie en het opleidingsniveau van de medewerkers voldoen aan de gestelde normen.
2. De in het artikel genoemde cliënt in deze casus is meerdere keren gevallen. De (waarnemend) huisarts is na ieder valmoment ingeschakeld. Hij heeft de opgelopen heupfractuur niet als zodanig gediagnosticeerd. Hiervoor heeft hij later zijn excuses aangeboden.
3. Op initiatief van de leidinggevende van de locatie is de cliënt overgebracht naar het ziekenhuis. Hier is de diagnose van de heupbreuk gesteld.
4. Het overlijden van de cliënt is niet terug te voeren op de opgelopen heupbreuk. De cliënt is twee maanden later overleden aan een ernstige urineweginfectie en longontsteking.

De Raad van Bestuur betreurt de voor de cliënt belastende gang van zaken. Zij herformuleert binnen de organisatie de verantwoordelijkheden in de samenwerking met andere zorgverleners.

Omstandigheden op een dagcentrum

Het betreft een centrum waar cliënten met een verstandelijke beperking licht industrieel werk verrichten. De werkzaamheden bestaan onder meer uit: inpakwerk, montage, postverwerking, sealen en krimpen, sets samenstellen. Er wordt ook administratief werk verricht en allerlei andere eenvoudige werkzaamheden met een repeterend karakter.

Op maandag 24 augustus 2009 heeft de Raad van Bestuur een intern onderzoeksteam ingesteld. Aanleiding was een krantenpublicatie op zaterdag 22 augustus. In dit stuk is met medewerking van een anonieme collega een interpretatie van de situatie op het dagcentrum beschreven.

De opdracht was uit te zoeken welke beweringen uit genoemde publicatie juist zijn en maatregelen voor te stellen om eventueel geconstateerde knelpunten op te lossen. De Raad van Bestuur trekt uit nader onderzoek naar deze situatie de conclusie dat de basisomstandigheden op het dagcentrum in orde zijn, maar dat wel verbeteringen gewenst en mogelijk zijn.

1. Het ventilatiesysteem op deze locatie werkt technisch goed. De verhuurder heeft een onderhoudscontract voor de installatie. Jaarlijks vindt controle plaats. Toch zijn er klachten bij cliënten en medewerkers. Er wordt nader onderzoek naar het binnenklimaat verricht.
2. De hygiëne van de toiletten op deze locatie is een probleem. Verschillende cliënten maken onzorgvuldig gebruik van de toiletten. Dat is een gevolg van hun beperkingen en problematiek. Er zijn diverse hygiënemaatregelen getroffen.

3. Onderdeel van de locatie is een loodsruimte, waar materialen gedemonteerd worden. Deze ruimte is beperkt verwarmd. De werkkleding van de cliënten is aangepast. Zakt de temperatuur onder een bepaald niveau dan wordt een warmtekanon ingezet. Alle mogelijke maatregelen zijn benut, waardoor de betrokkenen geen klachten ervaren.
4. Er is voldoende beschermende kleding voor cliënten aanwezig. Eenmalig is voor een ongebruikelijke opdracht plastic bescherming van de kleding toegepast. De Raad van Bestuur en het team betreuen deze gang van zaken. Daarom is deze opdracht teruggegeven aan de opdrachtgever. Zes van de zeventig cliënten hebben aan deze opdracht gewerkt.
5. De afgelopen zes jaar is geen enkele medewerker op deze locatie ontslagen. De teamsfeer is open, er is een collegiale sfeer zo blijkt uit het onderzoek.
6. De personele bezetting valt binnen de algemeen ingestelde, gemiddelde norm voor arbeidsmatige groepen. Afhankelijk van de zorgzwaarte is de bezetting 1:6 of 1:8. Dit komt overeen met de AWBZ zorgzwaartepakketten. Bij ziekte van een medewerker in een vakantieperiode kán het incidenteel voorkomen dat één begeleider twee groepen bedient. De suggestie dat er 1 begeleider op 24 cliënten zou zijn, is nooit voorgekomen.
7. Voor administratieve werkzaamheden is er voor begeleiders tijd gepland.
8. Bij een deel van de cliënten op deze locatie is sprake van complexe gedragsproblematiek in combinatie met een verstandelijke beperking. Dit dagcentrum is ook nadrukkelijk bestemd voor onder meer deze doelgroep. Agressief gedrag van cliënten kan onverwacht voorkomen. Het nemen van passende maatregelen in die situaties behoort tot de professionaliteit van de medewerkers.
9. Cliënten van het dagcentrum zijn verontwaardigd over de publiciteit. Zij voelen zich geïntimideerd door de publicatie van foto's waar zij op afgebeeld staan. Voor publicatie van deze foto's hebben zij geen toestemming verleend.
10. Medewerkers van het dagcentrum zijn naar aanleiding van het geschetste beeld in de krant boos en voelen zich gekrenkt in hun beroepseer, integriteit en persoon. De anonieme bron heeft zich achteraf bekend gemaakt en excuses aangeboden.

Forensisch accountantsonderzoek

Op 22 augustus 2009 heeft de Raad van Bestuur een opdracht gegeven voor een forensisch accountantsonderzoek. Aanleiding was een publicatie in een dagblad van dezelfde dag. In het desbetreffende stuk wordt beweerd dat Cordaan declaraties indient voor zorg die niet verleend is.

De aanwezigheidsregistratie in de dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking is complex. Dit houdt mede verband met het feit dat sommige cliënten tevens bij Cordaan wonen en andere cliënten alleen van het dagbestedingsaanbod van Cordaan gebruik maken. Voor beide groepen gelden andere regels. Binnen deze groepen zijn er weer per subdoelgroep andere regels. In 2007 zijn beleidsregels voor de registratie van de aanwezigheid vastgesteld. Landelijk is de financiering gewijzigd. In plaats van een vast bedrag per plaats per jaar, is er een vergoeding op basis van aanwezigheid per dagdeel gekomen. Duidelijk is geworden dat deze beleidsregels intern

onvoldoende eenduidig zijn toegepast. Bij medewerkers en leidinggevendenden bestond onduidelijkheid hoe ze in specifieke situaties de aan- en afwezigheid dienden te registreren. Hierdoor is ruimte ontstaan voor verschil in interpretatie. Het accountantsonderzoek heeft vastgesteld dat er bij de registratie van de aanwezigheid van cliënten fouten zijn gemaakt. Daarbij is ten onrechte een aantal cliënten als aanwezig geregistreerd. De Raad van Bestuur onderschrijft de conclusie uit het onderzoek dat de registratie van de dagbesteding éénduidig dient te zijn. Er mag geen ruimte zijn voor verschillende interpretaties. De Raad van Bestuur vindt het niet acceptabel dat externe beleidsregels intern niet éénduidig zijn toegepast. Cordaan gaat met het Zorgkantoor na, in hoeverre dit tot correctie op de declaratie moet leiden. Waar nodig volgt terugbetaling.

Daarnaast bereidt Cordaan een aantal maatregelen voor om herhaling te voorkomen. De belangrijkste maatregelen zijn:

- de kennis van de beleidsregels van de dagbesteding bij medewerkers actualiseren en onderhouden
- aanscherpen van de interne controlemaatregelen
- vereenvoudiging van het registratiesysteem.

De onderzoekers merken op dat fouten nooit helemaal kunnen worden voorkomen.

Tot slot

De Raad van Bestuur heeft haar conclusies en rapportages aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Staatssecretaris van VWS, de wethouder zorg van de gemeente Amsterdam en aan het Zorgkantoor ter beschikking gesteld.

Uit de onderzoeken blijkt dat:

- er fouten zijn gemaakt bij de registratie van de aanwezigheid bij een beperkt aantal cliënten in de dagbesteding
- de zorgverlening door Cordaan aan een cliënte met een heupfractuur niet tekort heeft geschoten
- de basisomstandigheden op het dagcentrum in orde zijn. Verbeteringen op bepaalde punten wenselijk en in gang gezet zijn.

Naar aanleiding van de rapportages worden de volgende acties in het kwaliteitsprogramma 2010 verankerd:

- verduidelijk de verantwoordelijkheid van zorgverleners van Cordaan, indien een cliënt ook zorg van anderen ontvangt, zodat de continuïteit in de zorg gewaarborgd is
- verbeter waar nodig het binnenklimaat en de hygiënische omstandigheden in de dagbesteding
- gebruik in de dagbesteding de juiste beschermende kleding
- ondersteun medewerkers in het omgaan met agressie van cliënten

- maak de instructie voor registratie van cliënten in de dagbesteding éénduidig, verbeter de kennis van de regels bij medewerkers, vereenvoudig het registratiesysteem en scherp de interne controle aan
- verbeter de interne communicatie om signalen van cliënten, verwanten en medewerkers op te vangen en te beantwoorden.

Voor Cordaan in het bijzonder en de zorg in het algemeen heeft de negatieve publiciteit opnieuw de aandacht gevestigd op de kwaliteit van zorg. Deze publiciteit heeft overigens ook geleid tot positieve reacties van cliënten over de geleverde zorg en ondersteuning. Over het algemeen gaat het bij Cordaan goed en waarderen cliënten onze zorg en ondersteuning. Fouten herstellen we; zorg kan altijd beter.

Amsterdam, 2 november 2009