

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

De heer en mevrouw <naam klagers>

over

Abrona, locatie <locatiennaam>

DE PROCEDURE

De heer en mevrouw <naam klagers> (verder ook te noemen: klagers) hebben namens hun zoon <naam zoon> een klacht op 2 november 2020 ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie). Klagers stellen dat bij hun zoon onvrijwillige zorg buiten het zorgplan werd toegepast namelijk insluiting op de eigen kamer en fixatie.

Abrona (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) heeft de klacht vervolgens op 13 april 2021 ter behandeling doorgestuurd aan de commissie. Op 3 mei en 6 mei 2021 zijn nog aanvullende stukken op de klacht door de cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP) aangeleverd bij de commissie.

De commissie heeft de zorgaanbieder gelegenheid gegeven op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 28 april 2021 ontvangen. Partijen hebben kennis genomen van elkaars stukken.

Op 10 mei 2021 heeft de commissie een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: , CVP bij Zorgstem (klagers waren niet bij de zitting aanwezig) en namens de zorgaanbieder: (persoonlijk begeleider), (manager zorg en wonen a.i.) en (zorgverantwoordelijke en orthopedagoog generalist).

Het dictum van de uitspraak is op 10 mei 2021 aan partijen medegedeeld.

FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

De commissie gaat op grond van het beschrevene in het klachtschrift en verweer en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen uit van de volgende feiten.

<Naam zoon>, zoon van klagers, woont bij Abrona op <locatiennaam>. Zijn huidige zorgvraag komt voort vanuit een verstandelijke beperking en een autismespectrumstoornis (ASS). Hij heeft een Rechterlijke Machtiging (artikel 24 WZD). Zijn ouders (klagers) zijn tevens mentor van hun zoon. Op 10 oktober 2020 kregen de klagers een bericht via het cliëntenportaal van de locatie dat hun zoon 'tegen de grond was gewerkt omdat hij uit de kraan had gedronken' en vanwege zijn agressieve gedrag gefixeerd werd (aan zijn handen vastgehouden) en een aantal minuten op de kamer is opgesloten. Dit incident is op 26 oktober 2020 nabesproken met de klagers, de persoonlijk begeleider en de locatiemanager en de CVP.

Klagers zijn het niet eens met de gang van zaken en vinden dat fixeren en opsluiten niet nodig was geweest en ook dat de handelswijze door de begeleiders richting zoon een verkeerde aanpak is. Het is bekend (ook vastgesteld door psychiater) dat hij er niet tegen kan als hij vastgepakt wordt.

Verder vinden de klagers dat er niet goed wordt gecommuniceerd door de zorgaanbieder. Dit is namelijk al de tweede keer dat er zo'n incident heeft plaats gevonden; de eerste keer is hij enorm uitgedaagd door een medewerker die hem ook al naar de grond heeft gewerkt en boven op hun zoon is gaan zitten waardoor hij het erg benauwd kreeg. Dit is gebeurd op 29 december 2019. Ook dit incident hebben ze via het cliëntenportaal vernomen.

DE KLACHT

Klagers hebben een klacht over de onvrijwillige zorg buiten het zorgplan om (onvoorziene zorg op grond van artikel 15 WZD) die op hun zoon werd toegepast namelijk insluiting op zijn eigen kamer en fixeren.

HET VERWEER

Zowel de fixatie van de handen als het afsluiten van de deur op 10 oktober 2020 waren op dat moment niet beschreven in het ondersteuningsplan. Toen men <naam zoon> aansprak op zijn gedrag (drinken uit de kraan) en hij hierop vervolgens agressief gedrag vertoonde was het volgens verweerder noodzakelijk om in te grijpen om de situatie niet verder te laten escaleren, ook ter bescherming voor <naam zoon> zelf om verder ernstig nadeel te voorkomen.

Verweerder geeft aan dat er vooraf geen contact is geweest met de gedragsdeskundige of arts die weekenddienst had en de begeleider betrokken bij het incident heeft het incident gerapporteerd en onterecht als een MIC-melding in het ECD ingevoerd.

Op maandag 12 oktober 2020 constateert de zorgverantwoordelijke dat er sprake is geweest van zorg in een onvoorziene situatie in de zin van artikel 15 Wzd en heeft vervolgens op 15 oktober 2020 een MDO georganiseerd om dit incident te evalueren.

Verweerder is tot de conclusie gekomen dat er tussen november 2019 en het moment van het MDO al 4 keer eerder sprake is geweest van fixatie in reactie op agressie van <naam zoon> en dat men nu niet langer kan spreken van onvoorziene situaties maar van een duidelijke patroon van escalaties. Verweerder schat in dat, ook bij optimaliseren van de begeleiding, incidenten met agressie niet geheel voorkomen kunnen worden en dat daarbij in het uiterste geval ter bescherming fixatie nodig zou kunnen zijn. Daarom heeft verweerder besloten om het ondersteuningsplan hierop aan te passen en deze interventie (fixatie) op te nemen als onvrijwillige zorg. Het insluiten op de kamer wordt niet opgenomen in het ondersteuningsplan. Ondanks meerdere overleggen, waarin herhaaldelijk is geprobeerd tot meer gezamenlijkheid te komen wat betreft o.a. beeldvorming van <naam zoon>, bejegening en medicatiebeleid, is dit tot op heden niet naar wederzijdse tevredenheid gelukt. Ondersteuning vanuit het CCE het afgelopen jaar heeft hierin geen verandering gebracht en is besloten gezamenlijk te zoeken naar een woonlocatie die beter aansluit bij de wensen van <naam zoon> en zijn ouders.

OVERWEGINGEN

Ten aanzien van bevoegdheid en ontvankelijkheid

De commissie is bevoegd om de klacht in behandeling te nemen en de klacht is ontvankelijk want de klacht heeft betrekking op een van de beslissingen of nakoming o.g.v. artikel 55 Wzd (te weten artikel 55 lid 1 sub d).

Ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling

Bij de beoordeling van de vraag of onvrijwillige zorg is toegepast dient gekeken te worden of die zorg wel noodzakelijk was, of er niet meer dan noodzakelijke onvrijwillige zorg is geboden en of er wellicht alternatieven geweest waren om die onvrijwillige zorg te voorkomen.

Er was in het zorgplan van <naam zoon> geen onvrijwillige zorg opgenomen. In dat geval is alleen onvrijwillige zorg toegestaan ter voorkoming van ernstig nadeel waar het zorgplan niet redelijkerwijs in heeft kunnen voorzien dan wel dat een dreigende noodsituatie afgewend moet worden.

De commissie oordeelt dat verweerder op 10 oktober 2020 terecht onvrijwillige zorg in een onvoorzene situatie heeft toegepast op <naam zoon>. Het kan zijn dat, zoals klager stelt, er fouten zijn gemaakt in de begeleiding maar het gevolg was een onmiddellijk dreigend gevaar welk gevaar direct ingrijpen noodzakelijk maakte. De fixatie was noodzakelijk ter voorkoming van letsel en de insluiting op de kamer was van zeer korte duur. Tijdens de insluiting is er voortdurend toezicht geweest op <naam zoon>.

De wet schrijft voor dat de Zorgverantwoordelijke, zo mogelijk vooraf, direct betrokkenen informeert over het voornemen tot het toepassen van onvrijwillige zorg. In dit geval moest er direct worden ingegrepen en kon er niet eerst met alle betrokkenen overlegd worden. In dat geval stelt de commissie de eis dat betrokkenen onverwijld geïnformeerd worden. De ouders zijn dezelfde dag nog geïnformeerd. Binnen enkele dagen zijn alle in de wet genoemde functionarissen geïnformeerd en heeft er ook een evaluatie plaatsgevonden.

De onvrijwillige zorg te weten de fixatie is nu wel in het zorgplan opgenomen omdat de inschatting van de verweerder is dat de frequenties van ingrijpen steeds vaker gaan voorkomen gelet op de gemoedstoestand van cliënt. De commissie kent twee incidenten te weten één in november 2019 en in oktober 2020. Dat zijn twee van de vier incidenten die verweerder meldt. De twee andere incidenten worden niet nader beschreven en of van een datum voorzien. De CVP verklaarde ter zitting dat ook de ouders niet weten van de overige twee incidenten. Het komt de commissie voor dat als beide partijen niet van dezelfde feiten uitgaan, misverstanden onvermijdelijk zijn en nodigt partijen dan ook uit om hierover met elkaar in overleg te treden.

De eis van klager dat in het behandelplan opgenomen moet worden dat <naam zoon> niet aangeraakt mag worden kan de commissie niet behandelen. De commissie gaat over al dan niet terecht opgelegde onvrijwillige zorg en niet over gewenste zorg.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klacht ten aanzien van de beslissing van zorg in onvoorziene situaties (artikel 15 WZD) ongegrond is.

De commissie merkt op dat verweerder de klacht laat heeft ingediend. De klagers hadden de klacht al ingediend op 2 november 2020 bij de instelling. De zorgorganisatie heeft deze klacht echter niet meteen doorgestuurd naar de commissie maar eerst getracht er met de klagers in onderling overleg er uit te komen. De klacht is pas in april 2020 doorgestuurd.

De commissie acht dit geen juiste gang van zaken. Er is afgesproken en dit staat ook in de klachtenregeling van de KCOZ dat de klagers de klacht bij de zorgaanbieder inleveren. De zorgaanbieder stuurt de klacht direct door zonder vertraging naar de commissie. Als de zorgaanbieder een mogelijkheid wil hebben om er in onderling overleg uit te komen kan dat natuurlijk altijd. De zorgaanbieder kan direct naar aanleiding van de klacht contact opnemen met de klagers. Desgewenst kan de commissie de behandeling van de klacht dan op verzoek van beide partijen uitstellen.

De klacht niet meteen doorsturen kan onder geen enkel beding ook niet als klagers daar zogenaamd mee instemmen. De commissie acht dit een zeer ernstige kwestie.

RECHTSMIDDEL

Partijen kunnen, binnen zes weken na de dag waarop de commissie deze beslissing aan partijen heeft medegedeeld (dat wil zeggen: binnen zes weken na de dag waarop partijen gemeld is dat zij deze beslissing kunnen downloaden van het netwerk van de KCOZ), een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht (zie artikel 56c Wet zorg en dwang).

Deze uitspraak is vastgesteld op 17 mei 2021 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden mevrouw drs. G.C. Klein (orthopedagoog-generalist) en de heer drs. A.C. Louisse (arts voor verstandelijk gehandicapten).

mr. J.A. Heeren,
voorzitter