

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster>

over

Ipse de Bruggen, < naam locatie>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van <naam klaagster> hierna te noemen (klaagster).

De klachtbrief is door Ipse de Bruggen (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) op 19 december 2023 aangemeld via de email van KCOZ voor behandeling door de commissie.

De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift is op 15 januari 2024 ontvangen door de commissie. Partijen hebben kennis kunnen nemen van elkaars stukken. De hoorzitting vond plaats op 22 januari 2024. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: de klaagster, <naam> (cliëntvertrouwenspersoon Wzd) en namens de zorgaanbieder <naam> (manager zorg), <naam> (gedragsdeskundige) en <naam> (manager dagbesteding).

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.

De klaagster is mentor van haar broer <naam> (verder te noemen: de cliënt). De cliënt verblijft op <naam locatie>, een Wzd-accommodatie van Ipse de Bruggen. De cliënt heeft VG-indicatie en is vrijwillig opgenomen.

In de woning waar cliënt momenteel verblijft, wonen voor zijn situatie te veel bewoners (12 bewoners) en hij had met dezelfde mede- cliënten dagbesteding. Hij was fysiek agressief en dreigend naar begeleiders op de dagbesteding. Dit waren allemaal factoren die zorgden voor constante spanningsopbouw bij cliënt. De cliënt krijgt daarom nu twee-op-één begeleiding vanuit zijn kamer. Zijn dagprogramma is aangepast, waardoor hij minder contactmomenten heeft met de bewoners van zijn groep. Als de cliënt ontregelt, hoog in zijn spanning zit en/of de situatie dreigt te escaleren, dan kan ervoor worden gekozen om de cliënt uit de woonkamer te halen en terug te begeleiden naar een prikkelarme omgeving zoals zijn kamer.

Client is op een wachtlijst geplaatst voor een woning met een kleinere groep.

DE KLACHT

Klacht 1 Buitenproportioneel inzetten van straf.

Als de cliënt zich niet aan het dagprogramma houdt dan wordt zijn volgende woonkamermoment afgenomen. De wettelijk vertegenwoordiger vindt het inzetten van deze straf buitenproportioneel.

Klacht 2 Niet (goed) nakomen van de verplichting tot het inrichten en bijhouden van een voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger inzichtelijk dossier.

De CVP Wzd heeft een aantal onderdelen van het zorgplan ontvangen, waaronder de doelen waaraan gewerkt wordt en 1 stappenplan voor de onvrijwillige zorg, de overige onderdelen van het zorgplan ontbraken. De wettelijk vertegenwoordiger heeft via de zorgaanbieder inzage in de rapportage maar niet in de overige onderdelen van het zorgplan.

Klacht 3 Niet opnemen in zorgplan van het inzetten van onvrijwillige zorg en het niet informeren van de wettelijk vertegenwoordiger over de vorm van onvrijwillige zorg.

De wettelijk vertegenwoordiger wil niet dat de onvrijwillige zorg (ontnemen van woonkamermoment) wordt ingezet en wil betrokken worden bij de besluitvorming van dit soort maatregelen. Er is voor deze vorm van onvrijwillige zorg geen stappenplan doorlopen en er is niet inzichtelijk gemaakt welke alternatieven er worden afgewogen en in hoeverre dit is besproken met de arts en WZD-functionaris. De noodzaak van de inzet van de maatregel is onduidelijk.

HET VERWEER

Klacht 1 Buitenproportioneel inzetten van straf.

De zorgaanbieder vindt de conclusie van klager dat de cliënt niet mee mag doen aan een dagprogramma of geen woonkamermoment krijgt als straf een ongenueanceerde conclusie. De zorgaanbieder probeert juist de cliënt zijn voor hem aangepaste dagprogramma te laten volgen zodat hij zinvolle dagbesteding heeft en activiteiten uitvoert. Als de cliënt gedurende de dag ontregelt of hoog in zijn spanning zit, dan wordt er gekeken of het beter is om hem naar een prikkelarme omgeving te begeleiden zoals zijn kamer. De beslissing om hem te begeleiden naar een prikkelarme omgeving moet niet worden gezien als straf, maar als helpend middel om hem tot rust te laten komen/de dag voor cliënt incidentvrij te laten verlopen.

De twee op een begeleiding die cliënt heeft en het aangepaste dagprogramma komen voort uit de incidenten die hebben plaatsgevonden. Tijdens deze incidenten was er sprake van agressie wat wordt gezien als ernstig nadeel voor zowel cliënt als de omgeving. Deze twee op een begeleiding is opgenomen als een Wzd-maatregel en de CVP Wzd heeft deze Wzd-maatregel ontvangen die in ONScvo is geschreven.

Klacht 2: Niet (goed) nakomen van de verplichting tot het inrichten en bij houden van een voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger inzichtelijk dossier.

De wettelijke vertegenwoordiger kan meelezen in de rapportages van ONScvo van Nedap. Hiermee is er inzage in de dagelijkse zorg. Het zorgplan is online in ONScvo ook in te zien. De inhoud van het dossier kan bestaan uit verschillende vragenlijsten en deze kunnen gekoppeld worden aan het plan. Het zorgplan wordt in principe digitaal afgetekend en is zichtbaar op het moment van bijv. het jaarlijks ondertekenen. Als het zorgplan uitgeprint wordt, dan is dat wel een beperkte versie waarin voornamelijk de doelen beschreven staan. ONScvo is in het voorjaar van 2023 uitgerold bij de zorgaanbieder, dus dit eerste jaar is het voor alle partijen (begeleiding, behandelaars en wettelijk vertegenwoordigers) nog zoeken naar welke elementen van de verslagleggingen zichtbaar zijn, maar de zorgaanbieder staat wel voor een volledig cliënt dossier en die ook inzichtelijk is voor wettelijke vertegenwoordigers. Daar waar het in het systeem misschien onduidelijk is wordt informatie ook altijd toegezonden. In de praktijk is er constant uitwisseling van informatie over de zorg van een cliënt.

Klacht 3: Niet opnemen in zorgplan van het inzetten van onvrijwillige zorg en het niet informeren van de wettelijk vertegenwoordiger over de vorm van onvrijwillige zorg.

Het inzetten van extra begeleiding en het aanpassen van het dagprogramma is onvrijwillige zorg en dat is dan ook opgenomen in het zorgplan en waarbij het stappenplan van de Wzd wordt gevolgd. De wettelijke vertegenwoordiger is hierover ook geïnformeerd. Er wordt niet gewerkt met "straffen" en de zorgaanbieder ziet dan ook geen reden tot het nemen van (aanvullende) maatregelen, anders dan die nu al geregistreerd zijn. Wel is er in enkele rapportages de maatregel verkeerd uitgelegd door begeleiders waardoor de klager dacht dat de cliënt "straf" kreeg als hij zich niet wilde houden aan het dagprogramma door een volgende keer een huiskamermoment te ontzeggen. Maar dit was incidenteel en geen beleid en berust dus op een misinterpretatie van de Wzd-maatregel, hetgeen ook met de betreffende medewerkers is besproken.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De klachten gaan over een onderwerp zoals genoemd in artikel 55 Wzd. De commissie is bevoegd om de klachten in behandeling te nemen.

Overwegingen

Klacht 1 Buitenproportioneel inzetten van straf.

De beperking van de bewegingsvrijheid van cliënt door de inzet van twee begeleiders die als het ware "als slot en sleutel" fungeren, is opgenomen als Wzd-maatregel en het stappenplan wordt gevolgd. De gedragsdeskundige heeft aan de begeleiders aangegeven dat de onvrijwillige zorg te weten de beperking in zijn dagprogramma/bewegingsvrijheid een uiterst middel is, en moet dus niet worden ingezet voordat er alternatieven zijn bedacht en uitgeprobeerd. In de begeleiding moet de-escalerend worden gewerkt door hem rustig te benaderen en duidelijkheid te bieden.

De zorgaanbieder erkent wel dat in de rapportages enkele keren de instructie van de gedragsdeskundige verkeerd is uitgelegd door de begeleiding. In een paar rapportages stond dat als de cliënt zich niet aan de dagplanning houdt hij vervolgens geen huiskamermoment krijgt. Dit is echter onjuiste interpretatie van wat de gedragsdeskundige heeft opgeschreven. De gedragsdeskundige heeft aangegeven in de Wzd-maatregel dat als de client ontregelt, hoog in zijn spanning zit en/of de situatie dreigt te escaleren, dan kan ervoor worden gekozen om de client uit de woonkamer te halen en terug te begeleiden naar een prikkelarme omgeving zoals zijn kamer. In een dergelijk geval moet er per situatie bekeken worden of het veilig is om de client mee te laten draaien met het volgende contactmoment op de groep. Ernstig nadeel moet worden voorkomen, en als de veiligheid niet gewaarborgd kan worden zal de client dit contactmoment met de groep niet hebben. Begeleiders bieden hem nabijheid en kijken of er mogelijkheden zijn voor het meedraaien met de groep in de woonkamer. In de situatie dat de cliënt spanning opbouwt en zich opstandig gedraagt, moeten de begeleiders bedenken wat ze als alternatief kunnen aanbieden alvorens hij wordt beperkt in zijn dagprogramma.

De commissie oordeelt dan ook dat er geen andere onvrijwillige zorg wordt opgelegd dan de twee op een begeleiding en indien nodig beperken in contact met de groep of dagprogramma bij (dreigend) ernstig nadeel zoals in de WZD-maatregel is vastgelegd door de gedragsdeskundige.

Klacht 2: Niet (goed) nakomen van de verplichting tot het inrichten en bij houden van een voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger inzichtelijk dossier.

De commissie heeft al vaker geconstateerd dat het een landelijk probleem is dat Carenzorgt van Nedap (bij de zorgaanbieder wordt het ONScvo genoemd) niet de mogelijkheid kent dat de Wzd-module zichtbaar wordt voor vertegenwoordigers en cliënten. De Wzd-module is in dit geval wel door de zorgaanbieder opgestuurd naar de CVP Wzd. Ook heeft de zorgaanbieder aangegeven dat altijd desgevraagd zorginhoudelijke stukken worden opgestuurd naar de vertegenwoordiger en men altijd bereid is aanvullende informatie te verstrekken.

Klacht 3: Niet opnemen in zorgplan van het inzetten van onvrijwillige zorg en het niet informeren van de wettelijk vertegenwoordiger over de vorm van onvrijwillige zorg.

De klager heeft in enkele rapportages teruggelezen dat als de cliënt niet zich houdt aan het dagprogramma hij de volgende keer niet naar de huiskamer mag. De commissie constateert dat dit berust op incidentele onjuiste interpretatie door een aantal begeleiders van de beschreven maatregel door de gedragskundige en geen beleid is. De gedragsdeskundige zal alle betreffende medewerkers (nogmaals) hierop wijzen.

BESLISSING

Klacht 1 is ongegrond. De commissie oordeelt dat de zorgaanbieder de juiste stappen heeft ondernomen door de twee op een begeleiding op te nemen als onvrijwillige zorg en de gedragsdeskundige heeft in de Wzd -maatregel uiteengezet wat het ernstig nadeel is en de in te zetten alternatieven. Er is geen sprake van een andere vorm van onvrijwillige

zorg of zoals de klager aangeeft sprake van een strafmaatregel.

Klacht 2 is ongegrond. Er is voldaan aan de vraag om de Wzd-module op te sturen naar de CVP Wzd en de zorgaanbieder geeft desgevraagd ook inzage in andere stukken.

Klacht 3 is ongegrond. Er is geen sprake van nog een andere maatregel onvrijwillige zorg. Er was alleen sprake van een misinterpretatie in enkele rapportages over de uitleg van de bestaande maatregel onvrijwillige zorg. Daarnaast is de wettelijk vertegenwoordiger geïnformeerd over de opgenomen onvrijwillige zorg en wordt zij zodra de evaluatietermijn bereikt is, meegenomen in de evaluatie van de onvrijwillige zorg.

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 29 januari 2024 door de voorzitter van de Klachtencommissie onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren (voorzitter) en de leden mevrouw dr.mr. A.H.P.M. De Rooij (jurist) en drs. G.L.C. van Heugten (orthopedagoog-generalist).

mr. J.A. Heeren,
voorzitter

Dit is de geanonimiseerde versie van een uitspraak van de KCOZ. Conform artikel 56b, lid 7 Wzd maakt de KCOZ haar uitspraken openbaar 'in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft'. De KCOZ maakt haar uitspraken openbaar door deze op de website van de KCOZ te publiceren