

Inspectieverslag

Psychiatrisch verzorgingstehuis

Sint-Jan-Baptist, Campus De Villa

Zelzate

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Toepassingsgebieden	3
1.2	Leeswijzer	3
1.2.1	Algemene vaststellingen	3
1.2.2	Sterke punten	3
1.2.3	Non-conformiteiten	3
1.2.4	Tekortkomingen	3
1.2.5	Aanbevelingen	4
1.3	Inspectie	5
1.4	Identificatie van de voorziening	5
1.5	Laatste erkenningen	6
1.6	Bemerkingen	6
2	Organisatie	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	7
2.3	Personeel / permanentie en urgentie	7
2.4	Interne communicatiekanalen	9
2.5	Doelgroep en doelstellingen	9
3	Infrastructuur/ Bereikbaarheid/ Veiligheid/ Leefklimaat/ Uitrusting	11
3.1	Infrastructuur/ bereikbaarheid/ veiligheid	11
3.2	leefklimaat en uitrusting	13
4	Informatieverstrekking	13
5	Hulp- en dienstverlening	14
5.1	Onthaal en opname	14
5.2	Begeleiding, verzorging en verpleging	14
5.3	Ontslag en nazorg	16
6	Klachten en inspraak	17
7	Facturatie en geldbeheer	18
8	Registratie en evaluatie van de werking	19

1 Inleiding

1.1 Toepassingsgebieden

Kwaliteit van zorg.

Toetsing van de federale erkenningsnormen.

1.2 Leeswijzer

De opdracht van Zorginspectie bestaat erin om ten behoeve van het Agentschap Zorg en Gezondheid een objectief beeld te geven over de mate waarin de voorziening zich conformeert aan de gestelde voorwaarden. Het Agentschap Zorg en Gezondheid is immers bevoegd voor de erkenning van de psychiatrische verzorgingstehuizen.

Daartoe geeft het verslag een overzicht van alle geïnspecteerde items waarbij per vraag wordt aangegeven welke de verbeterpunten zijn doch ook welke elementen positief scoren.

Afhankelijk van de opdracht is het mogelijk dat niet alle elementen uit de regelgeving aan bod komen tijdens deze inspectie. Dit betekent niet dat aan die elementen uit de regelgeving niet moet worden voldaan, ze komen mogelijk bij een volgende inspectie aan bod.

Specifiek wordt per vraag volgende structuur aangehouden:

1.2.1 Algemene vaststellingen

Deze elementen scoren niet negatief en niet positief. Ze worden beschouwd als nuttige achtergrondinformatie.

1.2.2 Sterke punten

Dit zijn punten die door de inspecteur als een meerwaarde voor het psychiatrisch verzorgingstehuis worden beschouwd. Het minimaal voldoen aan de normen wordt niet als een meerwaarde aanzien.

1.2.3 Non-conformiteiten

Dit zijn de elementen die niet conform de norm zijn. Hiervoor baseert de inspecteur zich op de wetgeving. Gezien het agentschap Zorg en Gezondheid bevoegd is voor deze regelgeving en de interpretatie ervan, dienen deze non-conformiteiten te worden gelezen als een "voorstel van non-conformiteit". Het agentschap Zorg en Gezondheid kan deze kwalificatie wijzigen.

1.2.4 Tekortkomingen

Hier gaat het om aspecten waarvoor het psychiatrisch verzorgingstehuis onvoldoende scoort, maar waarvoor geen wettelijke basis kan worden gevonden in de erkenningsnormen. Gezien het agentschap Zorg en Gezondheid bevoegd is voor deze regelgeving en de interpretatie ervan dienen ook deze tekortkomingen te worden gelezen als een "voorstel van tekortkoming". Het agentschap Zorg en Gezondheid kan deze kwalificatie wijzigen.

1.2.5 Aanbevelingen

De inspecteur kan ook aanbevelingen doen, namelijk adviezen (niet dwingend en niet gebonden aan normering) ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Het Agentschap Zorg en Gezondheid zal op basis van deze informatie de definitieve kwalificatie van de vaststellingen alsook, met betrekking tot sommige non-conformiteiten, de uiterlijke termijnen bepalen tegen wanneer de voorziening gevolg moet gegeven hebben aan de opmerkingen. Indien er geen termijn aan gekoppeld werd, dient de non-conformiteit weggewerkt te worden tegen het volgende inspectiebezoek.

Non-conformiteiten en tekortkomingen zullen steeds het voorwerp uitmaken van een opvolging.

1.3 Inspectie

Situering van het inspectiebezoek

Dit initiatief diende een aanvraag in tot het bekomen van de erkenning voor 11 PVT-bedden (definitief).

Het opdrachtnummer is 0-2013-MAPU-0717.

Op 29/10/2013 werd een aangekondigd inspectiebezoek gebracht.

Gesprek met:

- De heer Rudy De Witte, coördinator
- De heer Luc De Backer, hoofdverpleegkundige

1.4 Identificatie van de voorziening

Contactgegevens

Naam:	PVT Campus De Villa (PVT Sint-Jan-Baptist)
Adres:	Suikerkaai 80
Gemeente:	9060 Zelzate
Telefoon:	09/342 28 28
Fax:	09/342 28 18
E-mail:	Pc.st.jan.baptist@fracarita.org

Organogram

Voorzitter Raad van Bestuur:	Dhr. Raf De Rycke
Coördinator:	Dhr. Rudy De Witte
Psychiater:	Dr. Monika Schwemmler

1.5 Laatste erkenningen

- De voorlopige erkenning voor de Campus De Villa liep van 1/01/2013 tot 30/06/2013 voor 11 permanente bedden.

1.6 Bemerkingen

- Het PVT beschikt niet over uitdovende bedden.
- Het PVT heeft geen bewoners met een statuut mentale handicap.

2 Organisatie

2.1 Algemeen

- De inrichtende macht van het psychiatrisch verzorgingstehuis is de vzw Provinciaal der Broeders van Liefde. **(AV)**
- Het PVT De Villa vormt samen met het PVT Krekelmuyter, het PVT permanent van het psychiatrisch centrum Sint-Jan-Baptist te Zelzate. Samen hebben ze een erkenning voor 71 (permanente) bedden. Organisatorisch wordt het PVT permanent beschouwt als één geheel. De coördinator is dezelfde voor beide PVT's. Beleidsplannen en documenten (brochures) worden voor beide PVT's opgemaakt met een specifieke vertaalslag naar elk zijn eigenheid en doelgroep. Projectgroepen (o.a. voeding en gezonde levensstijl) worden ook samen uitgebouwd. **(AV)** Heel wat documenten zijn nog niet aangepast aan de uitbreiding met PVT De Villa. Het is nodig alle gemeenschappelijke documenten te screenen en aan te passen waar nodig (o.a. infobrochure). Indien documenten gemeenschappelijk in gebruik zijn, is het aangewezen dit reeds duidelijk aan te geven op de voorbladen (o.a. gebruik maken van de 2 logo's) . **(TK)**
Uit de reactienota van 24/01/2014 :
Het ontkoppelen van de onthaalbrochure PVT Krekelmuyter en PVT Krekelmuyter Campus 'Villa', wordt in uitvoering genomen.
Het volledige reglement zal beschikbaar gelegd worden voor de bewoners en hun familie, op een vooraf bepaalde plaats.
- Het PVT De Villa heeft een samenwerkingsovereenkomst met het psychiatrisch ziekenhuis PC Sint-Jan-Baptist te Zelzate. De bestaande afspraken met het ziekenhuis werden hierin opgelijst. Samenwerking rond instroom van patiënten, opname bij crisissen, tijdsbesteding van bewoners, mobiele equipe, administratieve en facilitaire ondersteuning werden omschreven. **(AV)**

- Het aantal bewoners dat in het PVT verblijft is niet hoger dan het erkend aantal bedden. Op moment van inspectie zijn er 10 bewoners ingeschreven in het PVT. Het PVT beschikt over 11 plaatsen. **(AV)**

2.2 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

- Het PVT beschikt over een reglement voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens, in het bijzonder de medische gegevens. Dit reglement is opgemaakt op niveau van de vzw Provinciaalder Broeders van Liefde en is van toepassing op de patiëntenbestanden gehouden in het Psychiatrisch Centrum Sint-Jan-Baptist. De onthaalbrochure/infobrochure van het PVT geeft in haar bijlagen beknopt informatie rond het verzamelen van persoonsgegevens, informatie rond het inzagerecht in het dossier en informatie rond de patiëntenrechten. **(AV)** Het is aangewezen om in de informatiebrochure een verwijzing te maken naar het volledige reglement en de mogelijkheid tot inzage hiervan.
We bevelen aan om een volledig exemplaar van dit reglement aan het onthaal van het PVT ter beschikking te leggen voor geïnteresseerde bewoners of familieleden. **(Aanb)**

2.3 Personeel / permanentie en urgentie

De actuele personeelslijst en de effectief uitgevoerde uurroosters van de volledige maand oktober 2013 werden opgevraagd en ingekeken samen met de coördinator en de hoofdverpleegkundige.

Volgende vaststellingen werden gemaakt met betrekking tot:

het vereiste VTE personeel

- Er zijn 12,5 VTE personeelsleden per 30 PVT bewoners vereist.
Dit PVT beschikt op datum van inspectie over 11 bedden. Volgens bovenstaande verhouding dient dit PVT te beschikken over 4,58 VTE personeelsleden.
Het PVT beschikt over 4,8 VTE personeelsleden (exclusief de coördinator, die niet mee in de zorg staat).
Het PVT heeft voldoende VTE personeelsleden ter beschikking. **(AV)**

de permanentie

overdag

- Er is steeds iemand aanwezig om toezicht te houden tijdens de dag. **(AV)**
- Er is steeds een gekwalificeerd persoon om toezicht te houden tijdens de dag. **(AV)**
- Het aantal personeelsleden dat de permanentie waarneemt is in verhouding met het aantal bewoners. **(AV)**

's nachts

- Er is niet steeds iemand aanwezig om toezicht te houden tijdens de nacht. **(NC)**
Er is geen constante nachtpermanentie voorzien door het personeel verbonden aan het PVT. Tussen 22:00 uur (stop late shift) en 6:00 uur (start vroege shift) is er geen begeleiding aanwezig in het PVT.

- Het PVT 'De Villa' heeft een regeling uitgewerkt met de opnamedienst van het psychiatrisch ziekenhuis voor de nachtpermanentie van het PVT. De vaste nachtploeg van de opnamedienst komt minimaal 4 keer per nachtdienst (22:00 uur – 6:00 uur) kijken in het PVT en schrijft observaties en acties in het overdrachtsboek. **(AV)** De taken en afspraken voor de nachtdienst zijn niet vastgelegd in een draaiboek. **(Aanb)**
's Nachts kan steeds door de bewoner gebeld worden naar de verantwoordelijke nachtdienst en in noodgevallen naar het noodnummer (receptie ziekenhuis). Deze afspraken hangen uit in de woning. De alarmknoppen in elke bewonerskamer worden 's nachts geregistreerd bij de nachtverantwoordelijke van het ziekenhuis en de nachtdienst van de opnamedienst. **(AV)**
Uit de reactienota van 24/01/2014 :
De campus 'Villa' ligt vlak naast het psychiatrisch centrum Sint-Jan-Baptist. De afstand tussen de woning en de dichtstbijzijnde verpleegpost (opnamedienst Lumen) bedraagt 60 meter. Er is een optimale oproepbaarheid van de nachtmedewerkers; de verplaatsing na oproep bedraagt minder dan 1 minuut (test 54 seconden). In looppas, bij interventie, bedraagt deze tijd minder dan 30 seconden.
Er zal een draaiboek worden opgesteld waarin de taken van de nachtmedewerkers zijn opgenomen, die betrokken zijn bij de permanentie van de 'Villa'.

de vereiste kwalificaties

- Het PVT beschikt over een coördinator. **(AV)**
De coördinator is dhr. Rudy De Witte, opvoeder A1 en postgraduaat Management in de Gezondheids- en Welzijnzorg. Dhr. De Witte werkt fulltime als coördinator van het PVT 'De Villa' en het PVT Krekelmuyter.
- Per 30 psychiatrische zorgbehoevenden dient er een hoofdverpleegkundige te worden aangesteld. Het PVT beschikt over 11 bedden voor psychiatrisch zorgbehoevenden. Het PVT beschikt over een hoofdverpleegkundige. **(AV)**
De hoofdverpleegkundige is dhr. Luc De Backer, gegradueerde psychiatrisch verpleegkundige. Dhr. De Backer werkt full time in het PVT.
- De coördinatiefunctie en de functie van hoofdverpleegkundige worden niet door dezelfde persoon waargenomen. **(AV)**
- Er worden minimaal 2,748 VTE gekwalificeerde personeelsleden vereist voor het PVT (verhouding is 7,5 VTE op 12,5 VTE personeelsleden). Het PVT beschikt enkel over gekwalificeerd personeel. Er zijn voldoende gekwalificeerde personeelsleden werkzaam in het PVT. Van deze 2,748 vereiste gekwalificeerde personeelsleden hebben er minimum 1,46 VTE een graduaats/bacheloropleiding gevolgd, zoals de regelgeving voorschrijft (de verhouding is 4 op 7,5). Het PVT beschikt over 2,5 VTE gegradueerde verpleegkundigen. **(AV)**
- Het PVT heeft geen bewoners met een statuut mentale handicap. Het PVT dient niet te beschikken over een 0,5 VTE bijkomende orthopedagoog. **(AV)**

de geneesheer-specialist in de neuro-psychiatrie of in de psychiatrie

- Het PVT beschikt over een geneesheer-specialist in de neuro-psychiatrie of in de psychiatrie. Het aantal uren beschikbaarheid van de geneesheer-specialist in de neuro-psychiatrie of in de psychiatrie dient in verhouding te zijn tot de grootte van het PVT en vereist voor dit PVT een beschikbaarheid van 2,2 uur/week. Het aantal uren beschikbaarheid van de psychiater werd onlangs opgetrokken tot 16 uur per week. In de praktijk worden nog meer uren gepresteerd door de psychiater. De opgestuurde documenten vermelden een beschikbaarheid van 14

uur/week. Deze beschikbaarheid geldt voor het PVT permanent in zijn totaliteit. **(AV)** We bevelen aan de beschikbaarheid van de psychiater te up-daten in de officiële documenten en een opsplitsing te maken naar het PVT De Villa en het PVT Krekelmuyter, zodat beide PVT's minimaal aan hun vereiste uren komen. **(Aanb)**

de functieomschrijvingen

- De taken van de coördinator zijn geformaliseerd in een functieomschrijving. **(AV)**
- De taken van de psychiater zijn uitgebreid omschreven in haar takenpakket/functieprofiel. **(AV)**
- De taken van de hoofdverpleegkundige zijn nog niet geformaliseerd in een functieomschrijving. **(TK)** De functieomschrijving wordt momenteel aangepast maar is nog niet geformaliseerd.
- De taken van de verpleegkundigen en de begeleiders zijn omschreven in een takenpakket/functieprofiel. **(AV)**

2.4 Interne communicatiekanalen

- De overlegcultuur en overlegstructuur is als volgt geregeld in het PVT: **(AV)**
 - Dagelijkse niet-formele briefings tussen de vroege en de late shift.
 - Trimestrieel is er een teamoverleg met de coördinator, de hoofdverpleegkundige van PVT De Villa en het afdelingshoofd van PVT Krekelmuyter. (onderwerpen zijn organisatie, visie, intervisie).
 - Bewonersbesprekingen gaan 2-wekelijks door met alle disciplines (sociale dienst, psychomotorische begeleiding, ...), de begeleiders en de psychiater. Onderwerpen zijn o.a. zorgthema's, verzorgthema's, begeleidingsthema's en toekomstverwachtingen.
 - Op de jaarbespreking (= jaarlijkse uitgebreide bewonersbespreking) is de bewoner ook zelf aanwezig. **(SP)** Ook de voorbereiding wordt samen opgemaakt aan de hand van het elektronisch patiëntendossier.
 - Bewonersvergaderingen vinden wekelijks plaats, waarbij onderwerpen zoals leefklimaat, onderlinge relaties, begeleiding en infrastructuur aan bod komen.

2.5 Doelgroep en doelstellingen

Vaststellingen

Overzicht van de verschillende diagnoses voor het totaal van het PVT.

Hoofddiagnose DSM-IV As I	Aantal bewoners	%
Schizofrenie	3	33
Psychotische stoornis NAO	1	11

Affectieve stoornissen	1	11
Dysthyme stoornis		
Alcoholverslaving	1	11
Middelenmisbruik		
Geen diagnose op AS I	2	22
Onbekend	1	11

Het PVT was in opstartfase in het jaar 2012. Volgende cijfers moeten in dit licht bekeken worden.

- In 2012 heeft het PVT een bezettingsgraad gehaald van 65,27%.
- De gemiddelde verblijfsduur is voor het jaar 2012 voor alle bewoners kleiner dan 1 jaar.

De verblijfsduur voor de huidige populatie voor het kalenderjaar voorafgaand aan de vervaldatum van de huidige erkenning.

Verblijfsduur	Aantal bewoners
< 6 maanden	1
6 maanden – 1 jaar	7
1 - 5 jaar	0
6 - 10 jaar	0
> 10 jaar	0

De leeftijdsverdeling:

Leeftijdsgroep	Aantal bewoners
< 30 jaar	0
30 jaar – 45 jaar	6
46 jaar – 64 jaar	3
> 65 jaar	0
Totaal	9

3 Infrastructuur/ Bereikbaarheid/ Veiligheid/ Leefklimaat/ Uitrusting

3.1 Infrastructuur/ bereikbaarheid/ veiligheid

- Door middel van een rondgang in het bijzijn van de coördinator en de hoofdverpleegkundige werd de infrastructuur van het gebouw en de uitrusting gecontroleerd. Er werden 9 kamers (allemaal eenpersoonskamers) gecontroleerd en alle gemeenschappelijke ruimtes, gangen, tuin en terras.
- Het PVT is gehuisvest in een oude dokterswoning naast de ziekenhuiscampus. De woning werd aangepast om 11 bewoners te kunnen huisvesten. Het PVT gebruikt het gelijkvloers en de eerste verdieping. De kelder en de zolder zijn afgesloten voor de bewoners (deuren zijn op slot). Op het gelijkvloers situeren zich de medicatieruimte, het bureau/gespreksruimte en de leefruimte annex keuken en eetruimte en 3 bewonerskamers. Op de eerste verdieping situeren zich 2 sanitaire ruimtes en de andere 8 bewonerskamers. **(AV)**

Volgende vaststellingen werden gemaakt met betrekking tot:

de ligging

- Het PVT is gelegen binnen de lokale woon- en leefkern van de gemeente, op ongeveer één kilometer van het centrum. **(AV)**

de capaciteit

- Het PVT heeft een capaciteit van 11 erkende bedden.
 - Hiermee voldoet het PVT aan de minimale opnamecapaciteit van 10 bedden. **(AV)**
- Er verblijven momenteel (op datum van inspectiebezoek) 10 bewoners. Het aantal bewoners overschrijdt het aantal erkende bedden niet. **(AV)**

de kamers

- Het PVT beschikt enkel over eenpersoonskamers. Alle kamers beschikken over een oproepsysteem en over een lavabo. **(AV)**
- Alle kamers voldoen aan de vereiste oppervlakte van minimum 8m² voor een eenpersoonskamer. **(AV)**
 - Sommige kamers zijn onvoldoende ruim om bij zorgafhankelijke bewoners gebruik te kunnen maken van ondersteunende materialen tijdens de verzorgingsmomenten (tillift, ...)
- Alle kamers beschikken over een raam, waardoor zicht op de omgeving mogelijk is. **(AV)**
- De sanitaire cellen zijn niet uitgerust met een oproepsysteem. **(NC)** De oproepsystemen zijn besteld. De deuren van de sanitaire cellen hebben een draairichting naar buiten. **(AV)**

de gemeenschappelijke ruimten

- Het PVT beschikt over volgende vereiste gemeenschappelijke ruimtes: **(AV)**
 - Een eetkamer met keuken.

- Een zitkamer aansluitend aan de eetkamer. De eetkamer, keuken en zitruimte vormen 1 grote in elkaar lopende ruimte. De inrichting is huiselijk en verdeelt de verschillende functies van de ruimte in 3.
- Het bureel van de hoofdverpleegkundige voorziet een gedeelte als bijkomende zitruimte en/of gespreksruimte.
- Het rokerslokaal is nog onafgewerkt. Het is een kleine ruimte gelegen achteraan het huis zonder verwarming. Verluchting is voorzien via een groot roostervenster.
- Het medicatielokaal kan eveneens gebruikt worden als individuele gespreksruimte (evenals de bewonerskamers)
- Er is geen aparte ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten en bezigheidstherapie, deze activiteiten vinden plaats in de eetruimte. **(NC)**

Uit de reactienota van 24/01/2014 :

Er is geen aparte ruimte voor gemeenschappelijke activiteiten en bezigheidstherapie. Er is momenteel een samenwerking met het activiteiten centrum van het ziekenhuis (situeert zich binnen de dorpskern) waar bewoners terecht kunnen. Er is binnen de campus 'Krekelmuyter' een ruimte voorzien waar therapie wordt gegeven door de daartoe aangewezen ergotherapeuten. Er zijn transportfaciliteiten voorzien om een vlotte bereikbaarheid en deelname te garanderen. Er kan desgevallend ook gebruik worden gemaakt van therapieruimtes binnen het psychiatrisch centrum.

de rolstoeltoegankelijkheid

- Het PVT is niet uitgerust voor het verblijf van rolstoelgebruikers. **(NC)**
 - Rolstoelgebruikers kunnen niet opgenomen worden in het PVT De Villa.
 - De woning heeft drempels en niveauverschillen.
 - Kamers op de benedenverdieping zijn te klein.
 - De woning beschikt niet over een lift (ruime eenpersoonskamers boven kunnen hierdoor ook niet gebruikt worden voor eventuele rolstoelgebruikers).
 - De woning beschikt niet over sanitair en toilet voor rolstoelgebruikers.

Uit de reactienota van 24/01/2014 :

Bewoners die tijdelijk of permanent rolstoelafhankelijk zijn, kunnen te allen tijde worden opgevangen in de ziekenkamer van het PVT 'Krekelmuyter'.

het sanitair

- Alle kamers beschikken over een lavabo. **(AV)**
- Het PVT beschikt over 2 badkamers, één met douche en één met bad en douche. De badkamer met bad en douche is onlangs vernieuwd. **(AV)** De badkamer met douche is aan vernieuwing toe, er bevinden zich schimmelvlekken op de siliconen afdichtingstrips. **(TK)** De sanitaire lokalen zijn niet uitgerust met een oproepsysteem. **(NC)**
De deuren van de sanitaire lokalen zijn uitgerust met veiligheidssloten die door het personeel van buitenaf bediend kunnen worden. **(AV)**
- Er is een apart toilet voor het personeel en voldoende toiletten voor de bewoners. **(AV)**

Uit de reactienota van 24/01/2014 :

De sanitaire ruimtes zullen worden uitgerust met een oproepsysteem van het type waarmee de individuele kamers op dit moment zijn uitgerust. Een bestelbon en bevestiging van de werken werd als bijlage bijgevoegd.

De doucheruimte waar het probleem (schimmel) zich situeert, wordt dit jaar voorzien van een nieuwe douchecabine en een nieuw toilet (is voorzien binnen de vooropgestelde begroting).

de prikkelarme kamer

- Het PVT beschikt niet over een prikkelarme kamer en/of isolatiekamer. **(AV)**

het verticaal verkeer

- Het PVT (met meer dan één bouwlaag) beschikt niet over een lift. **(NC)**

Uit de reactienota van 24/01/2014:

Er is een eerder afwachtende houding vooraleer over te gaan tot verantwoorde investeringen, in functie van de te verwachten aangepaste normering voor de PVT-permanent.

3.2 leefklimaat en uitrusting

de uitrusting

- Volgende opmerkingen worden gemaakt bij de algemene hygiëne van het gebouw en de kamers en het herstel van de infrastructuur. **(TK)**
 - Er werd schimmel vastgesteld op de siliconen strip van de douche.
 - Het rokerslokaal is niet afgewerkt (o.a. muren, plafond, elektriciteitsdraden aan het plafond).
- Het PVT is huiselijk ingericht. Het gebouw is een oude dokterswoning die heringericht werd tot PVT. Het oorspronkelijk volume en de structuur van het gebouw werden behouden, hierbinnen werden de bewonerskamers en gemeenschappelijke ruimten ondergebracht. Dit brengt een aantal beperkingen met zich mee zoals het niet rolstoeltoegankelijk zijn en de beperktheid in beschikbare ruimte. **(AV)**
 - De bewoners hebben een grote vrijheid in het persoonlijk aankleden van hun kamers. **(SP)**
 - De bewoners hebben mee gezorgd voor de inrichting en aankopen van het meubilair voor de zitkamer. **(SP)**
- Alle kamers beschikken over zonnewering. **(AV)**

4 Informatieverstrekking

- Het PVT beschikt over een onthaal/bewonersbrochure. Deze onthaalbrochure is opgemaakt vanuit het PVT Krekelmuyter. Hier en daar werd een verwijzing ingevoerd naar het PVT De Villa. Het voorblad van de onthaalbrochure en de inhoud van de brochure is onvoldoende op maat van het PVT De Villa opgemaakt. Indien deze onthaalbrochure dienst moet doen voor beide PVT's, moet ze ook consequent vertaald worden naar het PVT De Villa, zo niet dient een aparte onthaalbrochure voor PVT De Villa opgemaakt te worden. **(Aanb)**

De huidige onthaal/bewonersbrochure vermeldt volgende informatie: **(AV)**

- Voorstelling begeleidend team
- Het woon- en zorgklimaat
- Tijdsbesteding
- Levensbeschouwelijke overtuiging
- Polyvalente ruimte
- Samenlevingsafspraken
- Contactpersonen en bereikbaarheid
- Diverse bijlagen: contact ombudspersoon, veiligheidsbeleid, kostprijs, inzamelen persoonsgegevens, inzagerecht individueel dossier.

5 Hulp- en dienstverlening

5.1 Onthaal en opname

Aantal opnames voor de afgelopen kalenderjaren voor de vervaldatum van de huidige erkenning:

Kalenderjaar	Aantal opnames
2012	8
2013 (jan-jun)	2
Totaal	10

- De opnamecriteria zijn duidelijk opgesteld en gecommuniceerd. Men beschikt over een opnameprocedure. Mutatie binnen PVT permanent heeft voorrang. **(AV)**
- De groep bewoners van het PVT De Villa is een nog actieve doelgroep met nog heel wat interesses en activiteiten in het reguliere vrijetijdscircuit. **(AV)**
- Het PVT engageert zich om 6 maandelijks de kandidaturen te herbevestigen t.a.v. verwijzers en/of de kandidaat bewoner zelf. **(AV)**
- Het PVT werkt met een wachtlijst. Op de wachtlijst van PVT De Villa staan 7 personen aangemeld. Er is momenteel 1 open plaats. **(AV)**

5.2 Begeleiding, verzorging en verpleging

- Er werden een 5-tal bewonersdossiers (gedeeltelijk) ingekeken. Het betreft hier overwegend recente opnamedossiers (tot 1 jaar).
- Men maakt gebruik van elektronische patiëntendossiers. Het patiëntendossier is toegankelijk voor alle zorgverleners. **(AV)**

identificatiegegevens

- In 5 dossiers werden de identificatiegegevens teruggevonden. **(AV)** Voor 1 dossier zijn nog niet alle gegevens elektronisch terug te vinden. Een aantal gegevens vanuit het oudere papieren dossier ('stockage dossier') dienen nog overgezet te worden. **(Aanb)**

anamnesegegevens

- In 5 dossiers werden de anamnesegegevens teruggevonden. **(AV)** Voor 1 dossier zijn nog niet alle gegevens elektronisch terug te vinden. Een aantal gegevens vanuit het oudere papieren dossier ('stockage dossier') dienen nog overgezet te worden. **(Aanb)**

Diagnose

- In 5 dossiers werd een multidisciplinaire diagnose teruggevonden. **(AV)**

Behandeling

- In 5 dossiers werden therapeutische doelstellingen teruggevonden. Deze doelstellingen zijn opgenomen in de jaarbesprekingen maar dienen concreter omschreven te worden. Vaak blijven de doelstellingen beperkt tot het omschrijven van ondernomen activiteiten, maar ontbreekt de link met de ruimere (theoretische) doelstelling. **(Aanb)**
- In 5 dossiers werden behandelplannen teruggevonden. **(AV)**
- In 5 dossiers werden observaties/inbreng door verschillende disciplines teruggevonden. **(AV)**
- In 5 dossiers werden tussentijdse evaluaties teruggevonden. **(AV)** We bevelen aan om de gemotiveerde besluiten tot staving van het verdere verblijf duidelijker te omschrijven, evenals de link met de gevraagde evaluatiedata. **(Aanb)**
- Alle elementen zoals hierboven beschreven werden teruggevonden. Om een volledig overzicht van de bewoner te krijgen zowel qua inhoud als qua tijdsverloop, is enig zoekwerk via verschillende kanalen in het elektronisch dossier nodig. Ook zijn heel wat acties en doelstellingen onvoldoende specifiek omschreven. We bevelen aan om: **(Aanb)**
 - de doelstellingen duidelijker te omschrijven en de opvolging ervan beter in beeld te brengen.
 - de link tussen de bewoners (hun behoeften aan begeleiding en verzorging) en hun individueel 'therapieschema' (gesprekken, activiteiten, consultaties, ...) duidelijker te omschrijven.
 - de bewonersparticipatie meer zichtbaar te maken.

medicatie

- De medicatie wordt in de medicatiekamer (afgesloten) in een medicatiekast (afgesloten) bewaard. **(AV)**
- Het PVT beschikt enkel over medicatie uit patiëntenvoorraad. Het ziekenhuis beschikt over een medicatie spoedkast. **(AV)**
- Alle medicatieschema's maken deel uit van het elektronisch patiëntendossier.
- Voor alle huidige bewoners wordt de medicatie voor een week klaargezet door de bewoners zelf in aanwezigheid van één van de verpleegkundigen. Na het klaarzetten is er steeds een controle op de klaargezette medicatie door de verpleegkundige. **(AV)**
- De medicatie wordt klaargezet in een 'practidoos': een distributiesysteem waarbij medicatie per dag wordt klaargezet. En dit voor elke dag van de week (ruimte voor ochtend/middag/avond/slaapmedicatie). **(AV)**
- De bewoners, waarbij de draagkracht en de mogelijkheden groot genoeg zijn, krijgen hun medicatie per dag onder eigen beheer (medicatie doosje/per dag). Er is meermaals per dag opvolging van deze medicatiemomenten (bevraging, assistentie, herinneren, controle ...). Deze

regeling is individueel per bewoner bepaald in samenspraak met de arts en de bewoner. Deze regeling kan versoepeld of verstrengd worden naargelang de noden en de mogelijkheden van de bewoner in kwestie. Inspuitingen gebeuren steeds door de verpleegkundigen. **(AV)**

- In alle gecontroleerde dossiers werden correct ingevulde medicatieschema's teruggevonden. **(AV)**
- In alle gecontroleerde dossiers was de elektronische identificatie van de arts bij opmaak/wijziging van de medicatie aanwezig. **(AV)**
- De vervaldatum en de identificatie van de medicatie is niet steeds controleerbaar tot net voor toediening. **(NC)** Er werden verschillende soorten losse medicatie (per patiënt) uit de blister samen bewaard in eenzelfde doos.

Uit de reactienota van 24/01/2014:

Er is een procedure uitgeschreven en gecommuniceerd naar de betrokken medewerkers, die het probleem van losse medicatie tracht op te vangen. Er is voorzien dat de hoofdverpleegkundige erop toeziet dat deze procedure wordt toegepast en adequaat wordt opgevolgd. Het item 'medicatiebeheer-medicatiefouten' en de bijgestelde procedure zal ter evaluatie worden opgenomen in de systematische teamvergaderingen.

5.3 Ontslag en nazorg

Aantal definitieve ontslagen voor de kalenderjaren voorafgaand aan de vervaldatum van de huidige erkenning voor het PVT:

Ontslagen naar	2011	2012
Eigen PZ		1
Ander PZ		
AZ		
Huis (alleen of samen met partner)		
Ander PVT		
RVT		
IBW		
Voorziening gehandicaptensector		
Andere		

Aantal overlijdens voor de voorbije kalenderjaren voorafgaand aan de vervaldatum van de huidige erkenning voor het PVT:

Overlijden door	2012	2013
Natuurlijke dood	0	0

Suïcide	0	0
Onbekende doodsoorzaak	0	0

- De continuïteit en de opvolging van de zorgen bij ontslag worden voldoende bewaakt. **(AV)**
 - De begeleiding met de patiënt en de contacten tussen de patiënt en de begeleiding van het PVT blijven doorgaan bij een (her)opname in het psychiatrisch ziekenhuis.
 - Het patiëntendossier blijft minimum 1 maand geopend. Dit betekent dat de verantwoordelijke begeleider, de hoofdverpleegkundige en de arts de evolutie van de patiënt blijft volgen en registreren in het dossier.
 - Er is steeds een formeel overleg/overdracht tussen de zorgverleners van het PVT en het psychiatrisch ziekenhuis voor de opname en bij de terugkeer van de bewoner naar het PVT.

We bevelen aan deze afspraken te bundelen en uit te breiden tot een ruimer en formeel ontslagbeleid. **(Aanb)**

6 Klachten en inspraak

- Er worden in het PVT tweewekelijks bewonersvergaderingen georganiseerd.
- Het PVT beschikt niet over een interne klachtenprocedure. **(TK)**
De onthaalbrochure vermeldt de mogelijkheid tot het uiten van vragen, klachten of problemen maar beschrijft niet de formele weg die een klacht intern zal afleggen, bij wie deze klacht uiteindelijk terecht komt en wat de bewoner mag verwachten als resultaat.
De gesprekspartners stellen een dergelijke interne klachtenprocedure uit te werken.
We bevelen aan om, eens de interne klachtenprocedure uitgewerkt en formeel goedgekeurd is, deze aan 'het onthaal' van de PVT ter beschikking te stellen voor geïnteresseerden. Ook in de onthaalbrochure kan van deze mogelijkheid melding gemaakt worden.

Uit de reactienota van 24/01/2014 :

In bijlage werd de klachtenprocedure meegestuurd zoals die is uitgeschreven voor het ziekenhuis en het PVT. Deze procedure is van toepassing op het ganse PC Sint-Jan-Baptist. Deze klachtenprocedure maakt de brug met de bestaande ombudsfunctie binnen het centrum.

Verder zal voorzien worden in een verduidelijking van het verloop van de klachtenprocedure, zodat te allen tijde kan worden nagegaan in welk stadium de klacht zich bevindt en hoe dit teruggekoppeld zal worden naar de respectievelijke bewoner.

Antwoord van Zorginspectie op deze reactie:

- *Nazicht van de klachtenprocedure leert dat de knelpunten, vermeld in het hierboven neergeschreven punt, grotendeels onduidelijk blijven voor het interne proces van klachtafhandeling (o.a. wanneer geregistreerd, overzicht, melding (wat en wanneer) aan de klager, hoe tot oplossing (team, alleen, feedback, timing), ... (TK)*
- *Bovendien blijkt uit de meegestuurde klachtenprocedure, dat de klacht (vanuit de externe ombudspersoon) met vermelding (identificatie) van de klager steeds doorgestuurd wordt naar de directie, die er het gepaste gevolg aan geeft. Het is belangrijk om de anonimiteit van de klager te waarborgen evenals de*

onafhankelijkheid in de afhandeling van de klacht. Beide rechten worden onvoldoende gerespecteerd volgens deze procedure. (NC)

- Het PVT beschikt over een externe klachtenprocedure. **(AV)** De externe ombudspersoon is tevens ombudspersoon voor het ziekenhuis en de andere PVT's van Sint-Jan-Baptist en komt wekelijks langs. Uit gesprek blijkt dat de externe ombudspersoon in het laatste anderhalf jaar ongeveer driemaal in het PVT De Villa is langs geweest (de ombudspersoon is in principe wel wekelijks aanwezig in het ziekenhuis). De bezoeken van de ombudspersoon dienen systematischer en frequenter ingebouwd te worden voor de PVT De Villa. De bewoners (voormalige ziekenhuispatiënten) kennen de ombudspersoon wel reeds vanuit hun ziekenhuisverblijf en zijn vertrouwd met de werkwijze. Ook hier bevelen we aan om de formele externe klachtenprocedure aan 'het onthaal' van het PVT ter beschikking te stellen. **(Aanb)**

Uit de reactienota van 24/01/2014:

De hoofdverpleegkundige heeft de formele vraag gesteld aan de huidige ombudspersoon, hoe deze op een meer systematische wijze aanwezig kan zijn op de campus 'Villa'.

- Het PVT beschikt over een bewonersvertegenwoordiger, een onafhankelijke vertegenwoordiger (vrijwilliger en ex-personeelslid), die de bewonersbelangen op het beleidsvlak behartigt. De gesprekspartners stellen in de toekomst deze belangenbehartiging minder van één persoon te laten afhangen. Men denkt eventueel aan de opstart van familieraden. **(AV)**

7 Facturatie en geldbeheer

Vaststellingen

Beschermingsmaatregelen m.b.t. de bescherming van goederen en welke persoon belast is met het beheer van goederen voor het kalenderjaar voorafgaand aan de vervaldatum van de huidige erkenning.

Persoonlijke bewindvoerder is	Aantal bewoners
Advocaat	4
Familie	
PVT	4
Andere, nl.	(2 bewoners beheren zelfstandig hun inkomen)
Totaal	10

- Alle bewoners kunnen beschikken over het minimale maandelijkse zakgeld. **(AV)**

8 Registratie en evaluatie van de werking

- Het PVT (permanent) beschikt over een beleidsplan 2012-2013, opgemaakt volgens de kwadrant methodiek. **(SP)**

Nele Van Cauteren

Inspecteur