

Vergaderjaar 2010–2011

**31 765**

**Kwaliteit van zorg**

**Nr. 35**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 maart 2011

Vanuit uw Kamer zijn er de afgelopen tijd regelmatig zowel schriftelijke als mondelinge vragen gesteld over de kwaliteit van zorg bij Osira Amstelring te Amsterdam. Ik heb uw Kamer op 3 december 2010 een brief (TK, 2010–2011, 31 765, nr 28) gestuurd, waarin ik aandacht heb besteed aan de zorgroutes en de kwaliteit van zorg binnen Osira Amstelring naar aanleiding van de Brandpunt uitzending.

In die brief heb ik gemeld dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) al sinds juli 2010 onderzoek doet bij Osira Amstelring. Dit gebeurt door middel van aangekondigde en onaangekondigde bezoeken bij de diverse locaties. De IGZ heeft tijdens de bezoeken geconstateerd dat er sprake is van forse risico's in de zorgverlening. De afspraak was dat de IGZ in januari 2011 meer bezoeken zou afleggen bij diverse locaties van Osira Amstelring. Zowel in de brief van 3 december als in de antwoorden op de Kamervragen (2011Z01780) van mevrouw Leijten, heb ik gezegd in gesprek te gaan met de IGZ als zij hun eindrapport over Osira Amstelring hebben gemaakt. Inmiddels zijn alle bezoeken afgerond en heeft de IGZ gesproken met de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. De IGZ constateert dat op basis van de uitkomsten van de inspectiebezoeken er meerdere locaties zijn die ernstig tekortschieten in de kwaliteit van zorg. Dit betekent dat alle intramurale locaties van Osira Amstelring, zowel locaties voor lichamelijk gehandicapten als woonzorgcentra voor ouderen, met ingang van 15 maart 2011 onder verscherpt toezicht worden gesteld.

**Korte geschiedenis**

Osira Amstelring is ontstaan door een fusie van Antaris en Fontis (ouderenzorg) en Amstelrade (lichamelijk gehandicaptenzorg). Begin 2009 fuseerde Osira Amstelring met Amstelring (ouderenzorg) en gaat verder onder de naam Osira Amstelring. Op 1 maart 2011 heeft de juridische fusie plaats gevonden. Er is een 2-hoofdig Raad van Bestuur. De huidige voorzitter neemt binnenkort afscheid in verband met pensionering, een nieuw lid is al aangenomen.

Osira Amstelring biedt wonen, zorg en welzijnsdiensten in 27 intramurale locaties, waarvan 20 woonzorgcentra en 7 locaties voor lichamelijk gehandicapten. Daarnaast levert Osira Amstelring ook nog zorg thuis, echter deze tak van de organisatie is niet meegenomen bij dit onderzoek. Dit wordt echter wel meegenomen in het vervolgonderzoek van de IGZ het komende half jaar.

### **Resultaat van bezoeken IGZ**

Bij de IGZ zijn verschillende meldingen binnen gekomen over Osira Amstelring. De rode draad van deze meldingen zijn de ernstige zorgen over de kwaliteit van zorg. De IGZ heeft na het afleggen van diverse bezoeken geconstateerd dat er inderdaad forse risico's bestaan waarbij de veiligheid van bewoners en personeel in het geding is.

De IGZ heeft op 18 januari 2011 een gesprek gehad met de Raad van Bestuur over de resultaten van vijf (on)aangekondigde bezoeken die in het eerste kwartaal van 2011 zijn afgelegd. Dit betroffen bezoeken aan woonzorgvormen voor ouderen. Er zijn ook bezoeken afgelegd in de locaties voor lichamelijk gehandicapten.

De bevindingen van de IGZ geven aanleiding tot ernstige zorgen over de kwaliteit van zorg en welzijn. De IGZ heeft hierover de Raad van Bestuur telefonisch geïnformeerd op 24 februari jl. Op 7 maart jl. heeft er een gesprek plaats gevonden tussen de IGZ en de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur van Osira Amstelring. Tijdens dit overleg zijn de bevindingen van de IGZ besproken, waarbij de IGZ heeft aangegeven dat met name de sturing en controle vanuit het centrale bestuur hapert. De IGZ merkt op dat de inzet van de medewerkers op de werkvloer niet ter discussie staat. Iedereen werkt hard en wil zo goed mogelijke zorg leveren aan de cliënten van de zorginstellingen.

#### *Locaties voor verpleging en verzorging*

De IGZ heeft vijf woonzorglocaties voor verpleging en verzorging bezocht. De algemene bevindingen van de IGZ worden puntsgewijs aangegeven. Deze kunnen wel per zorginstelling onderling verschillen, maar de boodschap luidt dat de continuïteit en de kwaliteit van de zorg volgens de IGZ ernstig in het geding zijn. Het gaat de IGZ hierbij om de zogenaamde «rode draden». Voor de specifieke bevindingen van de locaties wordt verwezen naar de afzonderlijke rapportages.

De algemene bevindingen zijn:

- de zorgplannen van de cliënten zijn niet actueel;
- onverantwoorde uitvoering van de zorg, bijvoorbeeld behandeling decubitus;
- demotivatie bij personeel door invoeren van zorgroutes;
- teveel groot gebruik van wisselende flexpool medewerkers;
- hiermee de kwaliteit van zorg niet kunnen garanderen;
- achterstallig onderhoud van gebouwen;
- onvoldoende onderlinge communicatie;
- meldingen van familie van cliënten over hiaten in de zorgverlening.

#### *Locaties lichamelijk gehandicapten*

De IGZ heeft drie locaties voor lichamelijk gehandicapten bezocht. Bij zeker twee locaties heeft de IGZ hoog tot zeer hoog risico gescoord op diverse aspecten van de zorg. Samengevat heeft de IGZ hier geconstateerd dat de continuïteit van zorg wordt bedreigd door de volgende bevindingen:

- er zijn geen ondersteuningsplannen voor cliënten aanwezig;
- veel wisselingen in het personele bestand;

- inzet van ondeskundig personeel;
- onvoldoende voortgang in het scholingstraject voor personeel;
- weinig tot geen communicatie naar andere echelons.

### **Maatregel**

De IGZ constateert dat meerdere locaties onder verscheept toezicht moeten worden gesteld, vanwege de ernstig tekortschietende kwaliteit van zorg. De optelsom van de resultaten geeft aan dat met name de sturing en controle vanuit het centrale bestuur moet verbeteren en verbeterplannen stichtingsbreed moeten worden ingezet. De IGZ meent dat het opstellen van aparte plannen van aanpak per locatie op dit moment niet efficiënt is en daarbij ook ingewikkeld in de uitvoering. Daarnaast is het risico aanwezig dat de verbeterplannen elders in de stichting niet worden uitgevoerd.

Dit betekent dat voor een goed en effectief resultaat de IGZ voornemens is om de Stichting Osira Amstelring onder verscherpt toezicht te stellen. Dit geldt voor alle intramurale voorzieningen, sectoren verzorging en verpleging (V&V) en lichamelijk gehandicapten (LG). Dit is gedaan om het accent te leggen op de centrale aansturing en controle op de uitvoering van de zorg. De rol van de Raad van Bestuur en van de Raad van Toezicht is hierbij van cruciaal belang. De risico's op de locaties zijn voor een groot deel terug te voeren op haperende processen, die op het bestuurlijke niveau liggen. De Raad van Bestuur trekt zijn eigen conclusie waarbij de huidige voorzitter van de Raad van Bestuur zich terugtrekt naar de positie van tweede man. Het nieuw aangetrokken lid van de Raad van Bestuur zal de voorzittersrol op zich gaan nemen.

Osira Amstelring moet een verbeterplan opstellen, dat SMART geformuleerd moet zijn. Het huidige plan «Saneren en Verbeteren door Vereenvoudiging en Flexibiliseren» wordt door de IGZ beschouwd als een aanzet. Verdere uitwerking in duidelijke acties en resultaten zijn noodzakelijk.

Osira Amstelring moet maandelijks de voortgang van de uitvoering van dit plan van aanpak aan de IGZ rapporteren.

In het verlengde van het centrale plan van aanpak zullen lokale verbeteracties aan de orde zijn. Diverse locaties van Osira Amstelring zullen dan ook aangekondigd en onaangekondigd door de IGZ worden (her)bezocht. Dit geldt voor alle sectoren van Osira Amstelring, dus ook de zorg thuis. De periode voor verscherpt toezicht is zes maanden. Hierbinnen valt dus ook de zomerperiode 2011, hetgeen een belangrijke periode voor de personele bezetting is.

Ik ben mij bewust dat het een grote ingreep is van de IGZ om de hele intramurale organisatie onder verscherpt toezicht te stellen. Maar ik ondersteun de IGZ in hun besluit. Als de kwaliteit van zorg op diverse locaties zo'n groot risico loopt, dan vind ik dat de IGZ in deze situatie een juiste maatregel neemt. De maatregel richt zich op het verbeteren van het bestuur van de hele zorginstelling. Ik wil benadrukken dat ik het verscherpt toezicht beter acht voor de medewerkers en cliënten, dan bijvoorbeeld het sluiten van de zorginstelling. De medewerkers zijn jaren hard aan het werk en doen hun best om goede zorg te verlenen aan de cliënten. Door de genomen bestuursmaatregelen zijn zij gedemotiveerd geraakt. Ik wil de medewerkers het vertrouwen geven dat zij met een goede aansturing de motivatie en kennis terug krijgen om hun werk goed te verrichten.

Ook voor de cliënten vind ik het zeer belangrijk dat de zorg gecontinueerd wordt. Daarbij kunnen zij niet massaal overgeplaatst worden en acht ik het niet verstandig om cliënten uit hun eigen omgeving te halen.

Het onder verscherpt toezicht stellen van heel Osira Amstelring geeft aan dat het mij menens is om hier iets te doen. Het geeft aan dat de Raad van Bestuur niet meer op de goede weg was. Ik wil bewerkstelligen dat het bestuur van de organisatie weer op het juiste pad gezet wordt. Het vertrouwen tussen de werkvloer en bestuur is beschadigd en moet hersteld worden. Hiermee wil ik het vertrouwen van de medewerkers terug krijgen, door onder toezicht verbeteringen door te voeren. Ik zal tevens de Raad van Toezicht uitnodigen op mijn departement om het gesprek aan te gaan en benadrukken op welke punten er verbeteringen gerealiseerd moeten worden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zal uw Kamer op de hoogte houden van verdere ontwikkelingen. De IGZ rapporten zijn tekstueel nog niet afgerond en zijn in de loop van deze week beschikbaar via de IGZ website.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M. L. L. E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner