

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van
<naam klagers> over
Stichting Savant Zorg

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klachten van <namen klagers (hierna te noemen klagers)> over de onvrijwillige zorg jegens hun moeder <naam cliënt> (hierna te noemen cliënt).

De klachten zijn op 20 augustus 2024 door stichting Savant Zorg (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) naar de commissie gestuurd ter behandeling. Op 29 augustus zijn nog stukken nagestuurd door de advocaat van klagers. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om schriftelijk op de klacht te reageren. Het verweerschrift heeft de commissie op 10 september 2024 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 25 september 2024. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klagers en hun advocaat <naam> en namens de zorgaanbieder <naam> (zij was destijds verpleegkundige t.t. van de klacht), <naam> (directeur zorg), <naam> (verpleegkundige) en <naam> (bestuurssecretaris) en namens <naam organisatie> <naam> (Specialist Oudergeneeskunde<naam> (Verpleegkundig Specialist) en <naam> (kwaliteitsfunctionaris).

FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

De commissie gaat op grond van de schriftelijke stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht uit van de volgende feiten:

De klagers zijn de vertegenwoordigers (notarieel vastgelegd) van cliënt en client is de moeder van de klagers.

Cliënt verbleef van 8 augustus tot 23 augustus 2023 met een inbewaringstelling (IBS) op locatie <naam locatie> op de pg-afdeling.

Daarna is cliënt verhuisd naar <naam locatie> in <naam plaats> op de pg-afdeling. Op 26 september 2023 is de IBS afgelopen en heeft de client een artikel 21 Wzd opname titel gekregen. Op 12 december 2023 is de cliënt naar <naam locatie> verhuisd en uit zorg gegaan bij Savant Zorg.

<Naam> locatie en <naam> locatie zijn geregistreerde Wzd-accommodaties.

Klagers hebben begin van dit jaar ook al een Wkkgz procedure bij de klachtencommissie gevoerd. Een aantal klachten is echter niet door deze klachtencommissie behandeld omdat dit klachten over Wzd betrof en de klachtencommissie heeft klagers doorverwezen naar de KCOZ.

DE KLACHTEN

Klacht 1

Verzoek om te wandelen in de binnentuin werd afgewezen.

Cliënt leefde tot de opname zelfstandig en was gewend dagelijks een wandeling te maken. Gezien haar leeftijd en mobiliteit was er geen gevaar dat zij zou weglopen. Toch is het verzoek om in de binnentuin te mogen wandelen afgewezen. De reden die werd gegeven was dat het niet mogelijk was omdat ze eerst gezien moet worden door de rechter.

Klacht 2

Verkeerde informatie gegeven door specialist oudergeneeskunde (SO) inzake de verlening IBS.

Klacht 3

De SO geeft aan tijdens rechtszitting dat als er een artikel 21 wordt uitgesproken de IBS kan vervallen wat verkeerde informatie was.

Klacht 4

Pas na 8 dagen opname mocht de cliënt wandelen in de binnentuin en daarbuiten was toegestaan dat tot 1 kilometer mocht wandelen maar mocht niet mee naar het huis van haar dochter dat op 3 kilometer afstand van de zorgaanbieder lag.

Klacht 5

Geen stappenplan Wzd gemaakt rondom de beperkte bewegingsvrijheid en wat er afgesproken was in het zorgplan, werd niet nageleefd. Client had toen wel al een artikel 21 Wzd. Client is drie keer tegengehouden bij de deur terwijl dit niet de afspraak was. De afspraak was dat de familie zou worden gebeld om cliënt in de gaten te houden maar dat ze wel naar buiten mocht.

Klacht 6

Na toekenning artikel 21 Wzd blijkt IBS niet te kunnen vervallen. Er is verkeerde informatie gegeven door zorgaanbieder.

Klacht 7

<Naam locatie> voldoet niet aan IBS opname (open balkondeur direct bij opname en overige dagen), terwijl er op dat moment een gevaarscriterium was vastgesteld door de psychiater en burgemeester.

HET VERWEER

De zorgaanbieder legt uit dat de specialistische behandelen bij de zorgaanbieder is belegd via <naam organisatie>.

Klacht 1

Cliënt is op 8 augustus 2023 in de avond opgenomen vanuit de thuissituatie. De eerste stap is om te observeren wat er nodig is om een zo veilig mogelijke omgeving voor cliënten te creëren. Dit binnen de grenzen van de IBS. In deze fase kwam het verzoek binnen om een wandeling te maken in de binnentuin. Op dat moment hadden zorg en behandelaren cliënt nog niet volledig in beeld, waardoor een gedegen risicoanalyse nog niet mogelijk was en het verzoek dus niet kon worden gehonoreerd.

De familie heeft bovengenoemde vraag gesteld op 11 augustus 2023 aan de zorgverantwoordelijke en de zorgverantwoordelijke heeft hierover vervolgens contact gezocht met de medische behandelaar. Vervolgens is in gedeelde besluitvorming de keuze is gemaakt eerst te wachten op de zitting bij de rechter. De zorgverantwoordelijke heeft dit gecommuniceerd met familie middels telefonische contact.

Klacht 4

Op 11 augustus 2023 heeft de medische visite plaatsgevonden, waarin de zorgverantwoordelijke namens de wettelijke vertegenwoordiger het verzoek heeft gedaan of cliënt de afdeling mocht verlaten.

Op 14 augustus 2023 is de IBS-maatregel verlengd door de rechter en heeft de SO na een uitgebreid gesprek met familie, contact gezocht met een vervanger van de Wzd-functionaris van Savant, aangezien de vaste Wzd-functionaris niet aanwezig was op dat moment. De SO heeft vervolgens op 14 augustus besloten om ter overbrugging (totdat de vaste Wzd-functionaris weer aanwezig was) cliënt op 15 en 16 augustus 2023 naar de binnentuin te laten gaan onder begeleiding van familie. Zij heeft daarbij het verzoek gedaan over het verloop hiervan te rapporteren. Op 16 augustus heeft de zorgverantwoordelijke vervolgens, in afstemming met Verpleegkundig Specialist (VS) en de betreffende psycholoog, het plan rondom de vrijheden beschreven. Dit plan is op dezelfde dag geaccordeerd door de Wzd- functionaris. De zorgverantwoordelijke heeft dit besproken met familie.

Op 20 augustus 2023 (via de rapportage) en 22 augustus 2023 (via de mail) is er contact tussen de vertegenwoordiger en de zorgverantwoordelijke geweest met betrekking tot de vraag over uitbreiding van vrijheden. Deze vraag is doorgezet naar de zorgverantwoordelijke van de nieuwe locatie, aangezien cliënt 23 augustus 2023 ging verhuizen. Op 24 augustus 2023 is gekozen het huidige omgangsplan aan te houden. Helaas is in de rapportage niet terug te lezen welke contacten er met familie zijn geweest.

Op 1 september 2023 vindt een telefonisch gesprek plaats tussen de vertegenwoordiger en de SO rondom de IBS en de einddatum. Hierin kwamen ook de eventuele uitbreiding van verdere vrijheden ter sprake en worden afspraken hierover gemaakt zoals het mee naar huis gaan van cliënt met familie inclusief eventueel logeren en de twijfel over het besef van de gesloten deur. Deze zijn ter toetsing aan de Wzd functionaris voorgelegd. Deze afspraken die zijn gemaakt passen bij artikel 21, welke reeds was aangevraagd en afgegeven per einddatum IBS. De maatregel IBS eindigde op 26 september waarna

artikel 21 van kracht ging.

Klacht 5

Zoals te lezen bij klacht vier zijn er afspraken gemaakt i.v.m. het toekennen van vrijheden. Op de momenten waarbij cliënt naar buiten wilde gaan heeft een helpende niveau 2 haar tegengehouden. Dit is drie keer voorgekomen. Vanwege personeelstekorten op de afdeling hadden zij geen ruimte om mee naar buiten te gaan met cliënt. Terugkijkend realiseert de zorgaanbieder zich dat de mogelijkheid om familie te bellen en hen te vragen met cliënt naar buiten te gaan, niet is benut, terwijl dit wel de afspraak was met familie. Dat betreurt de zorgaanbieder ten zeerste.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De klachten klacht 2, 3, 6 en 7 zijn niet ontvankelijk omdat deze klachten gaan over het opnamekader/rechtbankprocedure.

Klacht 1 gaat over het beperken van de bewegingsvrijheid en klacht 4 en 5 over de verlofregeling bij een cliënt die is opgenomen met een IBS.

De commissie constateert dat op basis van het verweer en het besprokene tijdens de zitting de kennis van de zorgverlener over de regels rond vrijheden en verlof in casu onvoldoende was. Dit heeft als gevolg gehad dat de vrijheden van de cliënt onnodig beperkt zijn. Daarbij is te zien dat de lacunes in de kennis van de zorgaanbieder veel invloed heeft op de communicatie tussen partijen. De rechtspositie van cliënt is daar niet beter van geworden.

Indien een client is opgenomen met een IBS dan geldt de verlofregeling als de client zich buiten de accommodatie wil begeven.

In artikel 47 lid 1 Wzd staat dat de zorgaanbieder ambtshalve of op verzoek van de cliënt of zijn vertegenwoordiger verlof verleent aan een cliënt die met een IBS of RM is opgenomen, gedurende een daarbij aan te geven periode, om voor zover en voor zolang dit verantwoord is buiten de accommodatie te verblijven. Op grond van artikel 1 lid 1 sub b Wzd valt te lezen dat onder accommodatie ook het daarbij behorende terrein valt, in casu dus de binnentuin van de zorgaanbieder. Een verlofregeling hoeft pas te worden gemaakt als de cliënt zich buiten het terrein van de accommodatie wil begeven.

Het open deuren beleid is ook van toepassing voor een cliënt opgenomen met een IBS mits deze binnen het terrein van de accommodatie verblijft.

Omdat de cliënt pas 2,5 dag was opgenomen, was er begrijpelijkerwijs nog geen zorgplan opgesteld. Echter in dat geval had de zorgaanbieder moeten handelen conform artikel 15 Wzd (zorg in onvoorziene situaties) indien de zorgaanbieder reden had om aan te nemen dat er ernstig gevaar dreigde als klaagster in de binnentuin ging wandelen. Verweerder had in dat geval moeten aangeven welk gevaar er dreigde en of het gevaar niet op een andere manier was af te wenden en ook hoelang deze maatregel zou gaan duren. De klagers gaven ter zitting aan dat zij niet zijn bevraagd of mevrouw een gevaar was voor zichzelf of voor anderen als ze zou gaan wandelen. De klagers gaven aan dat het gevaar voor het afgeven van de IBS erin zat dat de client niet alleen thuis wilde zijn en hierdoor angstig en paranoïde werd. Door een opname zouden juist haar angsten

afnemen en hierdoor ook het gevaar afnemen. De commissie vindt het dan ook een omissie van de behandelaren om de dochters niet te vragen naar achtergrond van de IBS opname van mevrouw.

Wat betreft klacht 4 over de verlofregeling van de Wzd bij een cliënt die is opgenomen met een IBS constateert de commissie het volgende. De zorgaanbieder heeft nagelaten om een verlofplan volgens de Wzd op te stellen. Tijdens de hoorzitting is door de zorgaanbieder bevestigd dat het meegestuurde plan gezien moest worden als een afsprakenlijst en niet als een verlofregeling.

De zorgaanbieder kan verlof verlenen tijdens een (voortgezette) inbewaringstelling als dat verantwoord is en voor zolang dat verantwoord is. Als de cliënt zelf verzoekt om verlof, overlegt de zorgverantwoordelijke met zijn vertegenwoordiger. De Wzd-functionaris moet uiteindelijk schriftelijk toestemming geven.

De zorgaanbieder geeft de betrokken cliënt, zijn vertegenwoordiger en de advocaat een afschrift van de beslissing met daarbij het oordeel van de Wzd-functionaris. Binnen vier dagen moeten de partijen kennis kunnen nemen van de klachtwaardigheid van de beslissing en de mogelijkheid om voor advies en bijstand een cliëntenvertrouwenspersoon in te schakelen. Aan het verlof worden soms, met instemming van de Wzd-functionaris, voorwaarden verbonden waarmee cliënt of vertegenwoordiger moeten instemmen. De zorgaanbieder trekt het verlof weer in zodra het niet meer verantwoord is dat iemand buiten de accommodatie verblijft. De betrokken cliënt, zijn vertegenwoordiger en de advocaat worden hierover schriftelijk geïnformeerd. De commissie constateert dat de zorgaanbieder niet juist heeft gehandeld volgens artikel 47 Wzd.

De zorgaanbieder heeft ook niet kunnen uitleggen aan de klagers waarom de cliënt wel 1 kilometer buiten de instelling mocht wandelen maar niet 3 kilometer. Dit is ook niet terug te vinden in de afsprakenlijst. Ook bevreemdt het de commissie dat de cliënt vervolgens wel zonder begeleiding eenmalig mocht worden vervoerd in de auto van dochter om haar over te brengen naar een andere locatie van de zorgaanbieder. Dit betrof een afstand van 11 kilometer. Ook hiervoor had een eenmalige verlofregeling moeten worden gemaakt en goedgekeurd door de Wzd-functionaris.

Klacht 5

Op 4 september 2023 is het zorgplan opgesteld waarin de vrijheden van de cliënt zijn vastgelegd. Tijdens de zitting heeft verweerder gesteld dat er in het zorgplan een verlofregeling is overeengekomen tussen partijen. Deze verlofregeling hield in dat als mevrouw naar buiten wilde dat dit toegestaan was als dat onder begeleiding van een medewerker kon. Als er geen medewerker beschikbaar was zou de familie gebeld worden. Klaagsters hebben deze afspraken erkend en de commissie gaat er dan ook vanuit dat de voorschriften rond het toekennen van verlof (zoals de toestemming van de WZD-functionaris) in acht zijn genomen. Echter de verlofregeling is niet helemaal juist nageleefd. Tot drie keer toe stond de cliënt voor een dichte deur en mocht niet naar buiten. Op die momenten is ook nagelaten de familie te bellen.

Verder is er zeer sporadisch contact geweest tussen klagers en de SO en VS ondanks dat de klagers hier veelvuldig naar vroegen. Ook dat er geen goede plaatsvervangings

geregeld als de zorgverantwoordelijk of de Wzd-functionaris afwezig was. Dit zijn ook punten van aandacht die de commissie wil meegeven aan de zorgaanbieder.

BEOORDELING

De klachten klacht 2, 3, 6 en 7 zijn niet ontvankelijk. De overige klachten 1, 4 en 5 zijn gegrond.

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 3 oktober 2024 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, heer mr. J.A. Heeren en de leden mevrouw dr. M.R. Wetter (specialist ouderengeneeskunde) en mevrouw drs. N.C. Heerema (specialist ouderengeneeskunde).

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