

Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2680 3500 GR Utrecht

Convivio  
Directie  
T.a.v. de directie  
Kobaltstraat 13  
5044 JK TILBURG

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2680  
3500 GR Utrecht  
T 088 120 50 00  
F 088 120 50 01  
www.igz.nl

**Inlichtingen bij**  
meldpunt@igz.nl

Datum 20 april 2017  
Onderwerp Instellen verscherpt toezicht Convivio, locatie Villa Anna

**Ons kenmerk**  
2017-1402172/V1015605/

Geachte directie,

Bij deze deel ik u mee dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspectie) Convivio, locatie Villa Anna (hierna ook: Villa Anna) te Tilburg op 14 april 2017 voor een periode van vier maanden onder verscherpt toezicht heeft gesteld. U bent hierover al per telefoon op 14 april 2017 geïnformeerd.

### **Motivatie verscherpt toezicht**

#### *Inspectiebezoek op 16 juni 2016*

Tijdens het inspectiebezoek op 16 juni 2016 voldeed Villa Anna niet aan 29 van de 31 normen die beoordeeld zijn.

Het sturen op kwaliteit en veiligheid was onvoldoende. Zo werd er niet gewerkt met een kwaliteitssysteem met bijbehorende protocollen en werkinstructies. Ook waren de cliëntdossiers niet op orde. De zorgafspraken, zorgdoelen, zorgacties en evaluaties waren niet navolgbaar. Tevens was de werkwijze rondom medicatie onverantwoord, ondermeer door het ontbreken van een procedure farmaceutische zorg en het toedienen van risicovolle medicatie zonder controle door een tweede bekwaam persoon. Tenslotte moest de toepassing van vrijheidbeperking zorgvuldiger worden uitgevoerd. In het rapport van dit inspectiebezoek stond beschreven dat de inspectie verwachtte dat de zorgaanbieder de noodzakelijke verbetermaatregelen nam en de inspectie daarvan een resultaatsverslag toe stuurde.

#### *Bestuurgesprek op 19 juli 2016*

Naar aanleiding van deze bevindingen en resultaten vond op 19 juli 2016 een gesprek plaats tussen de inspectie en de directie van Convivio. Het doel was enerzijds om inzicht te verkrijgen in hoe de bestuurlijke verantwoordelijkheid was ingevuld binnen Convivio en om te bezien of dit redelijkerwijs leidde tot verantwoorde zorg. Anderzijds was het doel de urgentie aan te geven van de bevindingen van de inspectie en de daarop door Convivio te nemen maatregelen. De inspectie gaf aan dat de verbeteringen zouden worden getoetst in een hertoetsbezoek. Dit bezoek vond plaats op 24 februari 2017.

### *Resultaatverslag van 20 oktober 2016*

Op 20 oktober 2016 ontving de inspectie dit resultaatverslag. In dit overzicht met verbeteracties beschreef Convivio de onderwerpen, de acties en de planning van de acties en wanneer een en ander gereed was of zou zijn. In dit verslag was echter onvoldoende duidelijk wie de verantwoordelijke was die de organisatorische als de zorginhoudelijke processen aanstuurde en op welke wijze. Ook was niet geheel helder hoe de directie had gemeten dat er volledig aan een norm werd voldaan, als zij tot die conclusie kwam.

### **Ons kenmerk**

2017-1402172/V1015605/

### **Datum**

20 april 2017

### *Inspectiebezoek van 24 februari 2017*

Tijdens het inspectiebezoek van 24 februari 2017 bleek opnieuw dat de organisatie en kwaliteit van zorg niet voldeed aan de eisen die hieraan gesteld worden. De zorg die Villa Anna bood, voldeed niet aan 27 van de 32 beoordeelde normen. Het ontbreekt aan voldoende kennis en kunde om binnen de gestelde termijn een goed functionerend kwaliteitssysteem op te zetten, waarmee ingezette verbeteracties goed geïmplementeerd en geborgd worden. Daarnaast leidt de inspectie uit de beoordeelde normen af dat er sprake is van tekortschietende zorginhoudelijke kennis.

Het hertoetsbezoek liet zien dat de organisatie trachtte om verbetermaatregelen in te zetten. Convivio nam een kwaliteitsfunctionaris in dienst om de verbeteringen door te voeren. Daarna was de zorgaanbieder bezig om een nieuw kwaliteitshandboek op te stellen, maar zorgde niet of onvoldoende dat medewerkers met actuele richtlijnen en protocollen werkten. Daarnaast bleek uit de cliëntdossiers dat onvoldoende was beschreven wat de wensen en behoeften waren van de cliënt en welke zorgverlening met welk doel gegeven moest worden. Ook door het ontbreken van een levensgeschiedenis, waren de zorgafspraken onvoldoende afgestemd op de individuele client. Voorts constateerde de inspectie dat Villa Anna niet voldeed aan de handreiking 'Veilige principes in de medicatieketen'. Tenslotte was de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen onzorgvuldiger dan eerder het geval was. Hoewel Villa Anna geen Bopz-aangemerkte instelling is en de cliënten er vrijwillig verblijven, was er sprake van vrijheidsbeperkende maatregelen in de vorm van een codeslot bij het buitenhek, sensoren en gedragsregulerende medicatie (psychofarmaca). Het is Convivio niet gelukt om in acht maanden tijd te voldoen aan de normen en de opgelegde verbetermaatregelen uit te voeren. Deze bevindingen staan beschreven in het bijgevoegde definitieve rapport van het inspectiebezoek van 24 februari 2017

De inzet en goede wil binnen Convivio zijn duidelijk aanwezig maar het ontbreekt aan voldoende kennis en kunde. Gelet hierop heeft de inspectie onvoldoende vertrouwen in de huidige aansturing van Convivio om adequate verbetermaatregelen door te voeren en kwalitatief goede zorg te waarborgen en de huidige situatie te verbeteren.

### **Conclusie**

Op basis van de inspectiebezoeken bij Villa Anna concludeert de inspectie dat er structurele tekortkomingen zijn bij deze locatie en dat er onvoldoende adequaat gestuurd wordt op verbetering hiervan. De inspectie stelt daarom Villa Anna van Convivio voor een periode van vier maanden onder verscherpt toezicht.

### **Gesprek met de directie**

Op 11 april 2017 heeft de inspectie gesproken met beide directieleden. Het definitieve verslag van dit gesprek is al aan u toegestuurd en uw reactie op feitelijke onjuistheden is hierin verwerkt.

**Ons kenmerk**

2017-1402172/V1015605/

**Datum**

20 april 2017

In het gesprek gaf u aan dat u het beeld onderschrijft dat de inspectie constateerde in het rapport. U gaf aan dat u zich bewust was van uw onbekwaamheid, de verbeteringen te lang op zich lieten wachten en u te weinig daadkracht toonde. Ook was u in de veronderstelling dat tijdens het hertoetsbezoek de normen op orde waren. U heeft inmiddels verschillende acties ondernomen en uitgezet. Met uw reactie wilde u laten zien dat er al veel werk was verzet.

De inspectie heeft oog voor de inspanningen die inmiddels door de organisatie zijn gedaan en heeft er vertrouwen in dat met het verscherpt toezicht de geconstateerde risico's binnen de periode waarvoor het verscherpt toezicht is ingesteld, door de directie kunnen en zullen worden weggenomen. In hoofdstuk 3 van het inspectierapport staat verwoord wat de inspectie van u verwacht.

### **Vervolgacties inspectie**

De wijze waarop de inspectie dit verscherpt toezicht uitvoert en de resultaten die Convivio moet realiseren, zijn toegelicht in het definitieve rapport van het inspectiebezoek van 24 februari 2017. In de periode van het verscherpt toezicht kan de inspectie locatie Villa Anna zowel aangekondigd of onaangekondigd bezoeken voor een herinspectie. Voor het einde van de periode van het verscherpt toezicht zal de inspectie, op grond van haar bevindingen en conclusies naar aanleiding van een (on)aangekondigd inspectiebezoek, het plan van aanpak en de maandelijkse resultatenrapportages, oordelen of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven of dat er verdere stappen genomen moeten worden in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

### **Procedure verscherpt toezicht en openbaarmaking**

Het instellen van verscherpt toezicht is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en daarom niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

U bent inmiddels in de gelegenheid gesteld **vóór 28 april 2017, 12:00 uur**, uw reactie op de instelling van verscherpt toezicht schriftelijk kenbaar te maken aan de inspectie. Deze zal als bijlage bij het rapport, met deze brief, actief openbaar worden gemaakt op de website van de inspectie ([www.igz.nl](http://www.igz.nl)). De openbaarmaking gaat gepaard met een persbericht.

U heeft, conform artikel 4.8 van de Algemene wet bestuursrecht, **tot 28 april 2017, 12:00 uur** gelegenheid uw eventuele bedenkingen tegen de openbaarmaking van de instelling van het verscherpt toezicht in te dienen. Het indienen van deze bedenkingen kan zowel mondeling als schriftelijk.

Indien u geen bedenkingen indient tegen openbaarmaking wordt deze brief tezamen met het definitieve rapport, uw schriftelijke reactie op de instelling van verscherpt toezicht en een persbericht op [www.igz.nl](http://www.igz.nl) gepubliceerd. Indien u wel bedenkingen indient tegen openbaarmaking zullen deze in behandeling worden genomen in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur

(Wob). Hangende deze besluitvorming op grond van de Wob vindt geen actieve openbaarmaking plaats.

**Ons kenmerk**  
2017-1402172/V1015605/

Uw eventuele bedenkingen tegen de actieve openbaarmaking kunt u meedelen op XXXX of mailen naar het algemeen e-mailadres van de inspectie meldpunt@igz.nl, met een cc naar XXXX onder vermelding van het kenmerk rechts boven aan deze brief.

**Datum**  
20 april 2017

De inspectie gaat ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

N.N.  
senior inspecteur

Naar aanleiding van de maatregel “verscherpt toezicht” die het IGZ heeft opgelegd aan Convivio-wonen treft u hieronder op onderdelen de ingezette acties die wij hebben ingevoerd.

### **Wat zijn de ondernomen acties tot nu toe?**

Wij hebben het ECD ingevoerd, de organisatie van dit systeem is Nedap/ bij ONS. De zorgplannen zijn geschreven en er wordt op zorgdoelen gerapporteerd.

In en exclusief criteria zijn aangepast en besproken met de familie van onze bewoners.

Klachtenregeling is ingericht volgens de nieuwe regeling voldoet aan alle vereisten van de huidige Wkkgz. (Wet Kwaliteit Klachtenregeling Gezondheidszorg)

Wij zijn verhuisd en wonen in een Villa waar het voorzieningenniveau is aangepast is aan de doelgroep.

Er is een kwaliteitsmedewerker aangesteld die op interimbasis, het bestuur gaat coachen en de medewerkers scholing geeft.

Scholing staat ingepland op onderdelen zoals medicatie veiligheid en methodisch werken.

Medicijnkar is aangeschaft volgens de nieuwe normen van de veilige medicatie keten

### **Protocol apotheek**

Het geneesmiddelenbeleid is herschreven en passend gemaakt. De daaraan gekoppelde werkinstructies zijn verder uitgebreid. Er is een samenwerkingsovereenkomst opgemaakt en ondertekend samen met de apotheek. Dit moet ervoor zorgen dat het voor iedereen in de keten duidelijk is wat er van hem/haar verwacht wordt. Met de apotheker zijn afspraken gemaakt over evaluatie van de samenwerkingsafspraken (3 x per jaar) waarvan 1 x samen met de huisarts specifiek gericht op voorkomen van polyfarmacie.