

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2017

Vragen van het lid **Kerstens** (PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de problemen bij de regionale zorgcentrale Centrale24 in Eindhoven* (ingezonden 5 februari 2020).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 10 maart 2020).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het artikel «Centralist van Centrale 24: «Als ouders dit weten, breekt de hel los»?»¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3, 4, 5

Deelt u de mening dat het schandalig is dat cliënten van zorginstellingen 's nachts niet in veilige handen zijn in een rijk land als Nederland?

Bent u ook van mening dat het onacceptabel is dat de IT-infrastructuur van zorgcentrale Lunet regelmatig uitvalt en de centralisten daardoor hun cliënten niet volledig kunnen monitoren?

Vindt u het een gewenste oplossing om ongekwalificeerde studenten dit verantwoordelijke werk te laten doen?

Welke maatregelen gaat u treffen om de veiligheid van cliënten 's nachts te blijven waarborgen in een systeem waar alleen binnen Centrale 24 al vijf mensen aan de bel trokken wegens de onhoudbare situatie?

Antwoord 2, 3, 4, 5

Cliënten van zorginstellingen moeten erop kunnen vertrouwen dat de zorg en ondersteuning die zij krijgen van goede kwaliteit is, zowel overdag als 's nachts. Het is de verantwoordelijkheid van iedere zorgaanbieder om daarin te voorzien, of het nu gaat om de inzet van personeel of het gebruik van technologie als hulpmiddel. Ook in dit geval is het de taak van de zorgaanbieder die Centrale24 beheert om afwegingen te maken over de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel en het borgen van de veiligheid van cliënten in de nacht.

¹ ED.nl, 4 februari 2020, <https://www.ed.nl/eindhoven/centralist-van-centrale-24-als-ouders-dit-weten-breekt-de-hel-los-abc2da50/?referrer=https://www.google.com/>

Vanuit het vernieuwingstraject Begeleiding à la carte, onderdeel van het programma Volwaardig leven, worden zorgaanbieders en medewerkers met elkaar in verbinding gebracht om kennis, ervaringen en goede voorbeelden ten aanzien van nachtzorg in de gehandicaptenzorg met elkaar uit te wisselen. Dit gebeurt met als doel van elkaar te leren en praktijkgerichte kennis verder te brengen en breder te verspreiden. Zowel online als offline is er een platform gecreëerd waarin deze uitwisseling van kennis en ervaringen kan plaatsvinden.

Vraag 6

Deelt u de mening dat, zeker wanneer het een instelling betreft die gaat over de veiligheid van cliënten, er geen sprake mag zijn van een angstcultuur waarin misstanden niet gemeld kunnen worden?

Antwoord 6

Ja. Zorgaanbieders moeten intern een systeem hebben om veilig incidenten te kunnen melden. Ook moeten zij incidenten goed onderzoeken om de onderliggende oorzaken vast te stellen. Zo kunnen ze passende maatregelen nemen om deze oorzaken aan te pakken en de zorg steeds veiliger te maken. Daarnaast zijn zorginstellingen verplicht om ernstige incidenten te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Vraag 7

Bent u naar aanleiding van bovenstaand bericht en de daarin aangegeven signalen bereid om (de Inspectie) nader onderzoek te (laten) doen?

Vraag 7

Bent u naar aanleiding van bovenstaand bericht en de daarin aangegeven signalen bereid om (de Inspectie) nader onderzoek te (laten) doen?