

DEPARTEMENT ZORG

Zorginspectie

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: WOONZORGCENTRUM

INRICHTENDE MACHT

Naam	Zorg Leuven
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	Ver.OCMW
Ondernemingsnummer	0663810590
Adres	Andreas Vesaliusstraat 47, 3000 Leuven

INSPECTIEPUNT

Naam	Booghuys
HCO-nummer	14074
Adres	Vlamingenstraat 3, 3000 Leuven
Dossiernummer	237.117

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	17/04/2024
Verslagnummer	ZI-2024-01131

INSPECTIEBEZOEK

Booghuys

Onaangekondigde inspectie op 17/04/2024 (09:30-12:30)

INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Situering	6
• Profiel en aantal bewoners	7
• Omkadering	8
o Personeelsformatie	8
• Infrastructuur	10
• Handhygiëne	11
o Afspraken handhygiëne	11
o Handhygiëne in de praktijk	12
• Medicatieveiligheid	13
• Hulp- en dienstverlening	14
o Woonzorgleefplan	14
o Afstemming van de zorg	15
o Continuïteit zorgverlening	16
o Voeding	16
o Begeleiding wonen en leven	16
• Observaties tijdens rondgang	18
• Facturatie	19
o Dagprijs	19
o Facturen	19
o Extra vergoedingen en voorschotten ten gunste van derden	20
o Korting niet gebruikte leveringen en diensten	20
o Facturatie bij opzeg	20
o Facturatie bij overlijden	21
o Waarborg/borgstelling	21
• Documenten	23
o Klachtenprocedure	23

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvies op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

Binnen 30 dagen na het inspectiebezoek ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag.

Verslagen waaruit de persoonsgegevens zijn verwijderd, zijn geschikt voor ruimere verspreiding. Zij kunnen worden opgevraagd via: openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be of via het online invulformulier op de website.

Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

De meeste inspecties vinden plaats overdag, op weekdays, maar kunnen -indien relevant- ook op minder-gebruikelijke momenten zoals 's avonds, 's nachts en tijdens het weekend plaatsvinden. De inspecties kunnen zowel aangekondigd als niet aangekondigd plaatsvinden.

Tijdens de inspectiebezoeken gaat Zorginspectie voornamelijk na of de voorwaarden aanwezig zijn om kwaliteit van zorg en veiligheid te garanderen. Het toezicht van Zorginspectie is gericht op het concreet aftoetsen van de regelgeving en dit op structuur-, proces- en resultaatsniveau.

Zorginspectie is niet bevoegd om de correctheid van medische instructies en de correcte uitvoering van verpleegtechnische, paramedische en zorgkundige handelingen te beoordelen. Zorginspectie gaat evenmin na of alle voorwaarden van de regelgeving m.b.t. de gezondheidsberoepen werden nageleefd.

De inspecteur hanteert een gestructureerd en intern afgestemd inspectie-instrument. Niet alle items komen tijdens elk inspectiebezoek aan bod. De keuze van de bevroegde items wordt bepaald door de finaliteit van het inspectiebezoek en door wat er zich tijdens het inspectiebezoek aandient.

Afhankelijk van de bevroegde items baseert de inspecteur zich voor zijn vaststellingen op verschillende bronnen zoals:

- observaties;
- bevraging van medewerkers en verantwoordelijken;
- inzage in documenten;
- bevraging gebruikers.

Verslag

Inhoud inspectieverslag

Het inspectieverslag is een weergave van de vaststellingen van de inspecteur tijdens het inspectiebezoek. In het verslag wordt een objectief beeld gegeven over de mate waarin de geïnspecteerde voorziening voldoet aan de gestelde erkenningsvoorwaarden en de kwaliteitseisen.

Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde (deel-) module staan volgende elementen in het verslag:

- een toelichting met de vaststellingen van de inspecteur;
- naleving regelgeving;
- aandachtspunten.

In de aandachtspunten wordt de aandacht gevestigd op elementen die de kwaliteit van leven en/ of de veiligheid van de gebruikers kunnen verbeteren maar die niet opgenomen zijn in de regelgeving.

Reactiemogelijkheid

De voorziening en -indien van toepassing- de klachtindieners krijgen de mogelijkheid om te reageren op onjuistheden in het **ontwerpverslag**. Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag aangepast worden. Op dat moment wordt het ontwerpverslag een definitief verslag. Het **definitief verslag** wordt bezorgd aan de voorziening, aan Zorg en Gezondheid en -indien van toepassing- de klachtindieners. Zorg en Gezondheid staat in voor de verdere opvolging van het dossier.

Toegepaste regelgeving

De regelgeving die van toepassing is op de voorzieningen is terug te vinden op de website van Zorg en Gezondheid:

- ouderenzorg: www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg
- thuiszorg: www.zorg-en-gezondheid.be/thuiszorg

Vanaf 31/12/2022 moeten alle WZC beantwoorden aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in bijlage 11 van het BVR van 28/06/2019, betreffende programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

Zorginspectie verwijst vanaf dat moment naar deze erkenningsvoorwaarden, ook bij tekorten die reeds onder de voorheen geldende regelgeving (bijlage XII van het BVR van 24/07/2009) werden vastgesteld. Voor een overzicht van en een vergelijking tussen de erkenningsvoorwaarden van beide bijlagen, zie www.departementwvg.be/zorginspectie/woonzorgcentra.

Gebruikte afkortingen

AP	aandachtspunt
AW	assistentiewoning
BE	bijkomende erkenning
BVR	Besluit Vlaamse Regering
CVH	centrum voor herstelverblijf
CVK	centrum voor kortverblijf
CDV	centrum voor dagverzorging
CDO	centrum voor dagopvang
CRA	coördinerend en raadgevend arts
DG	dienst gezinszorgdienst
GAW	groep van assistentiewoningen
HVP	hoofdverpleegkundige(n)
IB	inbreuk
LDC	lokaal dienstencentrum
NAH	niet aangeboren hersenletsels
NB	niet beoordeeld
NTB	niet te beoordelen
NVT	niet van toepassing
SAW	sociale assistentiewoningen
SFG	serviceflatgebouw
SMK	sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen
WA	woonassistent
VP	verpleegkundige(n)
VS	Vlaamse sociale bescherming
VTE	voltijds equivalent
WCD	woningcomplex met dienstverlening
WGL	woongelegenheid
WZC	Woonzorgcentrum
WZD	woonzorgdecreet
WZL-plan	woonzorgleefplan
ZO-plan	zorg- en ondersteuningsplan

SITUERING

Erkenningsgegevens WZC

Capaciteit WZC-erkenning	70
--------------------------	----

Andere erkenningen en toelatingen

Inspectiebezoek

Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van:

- derde inspectiebezoek nieuwe voorziening

Directie WZC

Naam:

Els Ronsmans

PROFIEL EN AANTAL BEWONERS

- Vaststellingen op basis van de bewonerslijst op datum van het inspectiebezoek.

Bezettingsgegevens

	Aantal
Totaal aantal bewoners WZC	67
Totaal aantal bewoners CVK	0
Afwezig	1
Andere	0
Totale bezetting (*)	68

(*) Totale bezetting = aantal opgenomen bewoners in het WZC en het CVK + het aantal afwezige bewoners + het aantal andere gebruikers waarvoor geen aparte personeelsequipe ingezet wordt.

Aantal gebruikers (bv. bewoners aangemeld herstelverblijf) waarvoor er volgens de gesprekspartners een aparte personeelsequipe is.	0
--	---

	Ja	Nee	NB
De erkende capaciteit van het woonzorgcentrum wordt gerespecteerd.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Katz scores

Katz scores bewoners WZC (en andere gebruikers waarvoor geen aparte personeelsequipe ingezet wordt)

O	A	B	C	CD	D	CC
0	1	28	2	31	6	0

Totaal aantal WZC = 68

Katz scores bewoners CVK

O	A	B	C	CD	D
0	0	0	0	0	0

Totaal aantal CVK = 0

Totaal aantal bewoners met Katz score	68
Aantal bewoners zonder Katz score	0
Totale bezetting	68

Profiel bewoners

	Aantal
Bewoners met dementiesyndroom	67

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

OMKADERING

PERSONEELSFORMATIE

- Vaststelling op basis van het nazicht van:
 - de personeelslijst en de uurroosters voor de maanden maart 2024 en april 2024
 - documenten m.b.t. de tewerkstelling van interimmedewerkers (verpleegkundigen en zorgkundigen) voor een referentieperiode die loopt van de dag voor het inspectiebezoek tot 30 dagen terug

Algemene erkenningsvoorwaarden (BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 45) en bijkomende erkenningsvoorwaarden indien erkenning NAH (KB 21/09/2004, bijlage 3, NAH bijlage 3, D, a).

Functie	Totaal aantal vte medewerkers (*)	Vereist aantal vte WZC (*)
Directie	1,00	1,00
Verpleegkundige(n)**	14,57	10,45
Hoofdverpleegkundige(n)/ teamverantwoordelijke(n)	2,00	2,00
waarvan verpleegkundige(n)	2,00	1,00
Zorgkundigen	23,38	13,27
Medewerker(s) reactivering***	/	3,10
Kinesitherapeut(e)(n)	1,00	
Ergotherapeut(e)(n)	1,30	
Logopedist(e)(n)	0,00	
Andere	1,50	
Medewerker(s) i.k.v. levenseindezorg	0,50	0,20
Begeleider(s) wonen en leven	2,20	1,50
Medewerkers keuken en onderhoud	12,30	4,53
Andere		
Administratieve medewerker(s)	0,80	/

(*) Effectief en vereist personeel in functie van het aantal bewoners en de Katz scores.

(**) Aantal vte verpleegkundigen inclusief het aantal vte hoofdverpleegkundigen.

(***) Indien de voorziening een NAH erkenning heeft moet de voorziening (voor 30 bewoners NAH) minstens 2,5 vte personeelsleden voor reactivering in dienst hebben. Hiervan moet minimum 1 vte worden opgenomen door een kinesitherapeut en/of ergotherapeut en/of logopedist.

- Stagiairs en personeelsleden die langdurig afwezig zijn, worden niet meegerekend in bovenstaande tabel.

Personeelscategorieën

- In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de mate waarin de voorziening, voor verpleegkundigen en zorgkundigen, een beroep doet op enerzijds loontrekkend of statutair personeel en anderzijds medewerkers met een ander statuut.

	Ja	Nee
De voorziening doet (voor verpleegkundigen en zorgkundigen) beroep op medewerkers met een ander statuut.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inzet van de medewerkers met ander statuut werd door de voorziening aangetoond en werd mee opgenomen in bovenstaand overzicht van de personeelsformatie.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Verpleegkundigen (*)	Zorgkundigen (*)
Personeel in loondienst of statutair personeel	14,20	23,18
Interim personeel	0,37	0,20
Zelfstandige verpleegkundigen / zorgkundigen	0,00	0,00
Personeel in loondienst bij een andere voorziening	0,00	0,00
Personeel tewerkgesteld in het kader van projectsourcing of projectstaffing	0,00	0,00
Jobstudenten	0,00	0,00
TOTAAL	14,57	23,38

(*)Voor medewerkers die structureel in de voorziening worden ingezet wordt het effectief aantal vte medewerkers op de dag van het inspectiebezoek weergegeven. Voor medewerkers die occasioneel worden ingeschakeld wordt het gemiddelde vermeld van de inzet tijdens de referentieperiode van 30 dagen voorafgaand aan het inspectiebezoek.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

INFRASTRUCTUUR

- Vaststellingen op basis van observaties tijdens de rondgang in het gebouw. Volgende gedeelten werden bezocht: enkele bewonerskamers van woning 7, gemeenschappelijk sanitair, de gemeenschappelijke badkamer en de gemeenschappelijke leefruimte in woning 3 en woning 7
- Tijdens dit inspectiebezoek werd deze module niet volledig bevraagd. Indien er tijdens voorgaande inspectiebezoeken inbreuken of aandachtspunten werden vastgesteld, werd de remediëring hiervan nagegaan. Nieuwe inbreuken/ aandachtspunten die werden vastgesteld, worden eveneens vermeld. Bijkomend werd nagegaan of het woonzorgcentrum voldoet aan de gewijzigde voorwaarden inzake de kineruimte (art. 51, 25°).

BESCHRIJVING INFRASTRUCTUUR

Regelgeving van toepassing:

- WZC na 2009, voor 2017

LEUNINGEN EN HANDGREPEN

Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

Niet weggewerkt

- In de gemeenschappelijke badkamers en toiletten werden niet overal voldoende handgrepen naast het toilet voorzien - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 51, 18°.
 - Vaststellingen 21/12/2022: in de gemeenschappelijke niet rolstoeltoegankelijke toiletten nabij de cafetaria, die ook toegankelijk is voor bewoners, is geen handgreep voorzien.
 - Vaststellingen 17/4/2024: er werd vastgesteld dat er één armsteun bevestigd werd aan de gemeenschappelijke niet rolstoeltoegankelijke toiletten. Er moeten echter twee handgrepen voorzien worden.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

HANDHYGIËNE

AFSPRAKEN HANDHYGIËNE

- Vaststellingen op basis van het nazicht van:
 - de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over schriftelijke afspraken inzake handhygiëne voor het zorgpersoneel.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken die van toepassing zijn op het zorgpersoneel vermelden de basisvereisten inzake persoonlijke hygiëne:	Ja	Nee	NB
geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte mouwen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
afdekken wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken die van toepassing zijn op het zorgpersoneel bevatten concrete instructies m.b.t.:	Ja	Nee	NB
wassen en ontsmetten van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gebruik van wegwerphandschoenen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De schriftelijke afspraken die van toepassing zijn voor het zorgpersoneel worden bekend gemaakt t.a.v. nieuwe medewerkers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke afspraken worden bekend gemaakt via de onthaaldag of via peter- en meterschap. Elke nieuwe medewerker heeft een peter/meter. Er worden vormingsmomenten voorzien voor nieuwe medewerkers en de medewerkers kunnen de schriftelijke afspraken raadplegen op het intranet.			

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over schriftelijke afspraken inzake handhygiëne voor het onderhoudspersoneel.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken die van toepassing zijn op het onderhoudspersoneel vermelden de basisvereisten inzake persoonlijke hygiëne:	Ja	Nee	NB
geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte mouwen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
afdekken wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken die van toepassing zijn op het onderhoudspersoneel bevatten concrete instructies m.b.t.:	Ja	Nee	NB
wassen en ontsmetten van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gebruik van wegwerphandschoenen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De schriftelijke afspraken die van toepassing zijn voor het onderhoudspersoneel worden bekend gemaakt t.a.v. nieuwe medewerkers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ook voor de onderhoudsmedewerkers gebeurt dit via de onthaaldag of peter- en meterschap. Er worden vormingsmomenten voorzien voor nieuwe medewerkers en de medewerkers kunnen de schriftelijke afspraken raadplegen op het intranet.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

HANDHYGIËNE IN DE PRAKTIJK

Wastafels en producten

- Vaststellingen op basis van de observaties tijdens de rondgang.
- Tijdens dit inspectiebezoek werd deze deelmodule niet volledig bevroegd. De remediëring van inbreuken/aandachtspunten die werden vastgesteld tijdens voorgaande inspectiebezoeken, werd nagegaan. Nieuwe inbreuken/aandachtspunten die werden vastgesteld, worden eveneens vermeld.

Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

Weggewerkt

- Er wordt niet bij elke wastafel in het gemeenschappelijk sanitair, de verpleegpost en de personeelstoiletten een aangepaste vuilbak (niet met de hand te bedienen) voorzien - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 23, art. 26, 1ste lid, 8° en 2de lid.
 - Vaststellingen 21/12/2022: in 3 toiletten nabij de cafetaria, waren er vuilbakken voor sanitaire producten die een deksel hadden die niet handenvrij kon worden geopend.
 - Vaststellingen 17/04/2024: er werd vastgesteld dat aan de wastafels in het gemeenschappelijk sanitair, aangepaste vuilnisbakken (met pedaal) staan.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

MEDICATIEVEILIGHEID

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van de woonzorgleefplannen
 - een steekproef van de medicatiefiches
 - bijkomende registraties inzake medicatie
 - observaties tijdens de rondgang
- Tijdens dit inspectiebezoek werd deze module niet volledig bevestigd. De remediëring van inbreuken/ aandachtspunten die werden vastgesteld tijdens voorgaande inspectiebezoeken, werd nagegaan. Nieuwe inbreuken/ aandachtspunten die werden vastgesteld, worden eveneens vermeld.

Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

Weggewerkt

- Op de medicatiefiche ontbreken de nodige gegevens m.b.t. de "medicatie indien nodig" (de indicatie, de dosis, de maximum dosis per 24u en het interval voor toediening) - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 23, art. 29, 2°, e en art. 30, 2° en 3°.
 - Vaststellingen 21/12/2022: bij 3 geneesmiddelen (Aprazolan, Paracetamol, Zolpidem), werd het interval voor toediening niet vermeld.
 - Vaststellingen 17/4/2024: in de gecontroleerde steekproef waren telkens de indicatie, de dosis, de maximum dosis per 24u en het interval voor toediening vermeld bij de "medicatie indien nodig".
- Er zijn geen richtlijnen i.v.m. de grenswaarden voor de temperatuur van de koelkast waarin medicatie wordt bewaard - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 23.
 - Vaststellingen 21/12/2022: er waren bij de koelkast geen schriftelijke afspraken wat betreft de grenswaarden voor medicatie.
 - Vaststellingen 17/4/2024: er werd vastgesteld dat er schriftelijke afspraken waren voor wat betreft de grenswaarden voor medicatie.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

HULP- EN DIENSTVERLENING

WOONZORGLEEFPLAN

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang in woning 7 en woning 3
 - het nazicht van een steekproef van de woonzorgleefplannen en andere registraties m.b.t. de zorg.
- Tijdens dit inspectiebezoek werd deze deelmodule niet volledig bevestigd. De remediëring van inbreuken/aandachtspunten die werden vastgesteld tijdens voorgaande inspectiebezoeken, werd nagegaan. Nieuwe inbreuken/ aandachtspunten die werden vastgesteld, worden eveneens vermeld.

Zorg- en ondersteuningsplan

Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

Weggewerkt

- Het zorg- en ondersteuningsplan bevat geen actuele instructies m.b.t. de te meten parameters - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 30, 2°.
 - Vaststellingen 21/12/2022: bij een bewoner waarvan volgens de gesprekspartner, de bloeddruk minstens 2 maal per dag moest worden gemeten, was dit niet in het zorgplan vermeld.
 - Vaststellingen 17/04/2024: het gecontroleerde woonzorgleefplan bevatte de instructie omtrent het meten van de parameter op instructie van de arts (bloeddruk om de twee dagen). In de gecontroleerde woningen waren er op het moment van inspectie geen andere instructies op vraag van de arts m.b.t het meten van parameters.

Niet weggewerkt

- Het zorg- en ondersteuningsplan bevat geen actuele instructies m.b.t. de toe te passen vrijheidsbeperkende maatregelen - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 30, 2°.
 - Vaststellingen 21/12/2022: bij 2 bewoners was de heupgordel niet vermeld als vrijheidsbeperkende maatregel.
 - Vaststellingen 17/4/2024: bij één bewoner was de vrijheidsbeperkende maatregel (omhoog zetten van de bedsponden), wel als medische informatie beschikbaar op de Zapp maar dit was geen aftekenbare instructie in het zorg- en ondersteuningsplan.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

Registraties

Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

Weggewerkt

- De bewoners worden niet minstens maandelijks gewogen – BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 29, 2°.
 - Vaststellingen 21/12/2022: bij drie gecontroleerde bewonersdossiers waren er verschillende hiaten voor het maandelijks wegen van de bewoners.
 - Vaststellingen 17/4/2024: in de drie gecontroleerde woonzorgleefplannen zijn er geen hiaten vastgesteld voor het maandelijks wegen van de bewoner.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

Fysieke vrijheidsbeperkende maatregelen

Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

Weggewerkt

- Men kan niet aantonen dat de bewoner en/of familie betrokken werd(en) bij de beslissing m.b.t. de fysieke vrijheidsbeperkende maatregel(en) - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 31.
 - Vaststellingen 21/12/2022: er werd vastgesteld dat bewoners een polsband dragen die de toegang tot bepaalde ruimten al dan niet toelaat door deuren die al dan niet open gaan. Elke bewoner heeft een bepaalde leefcirkel gaande van de eigen woning tot de eigen verdieping, het hele gebouw/park/buitenwereld. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de situatie overdag en 's nachts. Er werd vastgesteld dat het betrekken van de bewoner en/of familie bij de beslissing tot het nemen van deze maatregel, niet kan worden aangetoond.
 - Vaststellingen 17/04/2024: voor de drie gecontroleerde woonzorgleefplannen waarbij bij de bewoner een vrijheidsbeperkende maatregel werd toegepast, kon de betrokkenheid van de bewoner en/of familie worden aangetoond.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

AFSTEMMING VAN DE ZORG

- Vaststellingen op basis van:
 - de verslaggeving van het intern overleg.

	Ja	Nee	NB
De voorziening organiseert op gestructureerde wijze intern overleg omtrent de individuele hulp- en dienstverlening.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het systeem voor intern overleg garandeert dat alle bewoners aan bod kunnen komen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het resultaat van het intern overleg omtrent de individuele hulp- en dienstverlening wordt toegevoegd aan het woonzorgleefplan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewoner en/of zijn vertegenwoordiger en mantelzorger(s) worden betrokken bij het interne overleg omtrent de individuele zorg en ondersteuning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elke maand is er een interdisciplinair overleg per woning. Tijdens dit overleg worden telkens drie bewoners van 1 woning besproken (woonkameroverleg). Bij een nieuwe bewoner vindt er altijd een eerste bewonersoverleg plaats met familie, de bewoner en huisarts. Jaarlijks wordt er een groter bewonersoverleg gehouden waar enkel één individuele bewoner wordt besproken, in aanwezigheid met de bewoner en familie.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

CONTINUÏTEIT ZORGVERLENING

- Vaststellingen op basis van:
 - het nazicht van de personeelslijst
 - het nazicht van het uurrooster voor een referentieperiode die loopt van de dag voor het inspectiebezoek tot 30 dagen terug
 - observaties tijdens de rondgang.

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is 24u/24u verpleegkundige permanentie.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdens de nacht is er voldoende personeel aanwezig om tijdig aangepaste hulp te bieden (minimaal 1 zorgmedewerker per 60 bewoners).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een actieve nachtdienst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
In de uurroosters wordt structureel overlapping voorzien tussen de verschillende diensten in functie van de informatieoverdracht.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

VOEDING

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de maaltijd
 - het nazicht van het menu
 - het nazicht van een steekproef van de maaltijdfiches.

	Ja	Nee	NB
De voorziening brengt de dieetvoorschriften, allergieën, de voorkeuren en mogelijkheden van de bewoners m.b.t. de maaltijden in kaart.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze informatie kan door de medewerkers geconsulteerd worden tijdens het maaltijdgebeuren.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Per woning beschikt men over een lijst waarop alle dieetvoorschriften, voorkeuren,... per bewoner genoteerd staan.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

BEGELEIDING WONEN EN LEVEN

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang
 - het nazicht van de kalender en andere registraties m.b.t. de begeleiding wonen en leven.

	Ja	Nee	NB
Er is een aanbod inzake begeleiding van wonen en leven dat zich richt op de verschillende doelgroepen in het WZC (geen tegenindicaties).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn geactualiseerde registraties omtrent de mogelijkheden, wensen en deelname aan activiteiten van de bewoners.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

OBSERVATIES TIJDENS RONDGANG

- Vaststelling op basis van observaties tijdens de rondgang.
- Tijdens dit inspectiebezoek werd deze module niet volledig bevraagd. De remediëring van inbreuken/aandachtspunten die werden vastgesteld tijdens voorgaande inspectiebezoeken, werd nagegaan. Nieuwe inbreuken/aandachtspunten die werden vastgesteld, worden eveneens vermeld.

BEJEGENING

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De privacy van de bewoners wordt onvoldoende gerespecteerd – BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 23, art. 31, 2de lid, 2°, art. 51, 1°, 2° en 4°, art. 54, 4de lid (WZC na 2017).
 - Vaststellingen 17/04/2024: in één woning hing in de huiskamer (gemeenschappelijke leefruimte) een overzicht uit met de diëetvoorschriften, voorkeuren,... van bewoners. De privacy van de bewoners werd hierdoor niet gegarandeerd.

BEWONERSKAMERS

Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

Weggewerkt

- Aan de bewoner wordt niet altijd, binnen handbereik en in een gemakkelijk te hanteren recipiënt, drinkbaar water ter beschikking gesteld - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 32, 6°.
 - Vaststellingen 21/12/2022: de bewoner beschikt niet altijd over drinkbaar water, dat binnen handbereik en in een gemakkelijk te hanteren recipiënt ter beschikking wordt gesteld.
 - Vaststellingen 17/4/2024: in de gecontroleerde bewonerskamers was er steeds drinkbaar water, binnen handbereik, ter beschikking van de bewoner.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

FACTURATIE

DAGPRIJS

- Vaststellingen op basis van:
 - het overzicht van de gehanteerde dagprijzen
 - de goedkeuring/kennisgeving van de dagprijs
 - de facturatie voor de maand maart 2024 en de bijhorende bewijsstukken.

	Minimum	Maximum
Dagprijs éénpersoonskamer	€ 78,10	€ 89,36

	Minimum	Maximum
Dagprijs tweepersoonskamer (per bewoner)	€ 70,70	€ 79,92

Er wordt een korting infrastructuurforfait gegeven van 6 euro.

	Ja	Nee	NB	NVT
In de afgelopen 12 maanden werd de dagprijs aangepast. De aanpassing werd toegepast ten vroegste 30 dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De toegepaste dagprijs werd ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De toegepaste dagprijs en extra vergoedingen en de regeling voor voorschotten ten gunste van derden worden vermeld in een onthaalbrochure of op de website van het woonzorgcentrum.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De dagprijs is aangepast naar aanleiding van de verhoging van het infrastructuurforfait.				

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

FACTUREN

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van de facturen voor de maand maart 2024.

	Ja	Nee	NB
Voor iedere bewoner wordt er maandelijks een factuur opgemaakt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De termijn voor het betalen van de maandelijks factuur bedraagt minstens dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De facturen bevatten alle verplichte elementen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op de facturen wordt vermeld dat de tegemoetkoming voor het incontinentiemateriaal en/of de korting in het kader van de infrastructuursubsidie onderdeel uitmaken van de tegemoetkomingen in het kader van de Vlaamse sociale bescherming.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- Op de facturen wordt niet vermeld dat de tegemoetkoming voor het incontinentiemateriaal en/of de korting in het kader van de infrastructuursubsidie onderdeel uitmaken van de tegemoetkomingen in het kader van de Vlaamse sociale bescherming - BVR 30/11/2018 (VSB), art. 526 en 527.
 - Vaststellingen 17/4/2024: op de facturen wordt er niet vermeld dat de tegemoetkoming voor

het incontinentiemateriaal en de korting in het kader van de infrastructuursubsidie onderdeel uitmaken van de tegemoetkomingen in het kader van de Vlaamse sociale bescherming.

EXTRA VERGOEDINGEN EN VOORSCHOTTEN TEN GUNSTE VAN DERDEN

- Vaststellingen op basis van:
 - facturen van de maand maart 2024
 - overzicht dagprijzen en overzicht inbegrepen vergoedingen en niet inbegrepen vergoedingen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen die niet behoren tot de minimale kostprijselementen van de dagprijs.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen (niet behorend tot de minimale kostprijselementen) die vermeld werden in de schriftelijke overeenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

KORTING NIET GEBRUIKTE LEVERINGEN EN DIENSTEN

- Vaststellingen op basis van: 3 facturen van de maand maart 2024

De korting voor niet gebruikte leveringen en diensten bedraagt (€ per dag)	€ 6,00
--	--------

	Ja	Nee	NB
Het bedrag van de korting voor niet gebruikte leveringen en diensten bedraagt minstens 10% van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum (exclusief de kortingen die op de dagprijs toegepast worden).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De korting voor niet gebruikte leveringen en diensten (in geval van afwezigheid om een andere reden dan opzeg of overlijden) wordt correct toegepast.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De laagste nettoprijs is 64,63 euro (bruto 70,70 euro).			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- Het bedrag van de korting voor niet gebruikte leveringen en diensten bedraagt niet minstens 10 % van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum - BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §2.
 - Vaststellingen 17/4/2024: het bedrag van de korting voor niet gebruikte leveringen en diensten bedraagt niet minstens 10% van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum.

FACTURATIE BIJ OPZEG

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van de facturen voor de maand januari 2022.

	Ja	Nee	NB
De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode voor de bewoner en voor de beheersinstantie beperkt tot 7 dagen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Als de bewoner de opnameovereenkomst na opname beëindigt, bedraagt de opzeggingstermijn 30 dagen; de termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als een woongelegenheden ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, wordt de dagprijs, in voorkomend geval verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner, alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdens de opzeggingstermijn wordt de dagprijs - indien de bewoner afwezig is - verminderd met de korting voor niet gebruikte leveringen en diensten.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

FACTURATIE BIJ OVERLIJDEN

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van de facturen voor de maand maart 2024.

	Ja	Nee	NB
De nabestaanden beschikken over 5 dagen vanaf de datum van overlijden om de kamer te ontruimen. Die termijn kan enkel in aantoonbaar onderling overleg worden aangepast.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen wordt alleen de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet gebruikte leveringen en diensten, verder aangerekend.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als een woongelegenheden ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen, wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

WAARBORG/BORGSTELLING

- Vaststellingen op basis van:
 - toelichting van de gesprekspartner
 - 2 blanco schriftelijke overeenkomsten

	Ja	Nee	NB
De voorziening opteert voor een waarborg of voor een borgstelling (de combinatie is niet mogelijk).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitzonderlijk wordt er nog met een waarborg of borgstelling gewerkt.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

DOCUMENTEN

KLACHTENPROCEDURE

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de klachtenprocedure.

	Ja	Nee	NB
Het woonzorgcentrum beschikt over een klachtenprocedure.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure werd systematisch uitgewerkt en bevat de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> • gegevens klachtenbehandelaar • de klachten en suggesties worden verzameld • klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden • termijn feedback • het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld. 	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt op de website van de voorziening of in een onthaalbrochure.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt via de interne afsprakennota. In de onthaalbrochure op de website wordt verwezen naar de afsprakennota en is vermeld dat men met vragen of problemen steeds terecht kan bij de medewerkers of de directie. Het is ook mogelijk om via de website een klachtenformulier in te vullen.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.