

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 30
van **JAN BERTELS**
datum: 6 oktober 2017

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Woonzorgcentrum Sint-Medard Wijtschate - Zorginspectie

Op dinsdag 19 september konden we nieuwsberichten horen over mogelijke wantoestanden bij het woonzorgcentrum Sint-Medard in Wijtschate, een deelgemeente van het West-Vlaamse Heuvelland. Een personeelslid werd aan het woord gelaten en deze sprak over een slechte zorg, over een hoog aantal gedwongen fixaties en een te lage personeelsbezetting. Op woensdag 20 september konden we in de kranten lezen dat de minister in een reactie beslist had de Zorginspectie naar dit woonzorgcentrum te sturen.

Lokale reacties waren divers, en gingen van verwijten tot selectieve berichtgeving tot verontwaardiging. Wel werd erkend dat er een verbeterplan in werking is omdat er ook in het verleden kennelijk problemen waren vastgesteld.

Ongeacht welke partij gelijk heeft in deze, klinkt het verhaal ondertussen bekend. Er zijn bij regelmaat van de klok verhalen van verzorgend personeel over onderbezetting en een te hoge werkdruk, alsook verhalen over de onmogelijkheid om voldoende kwalitatieve zorg te verstrekken ondanks de onnoemelijke inspanningen en het enthousiasme van het verzorgend personeel. Een vaststelling die de meesten onder ons waarschijnlijk delen. Zulke verhalen stralen natuurlijk ook negatief af op het imago van vele van onze woon- en zorgcentra die met de hen beschikbare middelen hartstikke hun best doen, en zelfs meer dan hun best doen.

1. Hoe vaak is de Zorginspectie de laatste jaren langs geweest bij voormeld woonzorgcentrum? Wat was het resultaat van deze inspecties, en hoe is de opvolging gebeurd? Graag een overzicht.
2. Wat is de stand van zaken met betrekking tot de eerder opgestelde verbeterplannen?
3. Welke elementen droegen bij tot de -terecht- snelle reactie van de minister om de Zorginspectie onmiddellijk ter plaatse te sturen?
4. In antwoord op een serie schriftelijke vragen eerder stelde de minister dat de volgende set gegevens uit het indicatorenproject voor de woonzorgcentra begin augustus van 2017 ontsloten zouden kunnen worden.

Is het ondertussen mogelijk om de analyses van deze gegevens als bijlage bij het antwoord over te maken volgens de criteria in mijn schriftelijke vragen met nummer 701 (ingediend op 14 juni 2017) tot 705 (4 laatste ingediend op 15 juni 2017)?

ANTWOORD

op vraag nr. 30 van 6 oktober 2017

van **JAN BERTELS**

1. Zorginspectie is op inspectiebezoek geweest in 2014 voor de verlenging van de erkenning, in 2016 voor een klachtinspectie en nu in 2017 naar aanleiding van de melding in de media.

Naar aanleiding van de inspectie met het oog op de verlenging van de erkenning in 2014 werden de bezettingsgegevens, de infrastructuur, de personeelsformatie, de continuïteit van zorg en de facturatie conform de regelgeving bevonden. Er werden knelpunten vastgesteld op vlak van zorg: instructies en opvolging kine, zorginstructies en afspraken in het zorgdossier zoals op vlak van fixatie en registratie van toegediende zorg.

De klachtinspectie van 2016 had betrekking op de verzorging door niet gekwalificeerd personeel, gebrek aan personeel, onvoldoende avondmaaltijdbegeleiding, geen aandacht voor klachten, kapotte tillift die verder in gebruik blijft, fouten bij facturatie, vragen omtrent gebruikersraad en dagprijsverhogingen.

De klachten werden bevestigd voor wat het gekwalificeerd personeel betreft, de begeleiding bij de avondmaaltijd, het gebruik van een kapotte tillift en de dagprijsverhogingen.

De klacht werd gedeeltelijk bevestigd voor wat het klachtenbeleid betreft.

De klacht kon niet worden bevestigd voor wat het gebrek aan personeel tegenover de normvereiste en de werking van de gebruikersraad betreft.

De vaststellingen die in 2014 werden gedaan omtrent o.m. fixatie hebben geleid tot het uitwerken van een degelijke fixatieprocedure door het WZC waarvan bij de recente inspectie werd vastgesteld dat ze op een aantal cruciale punten niet werd toegepast in de praktijk.

Het definitieve inspectieverslag wordt steeds bezorgd aan de voorziening en aan het agentschap Zorg en Gezondheid. Zorg en Gezondheid vraagt, wanneer dit nog niet spontaan is ingestuurd door de voorziening, een remediëringsplan op en zal op basis daarvan oordelen of zo tegemoet wordt gekomen aan de regelgeving.

In dit geval werd door de verantwoordelijke beheersinstantie telkens een remediëringsplan ingestuurd waarin meegedeeld werd op welke wijze en binnen welke termijn de vastgestelde tekorten zouden weggewerkt worden.

2. Zoals reeds gezegd, heeft de verantwoordelijke beheersinstantie, in dit geval het OCMW, steeds het gevraagde verbeterplan bezorgd naar aanleiding van de vastgestelde tekorten. Bij een volgende inspectie wordt de uitvoering van dit verbeterplan steeds nagegaan.
3. De melding van dergelijke feiten rond het opsluiten van bewoners en personeelsgebrek geeft aanleiding tot ernstige verontrusting op vlak van gezondheid en walbevinding van de bewoners, en vraagt om onmiddellijke actie. Het is voor mij als verantwoordelijke minister immers noodzakelijk om een geobjectiveerde weergave te krijgen van de feiten, zoals ze naar voor worden gebracht in de media.
4. De resultaten van het publieksrapport 2016 deel 2 en het publieksrapport 2017 deel 1 zijn nog niet beschikbaar.

Uit ervaring hebben we geleerd dat de sectorrapporten van het VIP WZC een gefundeerde wetenschappelijke duiding nodig hebben. Vooraleer we overgaan tot publicatie wensen we daarom de visie van experts in te roepen. Het publieksrapport 2016 deel 2 zit nu in deze fase van het project. Voor wat betreft het rapport 2017 deel 1 moet de data eerst nog opgeschoond worden. Deze verwerking is nog volop aan de gang.

Bijkomend wens ik reeds mee te delen dat een indicator per definitie ook beperkt is. Een indicator doet geen uitspraak over de aard van de kwaliteit, hiervoor is een ruimere evaluatie nodig. Het kan wel het vertrekpunt vormen voor verbeteringen en veranderingen voor de woonzorgcentra. We spreken dus nooit van een goed of slecht resultaat aan de hand van een kwaliteitsindicator en kunnen op basis van de rapporteringen nog geen conclusies maken zolang de randfactoren door de voorzieningen niet in beeld worden gebracht.

Er is tevens nog weinig vergelijkingsmateriaal in Vlaanderen (vergelijking tegenover standaardwaarden, of historische vergelijking van gegevens) wat wel nodig is om de betekenis in termen van kwaliteit voor een indicatorscore goed te kunnen inschatten. Sommige indicatoren worden op één bepaalde dag of maand gemeten. Het gaat bij deze indicatoren dan ook om een momentopname.