

/ rapport



Vlaanderen
is zorg

JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2016

Klachten over ouderenzorg / 1.10.2017

AGENTSCHAP
ZORG &
GEZONDHEID

Inhoudstafel

1	De Woonzorglijn in 2016: een nieuw elan	3
1.1	Meer personeel	3
1.2	uitgebreidere registratie en klachtenbehandeling	3
2	Een jaarverslag over klachten	4
3	Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?	5
3.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	5
3.2	Onderzoek door Zorginspectie	6
3.3	Gegronde of ongegrond	7
3.4	Verslaggeving en oplossing	7
4	Klachten in 2016: kerncijfers	9
4.1	Gegronde vs. ongegronde deelklachten	9
4.2	Oplossingen voor gegronde deelklachten (248)	10
5	Waarover gingen de deelklachten?	11
5.1	voorbeelden van de meest voorkomende gegronde deelklachten	13
6	Vergelijking met vorige jaren	14
6.1	Evolutie totaal aantal klachten	14
6.1.1	Betere registratie:	14
6.1.2	Toename aantal klachten	14
6.2	Evolutie aantal klachten en deelklachten	15
7	Addendum: definitie subthema's	16

De werking van de Woonzorglijn is en blijft uitermate relevant. De vergrijzende bevolking maakt dat het doelpubliek van de Woonzorglijn aangroeit. Hoe ouder het publiek, hoe complexer ook de zorgnood en soms ook de vragen of klachten die daaruit mogelijks kunnen volgen.

2 Een jaarverslag over klachten

In dit jaarverslag bespreken we **alleen de klachten** die de Woonzorglijn heeft behandeld in 2016.

Dat is slechts een deel van de werking van de Woonzorglijn. Elke dag beantwoorden onze medewerkers ook heel wat **vragen over een ouderenzorgvoorziening**. In 2016 beantwoordde de Woonzorglijn bijvoorbeeld 456 oproepen met vragen om informatie of advies.

“In 2016 beantwoordde de Woonzorglijn 456 oproepen met vragen over ouderzorg.”

De Woonzorglijn is echter **niet het enige kanaal** dat zulke vragen beantwoordt. Ook het Agentschap Zorg en Gezondheid of het centrale infopunt van de Vlaamse overheid 1700 krijgen en beantwoorden vragen over ouderenzorg. De Woonzorglijn komt dan niet tussenbeide. Een rapportage van de vragen die de Woonzorglijn beantwoordt, zou dus niet meer geven dan een deel van het plaatje

Klachten die de Vlaamse overheid ontvangt over een ouderzorgvoorziening, worden daarentegen wel steeds via de Woonzorglijn behandeld, ongeacht via welke weg deze klachten ons bereiken. Dit geeft dus een vollediger beeld.

3 Wat doet de Woonzorglijn met een klacht?

3.1 ONDERZOEK DOOR DE WOONZORGLIJN

De Woonzorglijn raadt systematisch aan dat een klacht altijd eerst bij de voorziening zelf wordt aangekaart. Elke ouderenvoorziening moet immers, over een **laagdrempelige klachtenprocedure** beschikken en die actief bekendmaken bij hun bewoners en andere betrokkenen. Dit is een van de erkenningsvoorwaarden waaraan de ouderenzorgvoorzieningen moeten voldoen.

“Elke ouderenvoorziening moet ook zelf een laagdrempelige klachtenprocedure hebben”

Biedt de interne klachtenprocedure geen bevredigende oplossing of wil de klachtindiener toch rechtstreeks bij de Woonzorglijn aankloppen, dan zal de Woonzorglijn de klacht verder behandelen.

In principe kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindiener kan zelf kiezen om zijn **anonymiteit** te bewaren tegenover de ouderenzorgvoorziening.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls **verschillende klachtelementen**. Iemand klaagt bijvoorbeeld over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner in kwestie voelt zich onvoldoende geholpen bij het wassen. De Woonzorglijn zal zo’n klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeelstekort en een deelklacht over de zorg- en dienstverlening bij de persoonlijke verzorging.

De Woonzorglijn zal eerst onderzoeken of de deelklachten **gegrond of niet gegrond** zijn. De Woonzorglijn kan dat zelf onderzoeken indien het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindiener en/of de betrokken voorziening kunnen bezorgen. Een voorbeeld van zo’n klacht is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is en, indien dit zo blijkt te zijn, een oplossing voorstellen.

Wat doen we met een klacht?

1. Eigen onderzoek



2. Zorginspectie



3. Gegrond of ongegrond?



4. Oplossing of verdere opvolging

Gaat de klacht over het (niet) naleven van de regelgeving, dan geeft de Woonzorglijn aan de klachtindiener informatie over de normen en voorwaarden die in de regelgeving staan. Soms kan de klachtindiener daarmee zelf het overleg aangaan met de beheersinstantie of met de betrokken personeelsleden. Dat kan leiden tot het **annuleren of intrekken** van de klacht.

In uitzonderlijke gevallen is de Woonzorglijn niet bevoegd om de klacht te behandelen en moet de klachtindiener doorverwezen worden naar een andere instantie zoals een vrederechter, bijvoorbeeld bij het beslechten van een familiale ruzie of onvrede met een bewindvoerder, of een andere inspectiedienst.

3.2 ONDERZOEK DOOR ZORGINSPECTIE

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, wordt Zorginspectie ingeschakeld. Een inspecteur van Zorginspectie zal dan tijdens een (meestal) **onaangekondigde controle** ter plaatse nagaan of er tekorten zijn op de **wettelijke erkenningsvoorwaarden** waarvoor Zorginspectie bevoegd is om toezicht op te houden.

De klachtindiener krijgt steeds vanuit de Woonzorglijn de nodige informatie over wat een inspectieaanvraag precies inhoudt.

Hoe onderzoekt Zorginspectie een klacht?

Bij de inspectie ter plaatse gaat Zorginspectie in gesprek met de directie, personeelsleden en bewoners. Vooraf is er in een aantal gevallen ook contact met de klager om zaken nog wat meer helder te krijgen of mogelijke nuttige documenten op te vragen. Ook derde partijen kunnen bevraagd worden, zoals een aannemer, een leverancier of een onderhoudsdienst.

Zorginspectie probeert in de eerste plaats objectieve, aantoonbare vaststellingen te doen via gesprekken, door te observeren tijdens een rondgang in de voorziening en door documenten te bekijken zoals verslagen, facturen, attesten, enz.

Zorginspectie kan echter niet altijd achterhalen wat er precies gebeurd is, bijvoorbeeld in het geval van een eenmalige gebeurtenis. Zorginspectie zal dan nagaan of een dergelijk voorval nog kan voorkomen of zich eveneens bij andere bewoners voordoet. Zorginspectie probeert dan de vraag te beantwoorden of een bepaalde toestand blijft voortbestaan en mogelijks leidt tot een gevaarsituatie, die we moeten opvolgen of voorkomen.

Klachten over een subjectieve beleving, zoals over de smaak van het eten of de aangeboden animatie, enz. zijn moeilijker vast te stellen. Via het overlopen van de menu's, de programmatie van de georganiseerde activiteiten, de notities in de persoonlijke dossiers, en eventueel een rondvraag bij de meerdere bewoners, kan Zorginspectie onderzoeken hoe ernstig de gemelde klacht is en of ze gegrond is. Soms gaat het om eenmalige gebeurtenissen en kan Zorginspectie niet meer vaststellen of de klacht gegrond of ongegrond is. Dit betekent daarom niet dat die gebeurtenis zich niet heeft voorgedaan.

Mededelingen

In sommige situaties wordt er ook een inspectie-mededeling overgemaakt aan Zorginspectie. Een mededeling wordt gegeven in de volgende situaties:

- De oproeper wenst geen klacht in te dienen maar de Woonzorglijn vindt dat de melding verder moet worden opgevolgd.
- Er is reeds een inspectie gepland om gelijkaardige klachten te onderzoeken.
- Er is net een inspectie geweest waarin gelijkaardige klachten werden onderzocht.



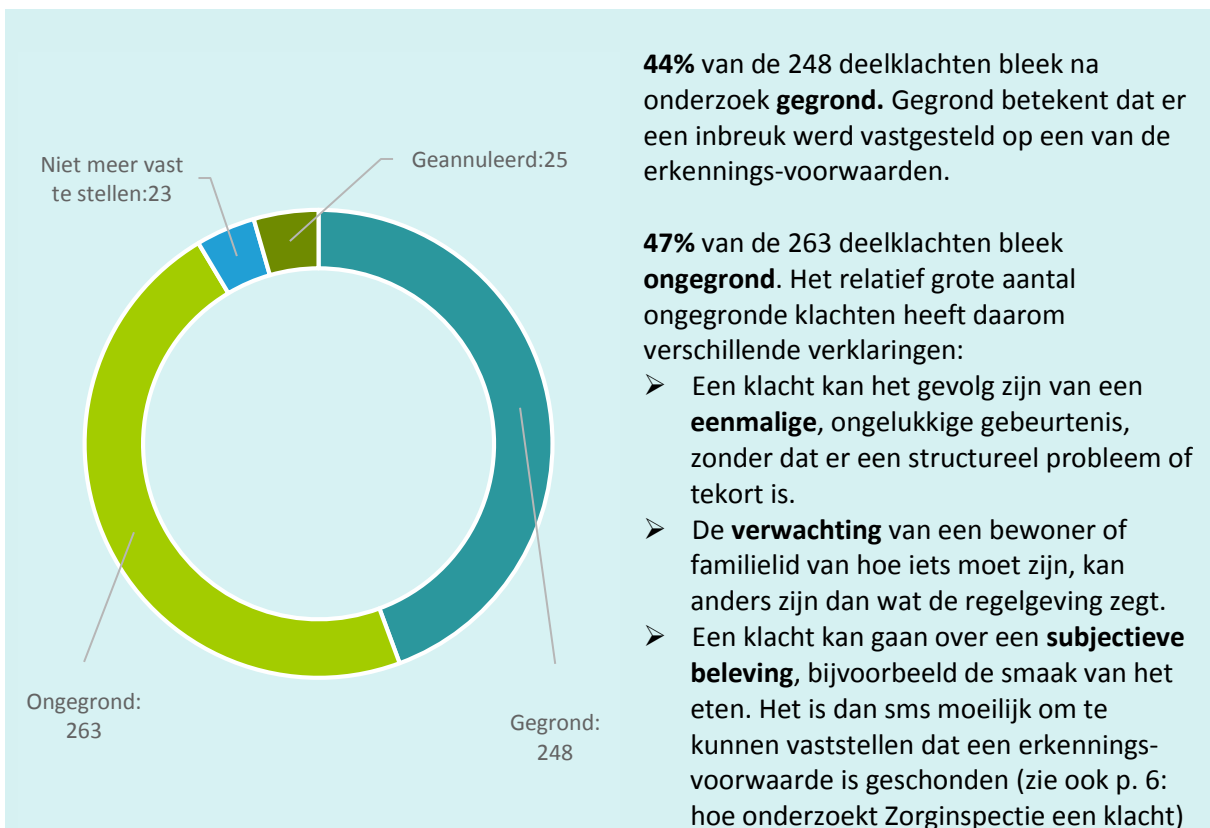
4 Klachten in 2016: kerncijfers



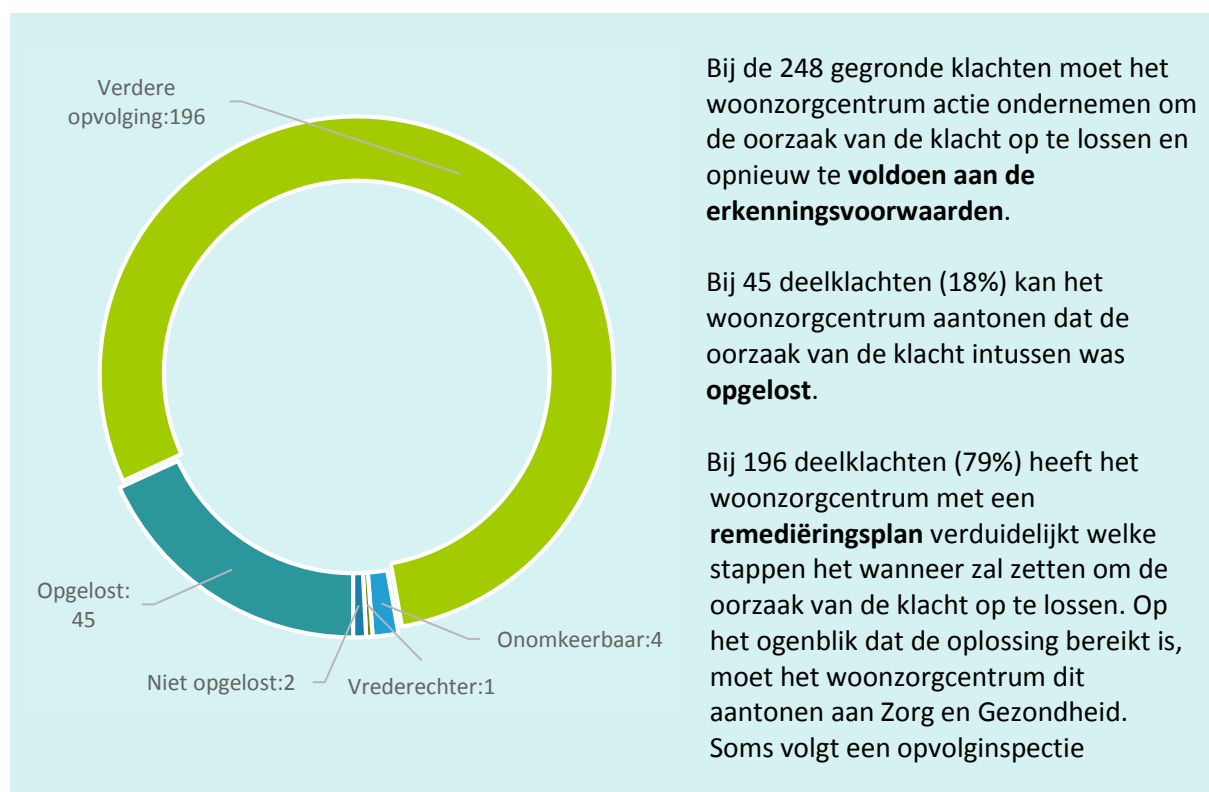
De Woonzorglijn ontving in 2016:

- **172 klachten.**
- Voor bijna alle klachten (94%) gaf de Woonzorglijn opdracht aan Zorginspectie om de klacht **verder te onderzoeken.**
- De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in **559 deelklachten.**
- Iets minder dan de helft van de deelklachten bleek **gegrond** (zie volgend grafiek, 4.1).
- De meeste van die gegronde deelklachten (95,5%) konden worden opgelost of worden verder opgevolgd door de Woonzorglijn (zie 4.2).

4.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN

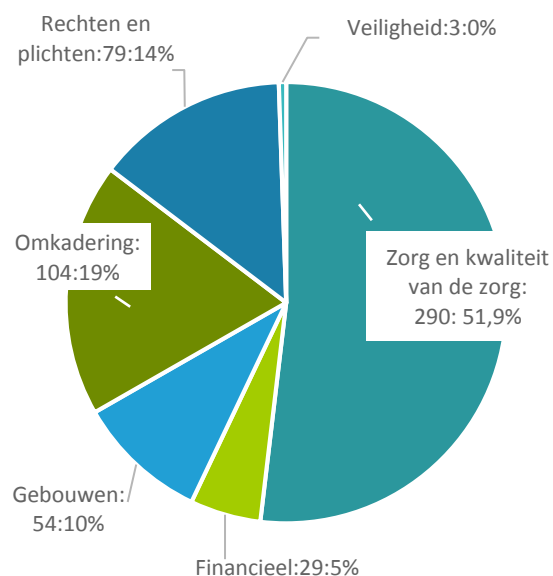


4.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN (248)

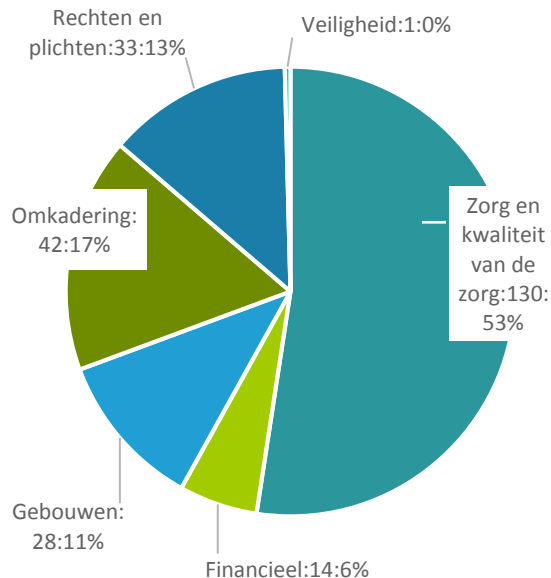


5 Waarover gingen de deelklachten?

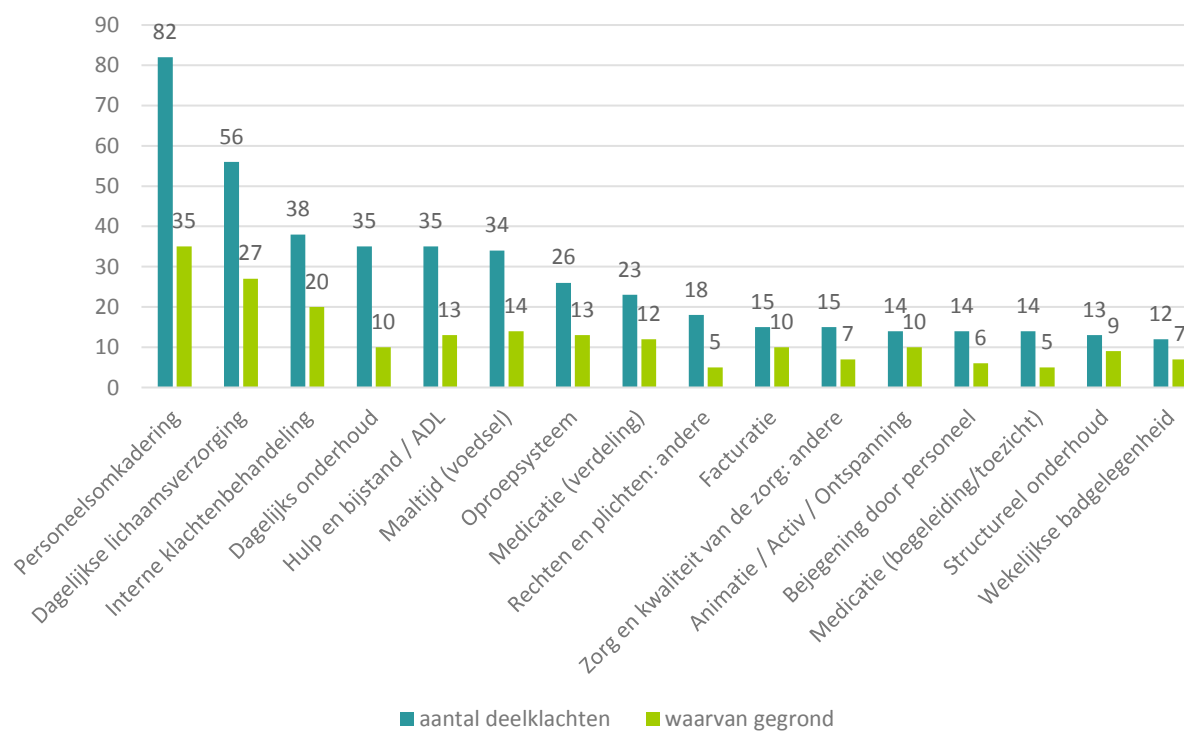
Aantal deelklachten per hoofdthema (559)



Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema (248)



Aantal deelklachten en gegronde deelklachten per subthema



- Enkel subthema's waarover minstens 5 gegronde deelklachten geregistreerd werden, zijn opgenomen.
- Voor een definitie van deze subthema's, zie addendum

Waarover gingen de deelklachten?

Meer dan de helft van de deelklachten, of ze nu gegrond zijn of niet, gaan over **de zorg en kwaliteit van de zorg** in de woonzorgcentra.

- De meeste deelklachten (56) gaan over de **dagelijkse lichaamsverzorging**: het wassen en de lichaamshygiëne verzorgen van de bewoner. Bijna de helft daarvan (27) blijkt ook gegrond.
- Ook deelklachten over hulp die bewoners nodig hebben bij **dagdagelijkse activiteiten** komen regelmatig terug (35). Het gaat dan over hulp bij toiletbezoek, hulp om in de namiddag even op bed te gaan liggen, bereikbaarheid van drinkbaar water. Iets meer dan 1/3^e van die klachten (13) blijken gegrond.
- Er zijn ook deelklachten over het **dagelijks onderhoud van de leefruimte** (35). Die gaan over het onderhoud van de kamer en de gemeenschappelijke ruimte. Minder dan een 1/3^e van die klachten blijkt gegrond (10).
- De **maaltijden** zijn een ijkpunt in de dagindeling van een woonzorgcentrum en komen dan ook vaak terug in de deelklachten. 34 klachten gaan over het voedsel, de smaak de bereiding variatie etc. Ook al zit er vaak subjectief element in de appreciatie van de voeding, toch kon bijna de helft van deze klachten als gegrond beschouwd worden.
- 10 klachten gingen over **begeleiding bij de maaltijden** (hulp bij het eten); daarvan bleken 3 klachten gegrond.

De **omkadering in de woonzorgcentra** is een belangrijk aandachtspunt. Ongeveer een 1/5^e van de deelklachten (104 deelklachten waarvan 42 gegrond) gaat over omkadering.

- Het gaat dan meestal (82 deelklachten) over de personeelsomkadering: het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Minder dan helft daarvan (35) blijkt gegrond. Dit kan aangeven dat bewoners een ruimer bestaffing verwachten dan wat opgelegd wordt door de huidige regelgeving.
- Slechts 14 deelklachten (waarvan 6 gegrond) signaleren dat de omgang met het personeel (bejegening van het personeel) niet goed zou verlopen.
- Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Opvallend is het relatief kleine (29) aantal deelklachten **over financiële aspecten** zoals de dagprijs(verhogingen), de facturatie of aan rekenen van supplementen.



5.1 VOORBEELDEN VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE DEELKLACHTEN

Personeelsomkadering (35 gegronde klachten)

“De familie van een bewoner contacteert de Woonzorglijn met de klacht dat er onvoldoende personeel is in het woonzorgcentrum. De Woonzorglijn geeft Zorginspectie de opdracht om in het woonzorgcentrum de personeelsbezetting na te kijken. Tijdens het inspectiebezoek wordt er vastgesteld dat er onvoldoende personeel is om aan de wettelijke norm te voldoen. De voorziening meldt dat er sollicitatiegesprekken zijn gepland voor het aanwerven van een bijkomende verpleegkundige. Tijdens een bijkomende inspectie zal Zorginspectie nagegaan of het woonzorgcentrum extra personeel heeft aangenomen.”

Dagelijkse lichaamsverzorging (27 gegronde klachten)

“Een bewoner zegt dat zijn dagelijkse verzorging op vele vlakken te wensen overlaat. Zorginspectie gaat ter plaatse, maar tijdens het inspectiebezoek kan niet worden vastgesteld dat bewoners vuile kleding dragen of niet gewassen zijn. Het woonzorgcentrum kan echter in het zorgdossier niet aantonen dat de bewoners altijd de nodige zorgen hebben gekregen. Het woonzorgcentrum moet een remediëeringsplan opstellen waarin het stappen onderneemt om de dagelijkse lichaamsverzorging aantoonbaar op te nemen in het zorgdossier van de bewoners.”

Interne klachtenbehandeling (20 gegronde klachten)

“Een mail met een klacht van een bewoner aan het woonzorgcentrum wordt door het woonzorgcentrum niet behandeld als klacht. De bewoner meldt dit aan de Woonzorglijn. Tijdens de inspectie blijkt dat het woonzorgcentrum de mail niet heeft beschouwd als klacht maar als informatievraag. Er blijkt ook dat er geen klachtenprocedure is in het woonzorgcentrum. De initiële klacht wordt onderzocht tijdens de inspectie, om de klachtenbehandeling in de toekomst te verbeteren, moet het woonzorgcentrum een klachtenprocedure opstellen en die voorleggen aan Zorg en Gezondheid.”

Maaltijden (14 gegronde klachten)

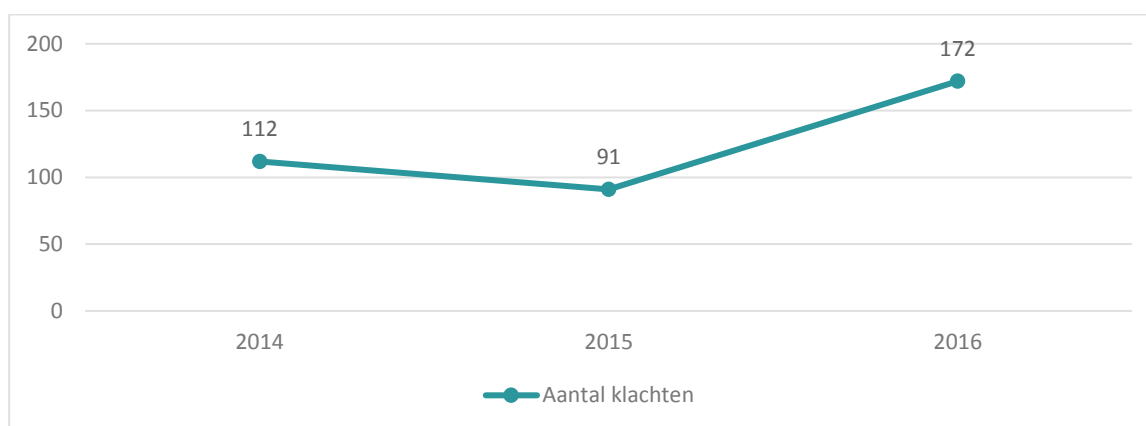
“Een bewoner meldt dat het eten niet lekker is en van slechte kwaliteit is. Zorginspectie gaat ter plaatse de kwaliteit van de maaltijden onderzoeken. Tijdens het inspectiebezoek kijkt de inspecteur de menu's na en vraagt de bewoners wat ze van het eten vinden en of er rekening wordt gehouden met hun eventuele individuele wensen. Uitspraken doen over het feit of de maaltijden lekker zijn is moeilijk, aangezien dit een subjectief gegeven is. Na gesprek met de kok, met de voorzitter van de gebruikersraad en met de directie blijkt dat er in het verleden inderdaad problemen waren met de kwaliteit van de maaltijden. Op het moment van het inspectiebezoek waren deze reeds opgelost.”

Hulp en bijstand (13 gegronde klachten)

“Fruit dat in de koelkast op de kamer ligt, wordt niet gegeven. Drinkbaar water en oproepsysteem worden niet in de nabijheid van de bewoner gebracht. Tijdens de inspectie wordt vastgesteld dat men onvoldoende kan aantonen dat de bewoners de nodige hulp krijgen en dat niet alles steeds in de bereikbaarheid van de bewoner wordt gebracht. De vaststellingen worden verder opgevolgd door de sectorverantwoordelijke en bij volgende inspectie.”

6 Vergelijking met vorige jaren

6.1 EVOLUTIE TOTAAL AANTAL KLACHTEN



De stijging van het totaal aantal klachten valt te verklaren door verschillende factoren:

6.1.1 Betere registratie:

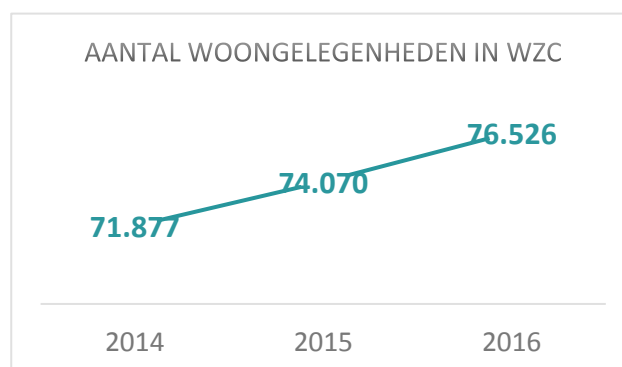
De Woonzorglijn breidde in 2016 uit met meer personeel en nam een performanter registratiesysteem in gebruik. Dit resulteerde onder ander in een consequentere registratie van de klachten, wat deels een verklaring kan zijn voor de stijging van het aantal in 2016.

6.1.2 Toename aantal klachten

Naast een betere registratie is een toename van het aantal klachten dat de Woonzorglijn behandelt vaststelbaar.

Daar zijn verschillende mogelijke verklaringen voor:

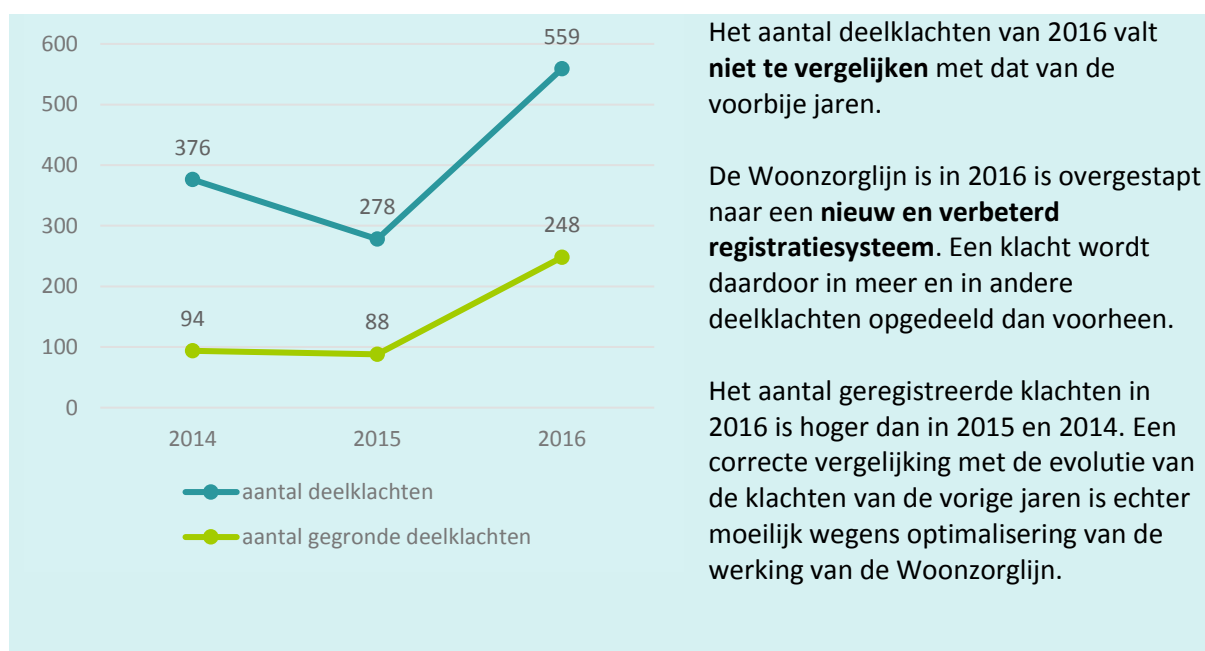
- De **vergrijzende bevolking** maakt dat de primaire doelgroep van de Woonzorglijn uitbreidt. Het aantal ouderenvoorzieningen en het aantal bewoners in ouderenvoorzieningen neemt jaar na jaar toe.
- Tegelijk neemt de **gemiddelde leeftijd** en de **zorgzwaarte** van bewoners in een woonzorgcentrum toe. Dit brengt soms **zwaardere en complexere zorgproblemen** met zich mee, wat dan



weer een grotere inspanning vraagt van het woonzorgcentrum en meer kans om niet te voldoen aan de verwachtingen van de bewoner of zijn familie.

- De sterke uitbreiding in de ouderenzorg maakt dat er ook veel nieuwe voorzieningen zijn. Een **nieuw opgestarte voorziening** kan ook te kampen hebben met opstartproblemen (bv. problemen met het aanwerven van personeel), wat mogelijks tot meer klachten kan leiden.
- In 2016 was er **verhoogde aandacht in de media** voor kwaliteit en klachten over kwaliteit in woonzorgcentra. Dergelijke berichten hebben een aantoonbaar verhoogd aantal vragen en klachten bij de Woonzorglijn tot gevolg.
- Het aantal klachten in 2016 (172) dient geplaatst te worden tegenover **het totaal aantal woongelegenheden in woonzorgcentra in Vlaanderen**, met name 76.526 (2016), wat omgerekend overeenkomt met 0,00225 klachten per woongelegenheden.

6.2 EVOLUTIE AANTAL KLACHTEN EN DEELKLACHTEN



7 Addendum: definitie subthema's

- **Toezicht:** toezicht op bewoners om de veiligheid te garanderen
- **Verzorgingsmateriaal:** of er voldoende en geschikt verzorgingsmateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners
- **Waarborg:** of de waarborgregeling correct wordt toegepast
- **Wekelijkse badgelegenheid**
- **Wondverzorging**

