Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 601
van **IMMANUEL DE REUSE**
datum: 23 april 2021

---

aan **WOUTER BEKE**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Woonzorgcentra (wzc's) - Bevraging bij de bewoners over hun levenskwaliteit

Door de coronacrisis kwam de vraag hoe de bewoners zich voelen in onze woonzorgcentra opnieuw in het voetlicht. "Hoe ervaren bewoners zelf de kwaliteit van hun leven in het woonzorgcentrum?", zo formuleert men het op de webstek van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Deze vraag grijpt recht naar de essentie van de zaak voor onze bewoners.

In de periode 2014-2016 werd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Dimarso via een bevraging nagegaan wat de bewoners zelf vinden over de zorg- en dienstverlening in de erkende Vlaamse woonzorgcentra. Nadien werden hier geen bevragingen meer rond gedaan.

De conclusies waren ongeveer gelijklopend in de jaren van de metingen. Globaal gezien was de belangrijkste bevinding van deze bevraging dat bewoners zelf aangaven dat ze een hoge kwaliteit van leven hadden op vlak van 'privacy', 'veiligheid' en 'respect'. De omkadering en de zorg kregen voldoende scores. Op vlak van de persoonlijke omgang met de bewoners zelf en met de verzorgenden en wat betreft de invulling van de dag kon de kwaliteit van leven nog verhogen.

Ondertussen zijn we 5 jaar verder en hebben we een eerste coronajaar achter de rug. En zeker in dat laatste jaar bleek dat de perceptie, de beleving van de bewoners van onze wzc's toch heel anders is geworden. En borona bracht die - o.a. door een toegenomen aandacht voor de wzc's in de publieke opinie - aan het licht. Onder meer in de ad-hoccommissie Corona kwamen hierover pakkende getuigenissen maar ook in de pers kon men heel wat verhalen lezen waaruit blijkt dat de conclusies die getrokken werden uit de vorige bevraging niet noodzakelijk meer gelden.

1. Waarom werden er na 2016 geen verdere grootschalige tevredenheidsbevragingen meer gedaan bij de wzc's? Was men tevreden over de gebruikte methodiek?
2. Is de minister ervan overtuigd dat de resultaten van deze bevragingen belangrijke elementen aanbrachten die mee het beleid vorm geven? Zo niet, waarom niet?
3. Hoeveel bedroegen de kosten van de bevraging(en)?
4. De kwaliteit van leven bleef over het algemeen vrij stabiel tussen 2014 en 2016. Desondanks wordt een licht dalende trend gezien voor een aantal thema's tussen 2014 en 2016. In het besluit wijst men erop dat er meer onderzoek nodig is om de dalende trend te duiden.

Werd op deze deeldomeinen verder onderzoek gedaan om ze te verklaren en te remediëren? Welke deeldomeinen zijn het, wat waren de resultaten?

5. Is de minister van plan de draad opnieuw op te nemen en weer op regelmatige basis een bevraging af te nemen over de levenskwaliteit in woonzorgcentra bij de bewoners? Wanneer wil de minister daarmee starten? Welk budget zal hij hiervoor uittrekken?

6. Heel wat wzc's doen zelf bevragingen.

   Zijn er hier draaiboeken/richtlijnen rond? Centraliseert het agentschap de resultaten? Hoe evalueren het agentschap en de minister deze?

WOUTER BEKE
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD
op vraag nr. 601 van 23 april 2021
van **IMMANUEL DE REUSE**

---

1. Het Vlaams indicatorenproject woonzorgcentra heeft als doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren door gebruik te maken van resultaatsindicatoren in drie thema's: kwaliteit van zorg en veiligheid, kwaliteit van zorgverleners en zorgorganisaties en kwaliteit van leven.
   Het thema "kwaliteit van zorg en veiligheid" en het thema "kwaliteit van zorgverleners en zorgorganisaties" zijn uitgewerkt in indicatoren die de Vlaamse woonzorgcentra zelf meten en registreren. Dit luik is sinds 2013 geïmplementeerd en omvat een zesmaandelijkse rapportage aan de Vlaamse overheid.

   Het 3de thema "kwaliteit van leven" wordt gemeten vanuit het standpunt van bewoners en/of familieleden van de bewoners. Voor de periode 2014 tot 2016 werd deze opdracht toevertrouwd aan het marktonderzoeksbureau TNS Dimarso. Jaarlijks nam TNS Dimarso enquêtes af in één derde van alle Vlaamse woonzorgcentra. Door middel van het meetinstrument InterRAI-Quality of Life voor woonzorgcentra werden een aantal willekeurig geselecteerde bewoners bevraagd door hiertoe opgeleide enquêteurs.

   Het meten van kwaliteit van leven wordt geoperationaliseerd in het meten van tevredenheid over 11 thema's: privacy, veiligheid, respect, zich prettig voelen, vraaggerichtheid, autonomie, maaltijden, informatie vanwege het WZC, keuze in activiteiten, een band voelen met personeel en de persoonlijke omgang met medebewoners.

   Het eindrapport van deze bevraging was klaar in 2016. Eén van de onderzoeksresultaten was dat het beter zou zijn om de resultaten van de tevredenheidsbevraging bij mensen zonder, resp. met cognitieve problemen niet te vermengen.

   In 2016-2017 zette het Centrum voor zorgonderzoek en consultancy LUCAS (KU Leuven) daartoe een deeltrajectonderzoek op over de instrumenten voor het meten van kwaliteit van leven, welzijn en zorg van personen met cognitieve beperkingen in woonzorgcentra. Het Expertisecentrum voor dementie werd daarbij naar hun expertise en inbreng gevraagd.

   Tegelijkertijd werd de VZW Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ) opgericht. Het VIKZ ontwikkelt sectorspecifieke evidence based kwaliteitsindicatoren. Tot op vandaag is het meten van kwaliteit van leven daar niet in begrepen maar zijn er wel plannen daartoe.

   Sinds 2017 zijn er geen metingen van de kwaliteit van leven van gebruikers in woonzorgcentra geregisseerd noch gesubsidieerd door het Agentschap Zorg en Gezondheid.

   Dit wil echter niet zeggen dat er geen tevredenheidsmetingen noch metingen van de kwaliteit van leven meer zouden zijn gebeurd.
   Het decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen d.d. 17/10/2003 verplicht zorgvoorzieningen aan kwaliteit van zorg te werken op een

gestructureerde, systematische manier. Het meten van tevredenheid van gebruikers als eindresultaat is daaraan inherent verbonden.

In uitvoering van het Woonzorgdecreet moeten woonzorgvoorzieningen de tevredenheid van hun gebruikers nagaan en afhankelijk daarvan bijsturen. Vanaf 1 januari 2020 moet minstens driejaarlijks een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting worden uitgevoerd. We kunnen daardoor op dit ogenblik nog niet bevestigen dat alle woonzorgvoorzieningen al een meting afgerond hebben.

Globaal was men tevreden over de gehanteerde methodiek van de tevredenheidsbevraging 2014-2016. Eén uitzondering betreft de al eerder aangehaalde moeilijkheid om de tevredenheid van mensen met een cognitieve beperking te meten. Een andere belangrijke nuance is de tijdsintensiviteit van de bevraging (gestandaardiseerd persoonlijk interview) passend bij de competenties van de te bevragen doelgroep.

2. De resultaten van deze bevragingen boden inderdaad belangrijke inzichten omtrent de kwaliteit van leven in de Vlaamse woonzorgcentra. Echter, de gehanteerde methodologie bood onvoldoende een oplossing voor de structurele opvolging en borging van kwaliteitsmetingen vanuit het oogpunt van alle bewoners in de Vlaamse woonzorgcentra.

   De bewoners van de woonzorgcentra gaven destijds zelf aan dat ze een hoge kwaliteit van leven hebben door hoge scores van tevredenheid op vlak van 'privacy', de bewoners voelen zich veilig en ze worden met respect behandeld.

   De thema's 'zich prettig voelen', 'vraaggerichtheid', 'autonomie', 'maaltijden' en 'informatie over het WZC' haalden vrij hoge gemiddelde scores. Deze thema's betreffen in grote mate de verzorging, de omgevingsfactoren, de vrijheid en zelfstandigheid, het thuisgevoel, de voeding, voldoende informatie krijgen, … We konden stellen dat de meeste bewoners aan de omkadering en de zorg een voldoende tot goede score gaven.

   Voor de thema's die verband houden met persoonlijke relaties en tijdsbesteding adviseerden de onderzoekers om verbetertrajecten te ontwikkelen. De 'persoonlijke omgang met medebewoners' haalde een te lage gemiddelde score. De bewoners ervaren weinig mogelijkheden tot genegenheid of romantiek. Ook goede vriendschapsrelaties onderhouden en samen leuke dingen doen, ontbrak veelal. Ook de thema's 'een band voelen met het personeel' en 'keuze activiteiten' scoorden minder goed. De relaties met de medewerkers in het woonzorgcentrum staan onder (tijds)druk. Ook de dagbesteding kon voor veel bewoners beter.
   Internationale vergelijking was slechts beperkt mogelijk omdat deze data nog niet gepubliceerd waren. Wat wel kon worden besloten, is dat de thema's waarop in deze bevraging de laagste score wordt geobserveerd, nl. 'persoonlijke omgang tussen de bewoners', 'keuze activiteiten' en 'een band voelen met de zorgverleners' ook in het buitenland de laagste score halen. Ook de hoogst scorende thema's 'privacy' en 'veiligheid' kwamen overeen met het beschikbare vergelijkingsmateriaal uit het buitenland.

   Voor elf thema's werd de tevredenheid bevraagd bij de bewoners in de woonzorgcentra. Acht van de elf thema's behaalden een hoge tevredenheidsscore. Daaruit werd afgeleid dat de bewoners een hoge kwaliteit van leven lieten optekenen.

   De thema's met een hoge mate van tevredenheid moeten minstens geborgd worden. Drie thema's behaalden een te lage tevredenheidsscore: 'persoonlijke omgang met medebewoners', 'een band voelen met het personeel' en 'keuze activiteiten'.

Voor de persoonlijke relaties tussen bewoners ligt het eigenaarschap wellicht het meest bij de bewoners zelf. Zorgbehoevendheid en de recente preventiemaatregelen ten tijde van de Corona-pandemie bemoeilijken mogelijks de verhoging van de tevredenheid op dat vlak, ondanks eventuele pogingen van de zorgverleners om bewoners hierin te begeleiden.

Vanuit het beleid stimuleren we projecten en initiatieven die bijdragen aan het verbeteren van de thema's waar de globale score lager was. Om de tevredenheid op vlak van keuze van activiteiten te verbeteren, gaf het Agentschap zorg en gezondheid al in 2015 opdracht aan en met de koepels te komen tot "organisatieontwikkeling naar wonen en leven in de zorg" (www.woonleefwijzer.be). Er wordt sterk ingezet op het wonen en leven in de woonzorgcentra en de begeleider wonen en leven draagt hier in sterke mate toe bij. We stimuleren ook te werken aan "zorgzame buurten" om bij te dragen aan het thema "verbinding".

De projecten "Innovatieve arbeidsorganisatie" nodigen de woonzorgcentra uit aan de slag te gaan met de principes van innovatief organiseren. Een participatieve aanpak en inzetten op talenten en competenties van medewerkers draagt niet enkel bij tot werkbaar werk en toegenomen arbeidsvreugde, maar draagt ook bij tot kwalitatieve en warme zorg.

3. De totale kostprijs voor de opdracht was 1.800.000 euro. De uitvoering van deze opdracht werd gespreid over 3 jaar waarbij jaarlijks ongeveer 267 woonzorgcentra bevraagd werden.

4. Tussen 2014 en 2016 werden via het onderzoek alle woonzorgcentra bereikt. Het is niet zo dat individuele woonzorgcentra meerdere keren werden bevraagd via het onderzoek. Er kan bijgevolg niet worden gesproken van een dalende trend. Hiervoor is een structurele opvolging en borging van kwaliteitsbevragingen noodzakelijk, om ook evoluties en trends in kaart te kunnen brengen. Zoals eerder vermeld werd prioriteit gegeven aan onderzoek om na te gaan hoe het grootste gedeelte van de doelgroep (zijnde mensen met een cognitieve beperking) bevraagd zou kunnen worden.

5. Sinds januari 2020 werden de initiatieven tot kwaliteitsmeting in de woonzorgcentra ingekanteld in het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ). Het opzetten en valideren van kwaliteitsmetingen in Vlaanderen verloopt nu via het VIKZ.

   In haar meerjarenplanning heeft het VIKZ concrete doelstellingen bepaald. Het opstarten van nieuwe bevragingen bij bewoners was hierbij eerder gepland naar het einde toe van de beheersovereenkomst. Er wordt prioriteit gegeven aan de grondige herwerking van de reeds bestaande zorgindicatoren, zoals de indicatoren omtrent vrijheidsbeperkende maatregelen, decubitus, vallen, onbedoeld gewichtsverlies, plan omtrent levenseinde en geneesmiddelengebruik, en dit mede in voorbereiding van de verzameling van deze indicatoren via de BELRAI-LTCF.

   In april 2021 gaf de minister opdracht aan het Vlaams instituut voor Kwaliteit van Zorg om alsnog prioriteit te geven aan het organiseren van een bevraging naar tevredenheid en kwaliteit van leven bij bewoners in de Vlaamse woonzorgcentra.

   Het VIKZ werkt hiertoe momenteel de aanpak en planning uit tot ontwikkeling van indicatoren omtrent tevredenheid en kwaliteit van leven, en de meting ervan. En dit conform de uniforme evidence-based methodologie en besluitvormingsprocedures zoals gehanteerd door het VIKZ. Hierbij worden ook de budgettaire en organisatorische consequenties in kaart gebracht.

6. Eerder in dit antwoord werd verwezen naar de regelgeving die het meten van de tevredenheid van de gebruiker oplegt. Hiervoor wordt echter geen gestandaardiseerde methodologie of instrument vooropgesteld. De resultaten van deze bevragingen worden ook niet centraal verzameld, noch publiek beschikbaar gesteld.

   Woonzorgcentra ontwikkelden een eigen instrument al of niet op basis van de thema's in de InterRAI-Quality of Life en moeten hun methodiek beschrijven als procedure in hun kwaliteitshandboek.

   Om InterRAI-Quality of Life te kunnen hanteren, zouden de woonzorgcentra eerst de nodige licenties met InterRAI moeten regelen.

   De resultaten van de tevredenheidsmeting zijn een element van de zelfevaluatie en dus deel van het kwaliteitsmanagementsysteem. Deze resultaten worden niet bezorgd aan het Agentschap zorg en gezondheid maar wel ter beschikking gehouden in de woonzorgvoorziening zelf. Er is geen gestructureerde analyse noch evaluatie van deze bevragingen noch van de resultaten ervan.

   VIKZ zal een inventaris maken van de gebruikte vragenlijsten en methodologie van bevraging. Daarna zal er een selectie worden doorgevoerd op basis van validiteit, betrouwbaarheid, relevantie, toepasbaarheid en haalbaarheid. Op die manier zullen er samen met de sector keuzes worden gemaakt van domeinen en vragenlijsten voor uniform gebruik en structurele opvolging in Vlaamse Woonzorgcentra.