

**Zorginspectie**

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

02 553 34 34

**contact.zorginspectie@vlaanderen.be**

**www.zorginspectie.be**

////////////////////////////////////  
**INSPECTIEVERSLAG NIET ERKENDE VOORZIENING**  
////////////////////////////////////

**INSPECTIEPUNT**

Naam	CVH Prinsenhof
Adres	Kruisstraat 26, 9600 Ronse
Dossiernummer	445.702
Email	[REDACTED]

**INRICHTENDE MACHT**

Naam	Zorgdorpen
Juridische vorm	Vzw
Adres	Burgemeester van Gansberghelaan 83, 9820 Merelbeke
email	[REDACTED]

**INSPECTIEBEZOEK**

Soort	Onaangekondigd inspectiebezoek op 18/04/2023 van 9u15 tot 10u45
Datum laatste vaststelling	18/04/2023
Verslagnummer	ZI-2023-00433
Inspecteur(s)	[REDACTED] en [REDACTED]
Gesprekspartner(s)	[REDACTED], onthaalmedewerker

# 1 INLEIDING

## 1.1 TOEZICHT DOOR ZORGINSPECTIE

### **Situering Zorginspectie**

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 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 beleidsadviesing 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](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Meer informatie is te vinden op onze website: [www.zorginspectie.be](http://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](mailto: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.

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.

De inspecteur baseert 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.

### Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde module worden de vaststellingen vermeld.

### Reactiemogelijkheid

De voorziening en -indien van toepassing- de klachtindiener 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 klachtindiener. Zorg en Gezondheid staat in voor de verdere opvolging van het dossier.

## 1.2 SITUERING INSPECTIEBEZOEK

CVH Prinsenhof was aangemeld als centrum voor herstelverblijf. De aanvraag erkenning dateert van 2020 maar werd na herhaalde brieven nooit vervolledigd. Vanaf 1/1/2023 mogen er geen aangemelde herstelverblijven meer zijn. Aan Zorginspectie werd gevraagd na te gaan of er op het adres een uitbating is als centrum voor herstelverblijf.

### 1.3 WERKWIJZE INSPECTIEBEZOEK

Het inspectiebezoek vond onaangekondigd plaats op 18 april 2023 van 9u15 tot 10u45.

Voorafgaand aan de inspectie ter plaatse werd bij de bevolkingsdienst van de stad Ronse een attest van huisvesting opgevraagd voor gedomicilieerde personen op het adres van het Prinsenhof.

De vaststellingen in dit verslag zijn verder o.a. gebaseerd op volgende bronnen:

- De gegevens bezorgd door de stad Ronse
- De gegevens van bewoners/gasten bezorgd door de gesprekspartner
- Overeenkomsten
- Overzicht van personeelsleden
- De facebookpagina van de voorziening
- Informatie op het internet over de voorziening
- Gesprekken met de onthaalmedewerker en 1 gast/bewoner.

## 2 VASTSTELLINGEN

### 2.1 SITUERING

Het Zorghotel Prinsenhof werd geopend in januari 2021. Over het zorghotel vindt men online terug dat naast herstelverblijf met de juiste zorg op maat, Prinsenhof ook een hotelservice voor kort of langdurig verblijf aanbiedt. Het zorghotel garandeert verzorging op maat en 24u/24u, 7d/7d zorgaanbod. De kernopdracht van vzw Zorgdorpen (inrichtende macht van Zorghotel Prinsenhof) is het organiseren van zorg op maat.

Volgens de gesprekspartner heeft de coördinator van het Prinsenhof, die [REDACTED] was, recent [REDACTED]. Dit impliceert, volgens de gesprekspartner, dat er momenteel geen zorgpersoneel meer in dienst is en dat er bijgevolg ook niet langer zorgbehoevende bewoners in het herstelverblijf verblijven en worden opgenomen. Het is, aldus de gesprekspartner, onduidelijk of de zorgcomponent in de toekomst opnieuw een plaats zal krijgen binnen het Prinsenhof.

### 2.2 AANTAL EN PROFIEL CLIËNTEN

Op basis van de verklaringen van de gesprekspartner, werd volgende gasten-/bewonerslijst opgemaakt:

Initialen bewoner/gast	Man/Vrouw/X	Ingeschreven op adres van de voorziening	Zorgnood
[REDACTED]	[REDACTED]	neen	neen
[REDACTED]	[REDACTED]	neen	neen
[REDACTED]	[REDACTED]	neen	neen
[REDACTED]	[REDACTED]	Neen	Neen
[REDACTED]	[REDACTED]	Neen	Neen
[REDACTED]	[REDACTED]	Neen	Neen
[REDACTED]	[REDACTED]	Neen	Neen
[REDACTED]	[REDACTED]	Neen	neen

- Op het moment van inspectie waren er enkel de vaste gasten, zoals opgelijst in de tabel hierboven, aanwezig.
- Volgens de gegevens van de stad, die op 06/04/2023 werden opgevraagd, was er op die dag 1 bewoner van het Prinsenhof die daar gedomicilieerd was. De gesprekspartner gaf te kennen dat deze bewoner op [REDACTED], [REDACTED], het Prinsenhof verlaten had en daar dus niet langer gedomicilieerd was.
- De gesprekspartner licht toe dat [REDACTED] van de huidige bewoners er verblijven vanuit [REDACTED]. Het Prinsenhof heeft een overeenkomst met [REDACTED] van Ronse. Deze overeenkomst kon echter niet worden voorgelegd. [REDACTED] verblijven er tijdelijk vanuit [REDACTED]. Een andere bewoner [REDACTED] die er verblijft heeft [REDACTED] betreft een [REDACTED].
- Volgens de gesprekspartner heeft geen van deze acht bewoners zorg of ondersteuning nodig. De bewoner [REDACTED] heeft [REDACTED] die [REDACTED] en deze persoon [REDACTED] en [REDACTED].

- In het verleden zijn er wel bewoners geweest met een zekere zorggraad. Volgens de gesprekspartner werden enkel bewoners in herstelverblijf opgenomen indien ze nog voldoende zelfstandig waren (bv. zelfstandig naar toilet kunnen gaan, zelfstandig eten). Dit wordt nagegaan bij de familie van potentiële bewoners. Op vlak van hulpmaterialen werd, indien nodig, via de mutualiteit aangepast hulpmateriaal gehuurd (bv. [REDACTED]). Indien gewenst, kunnen deze bewoners dan 2x/dag gebruik maken van een thuisverplegingsdienst. Vanuit Prinsenhof is/was er toeleiding naar de thuisverplegingsdiensten indien nodig.
- In het verleden heeft het Prinsenhof ook voor bepaalde [REDACTED] een tijdelijke verblijfsoplossing geboden bij renovatiewerken (bv. [REDACTED] voor personen [REDACTED] die omwille van verbouwingen een tijdelijke infrastructuur nodig hadden). In dit geval werden enkel de kamers verhuurd aan de externe organisatie. Deze externen voorzagen dan ook in de nodige ondersteuning door het inzetten van eigen personeel binnen de gebouwen van Prinsenhof.
- Het Prinsenhof is ook erkend als hotel (2 sterren). Ook toeristen en mensen die tijdelijk in Ronse werken kunnen er verblijven. Zo zijn, volgens de gesprekspartner, in de periode van de Ronde van Vlaanderen alle bedden van het hotel bezet. Men heeft als gast de mogelijkheid om volpension te nemen of enkel kamer en ontbijt.
- Er werden tijdens de rondgang geen bewoners aangetroffen met een zorgnood.

## 2.3 PERSONEEL

Op [www.visitvlaamseardennen.be](http://www.visitvlaamseardennen.be) staat o.a. volgende passage: “Je logeert in ruime kamers terwijl ervaren verpleegkundigen rondlopen die je ondersteunen. Een team van zorgkundigen, kinesisten, logopedisten en een ergotherapeut staat dag en nacht voor je klaar.”

De gesprekspartner laat weten dat er sinds het vertrek van de coördinator (die [REDACTED] was) geen zorgpersoneel meer in dienst is. De verantwoordelijkheid ligt nu bij de dagelijks bestuurder. Deze was op dag van inspectie echter [REDACTED]. Volgens de gesprekspartner zijn er op dag van inspectie vier werknemers die werken voor het Prinsenhof:

1. 1 onderhoudsmedewerker + conciërge
2. 2 onthaalmedewerkers
3. 1 onderhoudsmedewerker

Daarnaast worden ook nog studenten en flexijobbers ingeschakeld indien nodig.

’s Nachts is er telefonische permanentie door de dagelijks bestuurder. Die kan dan de conciërge verwittigen indien nodig.

De gesprekspartner legde haar arbeidsovereenkomst voor. De aanvankelijke overeenkomst was met ‘De Nieuwe Ceder’. Een addendum werd toegevoegd in verband met de wijziging van werkgever en is nu ‘Prinsenhof-Zorgdorpen vzw Merelbeke’.

## 2.4 HULP- EN DIENSTVERLENING

- Op dag van inspectie is er enkel een aanbod van maaltijden en onderhoud door de bestaande personeelsequipe.
- Voor alle bewoners geldt een zelfde aanbod.
- Gesprekspartner geeft aan dat er in het verleden, toen er [REDACTED] aanwezig was, wel herstelverblijf werd aangeboden. Dat personeelslid kon dan zorg-en verpleegkundige taken (inclusief medicatie) op zich nemen. Het verblijf kan ook eerder over kortverblijf gaan. Bijvoorbeeld de opname van een bewoner van wie de mantelzorger op vakantie is.

- De voorziening is niet uitgerust met een oproepsysteem. Er is wel een conciërge aanwezig die kan worden opgebeld.
- De kamers kunnen ook worden gehuurd door bedrijven in het kader van bijvoorbeeld teambuildingactiviteiten.

## 2.5 ADMINISTRATIEVE EN FINANCIËLE REGELINGEN

- Er worden verblijfsovereenkomsten opgemaakt van bepaalde duur (telkens max. 1 jaar) die nadien eventueel verlengd kunnen worden.
- Voorziening profileert zich als zorghotel maar ook naar toeristen toe. Je kan boeken via booking.com of via Instagram.
- Afhankelijk van het type kamer (superior, deluxe, apartroom) worden er verschillende prijzen gehanteerd. Voor de prijzen wordt een onderscheid gemaakt tussen bedrijven, toeristen en zorg. Ook kan er gekozen worden voor ontbijt, halfpension of volpension.
- De uitbater factureert aan de bewoners/gasten na het verblijf of maandelijks in geval van langer verblijf.
- Prijzen: Men hanteert verschillende prijzen naargelang de klant en naargelang het type kamer:

	Superior	Deluxe	Apartroom	Apartroom deluxe
<b>Bedrijven:</b>				
Contract langer dan 21 dagen	66(2p)	60,50(1p)	60,50(2p)	/
Zonder contract	77(2p)	71,50(1p)	71,50(2p)	/
<b>Toeristen:</b>				
Kamer met ontbijt	121+34(2p)	82,50 +17 (1p)	132+34(2p)	/
Kamer halfpension	121+55(2p)	82,50 + 27,50 (1p)	/	/
Kamer volpension	121+88(2p)	82,50 + 44 (1p)	/	/
<b>Zorg</b>				
Volpension	143 (2p)	104,50(1p)	/	/
OCMW Voucher	Indien 2p: 2 vouchers	40 + 6 maaltijden (1p)	/	/
OCMW zonder contract	55 zonder maaltijden (1p) 65 met maaltijden (1p)	55 zonder maaltijden (1p) 65 met maaltijden (1p)	55 zonder maaltijden (1p) 65 met maaltijden (1p)	/
VAPH Kortverblijf	50	50	50	
VAPH vast met maaltijden	42	42	42	
VAPH vast zonder maaltijden	32	32	32	
<b>Prijzen via receptie</b>				
	93	82	104	93

## 2.6 INFRASTRUCTUUR

- Het betreft een nieuwbouw die in januari 2021 geopend werd. Het gebouw bestaat uit vier bouwlagen: gelijkvloers en 3 verdiepingen.
- Op het gelijkvloers bevinden zich o.a. de receptie en het restaurant met aanpalende keuken. In de keuken worden de warme maaltijden opgewarmd. Daarnaast zijn er ook enkele gemeenschappelijke toiletten, linnenkamers, technische ruimtes en 10 kamers.
- Op de verdiepingen (1, 2 en 3) bevinden zich enkel nog de verschillende types kamers.
- In totaal beschikt het Prinsenhof over acht 1-persoonskamers en 67 2-persoonskamers (waaronder de 'apartrooms'). Van die 67 zijn er vijf niet bemeubelde studio's die voor langere verblijven gebruikt worden.

## 3 CONCLUSIE

Tijdens de inspectie werd bevestigd dat Prinsenhof herstelverblijf in het aanbod had. Het is momenteel niet duidelijk of men in de toekomst met dit aanbod zal verder gaan. Op dag van inspectie waren geen aanwijzingen dat er zorgbehoevende bewoners verblijven in het Prinsenhof. Gasten kunnen er zowel voor langere als voor kortere tijd verblijven. Zorginspectie vraagt aan de initiatiefnemer om aan het Agentschap Zorg en Gezondheid de toekomstvisie van Prinsenhof kenbaar te maken en zich in orde te brengen met de aanvraag tot erkenning als herstelverblijf indien voor deze optie wordt gekozen.