

Zorginspectie
Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 BRUSSEL
02 553 34 34
contact.zorginspectie@vlaanderen.be
www.zorginspectie.be

////////////////////////////////////
INSPECTIEVERSLAG GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN
////////////////////////////////////

INSPECTIEPUNT

Naam	Senior Hotel Flandria
Adres	Baron Ruzettelaan 74 , 8310 Brugge
Dossiernummer	508.212

INRICHTENDE MACHT

Naam	HAPPY OLD PEOPLE
Juridische vorm	BV
Adres	Baron Ruzettelaan 74 , 8310 Brugge

INSPECTIEBEZOEK

Bezoek	Onaangekondigd bezoek op 25/11/2022 (8:30-17:00)
Datum laatste vaststelling	28/11/2022
Verslagnummer	V-2022-███-0009
Inspecteur(s)	██████████ ██████████
Gesprekspartner(s)	Vanden Cantoore Christoph, directeur verschillende medewerkers, verschillende functies zowel care als non - care verschillende bewoners en een familied

SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Door de Woonzorglijn werd een inspectieonderzoek gevraagd n.a.v. een klacht die daar was ingediend. De klacht had betrekking op veel verschillende aspecten van de werking. Er werd dan ook beslist een algemene opvolging uit te voeren.

INLEIDING

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- voorzieningen die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund of gesubsidieerd worden.
- personen met een handicap die een financiële tegemoetkoming ontvangen in de vorm van een persoonlijk budget.

U vindt alle verdere informatie over onze organisatie op www.departementwvg.be/zorginspectie.

Zorginspectie en Zorg en Gezondheid

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.

Voor groepen van assistentiewoningen rapporteert Zorginspectie aan Zorg en Gezondheid, dat het dossier verder opvolgt.

Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

Inspecties worden in principe niet aangekondigd omdat Zorginspectie wil vaststellen hoe de dagelijkse werking binnen een voorziening verloopt.

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.

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 (zie verder) en dit op structuur-, proces- en resultaatsniveau.

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 van bewoners en/of familieleden.

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, kwaliteitseisen,.

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.

Opbouw van het verslag

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

- een toelichting met de vaststellingen van de inspecteur
- naleving regelgeving: conform of niet-conform (tekort)
- aandachtspunten

De aandachtspunten in het verslag hebben een dubbele functie:

- de aandacht vestigen op elementen die de kwaliteit van leven en de veiligheid van de bewoners kunnen verbeteren
- extra informatie verschaffen over de beoordeling.

Privacy

Zorginspectie houdt bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen rekening met de privacy van alle betrokken partijen. Verslagen bevatten persoonsgegevens en mogen daarom slechts in beperkte mate verspreid worden. Met dergelijke verslagen dient zorgvuldig te worden omgegaan.

Verslagen waaruit de persoonsgegevens zijn verwijderd, zijn geschikt voor ruimere verspreiding. Zij kunnen worden opgevraagd via: openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be.

Meer informatie over de toepasselijke regels vindt u op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Reactiemogelijkheid

Binnen 30 dagen na het inspectiebezoek ontvangt de voorziening (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.

Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag, na intern overleg, door de inspecteur aangepast worden.

Indien er geen reactie werd ingediend of de reactie geen aanleiding gaf tot wijzigingen, wordt het ontwerpverslag meteen ook het definitieve verslag.

Definitief verslag

Het definitieve verslag wordt overgemaakt aan Zorg en Gezondheid dat instaat voor de verdere opvolging van het dossier.

Regelgeving

De regelgeving die van toepassing is op de groepen van assistentiewoningen is terug te vinden op de website van Zorg en Gezondheid: www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg.

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.

Sinds 1 januari 2020 zijn het nieuwe Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 en het uitvoeringsbesluit van 28 juni 2019 met bijlages van kracht. De erkenningsvoorwaarden voor de groepen van assistentiewoningen zijn terug te vinden in bijlage 10.

De groepen van assistentiewoningen die op 31 december 2019 erkend of voorafgaand vergund waren krijgen tijd tot 31 december 2022 om te voldoen aan de voorwaarden van bijlage 10, hoofdstuk 3. Tot die tijd blijven zij erkend met toepassing van de erkenningsvoorwaarden die van toepassing waren op 31 december 2019 (BVR 24 juli 2009, bijlage XVI).

Gebruikte afkortingen

AP	aandachtspunt
BE	bijkomende erkenning
CVK	centrum voor kortverblijf
CDV	centrum voor dagverzorging
GAW	groep van assistentiewoningen
HVP	hoofdverpleegkundige(n)
NAH	niet aangeboren hersenletsels
NB	niet beoordeeld
NVT	niet van toepassing
SMK	sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen
TK	tekort
VP	verpleegkundige(n)
VTE	voltijds equivalent
WZD	woonzorgdecreet
ZK	zorgkundige(n)

ERKENNING / PROFIEL EN AANTAL BEWONERS

ERKENNING

Woonzorgdecreet 15/02/2019, art. 39,§2,5°

Vaststellingen op basis van:

- bewonerslijst
- bewonersdossiers

De voorziening is erkend voor 108 assistentiewoningen.

Het betreft geen groep van sociale assistentiewoningen.

Beoordeling

Geen tekorten

PROFIEL EN AANTAL BEWONERS

Vaststellingen op basis van:

- bewonerslijst
- bewonersdossiers

Aantal bewoonde assistentiewoningen	102
Aantal bewoners	105

Van de 108 flats zijn er zes niet in gebruik: drie o.w.v renovatie, twee zijn niet bewoond en één betreft een flat [REDACTED].

Verblijf "bewoners jonger dan 65 jaar"

In de voorziening verblijft (verblijven) [REDACTED] bewoner(s) jonger dan 65 jaar.

	Ja	Nee	NB
Wordt meer dan 25% van de assistentiewoningen bewoond door bewoners jonger dan 65 jaar?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

De GAW heeft sinds enkele jaren een samenwerking met een psychiatrisch ziekenhuis in de regio. De jongere bewoners stromen vaak van daar door. Volgens de directeur zijn er in totaal een 25-tal bewoners met een psychiatrische problematiek.

Profiel van de bewoners

Niet alle bewoners zijn nog in staat om zelfstandig in de assistentiewoning te verblijven.

De GAW vertrekt vanuit een specifieke visie waarbij bewoners zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven. Volgens de directeur zijn er zo bewoners die tien tot vijftien jaar in de GAW verblijven. Binnen Armonea zijn er vier GAW die op dezelfde wijze werken, de 'Hofkes' genaamd.

De bewoners worden, i.f.v facturatie van de prestaties thuisverpleging, ingedeeld in categorieën:

T2 (komt overeen met KATZ-score 0): 2 toiletten per dag (17 bewoners)

T 7: dagelijks een toilet (16 bewoners)

A: drie toiletten per dag (10 bewoners)

B: vier toiletten per dag (2 bewoners)

C: vijf toiletten per dag (8 bewoners)

Palliatief: van bovenstaande zijn er 7 bewoners palliatief

Een opsplitsing voor de verschillende items, waaronder oriëntatie in tijd en ruimte, wordt niet gemaakt en kon zo ook niet worden verstrekt aan Zorginspectie op het ogenblik van de inspectie. Het is dus niet mogelijk om in beeld te brengen wie van de bewoners een dementieprofiel heeft. Op de werkplanningen staat dit wel vermeld bij de aandachtpunten.

Tijdens de rondgang bezocht Zorginspectie een zestal bewoners waarvan de gesprekspartners verklaarden dat deze bewoners dementerend waren. Op de kamers van bewoners met dementie waren er gevaarlijke producten binnen het bereik en konden de ramen worden geopend (in de gangen waren er ramen met een beveiligingsslot).

Drie bewoners waren gefixeerd (riem in rolstoel, bedsponden, T-gordel). Meerdere niet valide bewoners, waaronder bewoners met fixatiemaatregelen, waren niet in het bereik van een beloproep. Twee bewoners van hen beschikten ook niet over drinkbaar water binnen handbereik.

De bewoners die door Zorginspectie werden bezocht behoeften onder meer volgende zorgen:

- wondzorg en stomazorg
- bewoners die in bed gewassen worden (wegens doucheopstand te hoog, verlamd, enz.)
- bewoners waarvoor een tillift nodig is
- diabetes
- bewoners met een psychiatrische problematiek
- ..

Dit bleek uit toelichting van de gesprekspartners, observaties tijdens de rondgang, informatie op de werkplanning of het zorgplan.

Bij één bewoner hing in de kitchenette een blad met instructies, inclusief foto's, voor de verzorging van een wonde.

Een vijftiental bewoners krijgen mictietraining, meerdere bewoners zijn incontinent. Hiervan werd een overzichtslijst bezorgd. Een groepje van een negental bewoners krijgt maaltijdbegeleiding, één bewoner onder hen heeft [REDACTED]. Er zijn nog andere bewoners die maaltijdbegeleiding krijgen op de flat. Dit gebeurt door een thuisverpleegkundige.

Zorginspectie sprak met [REDACTED] die in beurtrol met [REDACTED] de klok rond mantelzorg biedt aan een bewoner, die daarnaast ook drie maal daags verzorgd wordt en maaltijdbegeleiding krijgt van één van de thuisverplegingsdiensten. De resterende tijd wordt er opgevolgd door het intern personeel.

De voorziening heeft een erkenning voor een GAW. De bovenvermelde zorgen komen echter overeen met de zorgen die verleend worden in een WZC.

Omwille van verschillende van bovenvermelde vaststellingen, werd na overleg tussen Zorginspectie en Zorg en Gezondheid beslist per direct enkele beschermende maatregelen op te leggen die gelden voor 7 dagen en verder zullen worden opgevolgd. Het betreft:

1. Bij alle dementerende bewoners, bewoners die gefixeerd worden, zwaar zorgbehoevende bewoners moet een arts (liefst behandelend huisarts) inschatten of zij in de huidige situatie de juiste / voldoende zorg krijgen.
Het verslag van deze inschatting moet tegen maandag 28 november overgemaakt worden aan Zorg en Gezondheid en Zorginspectie.
2. Nachtpermanentie moet gegarandeerd worden en er moet steeds een verpleegkundige oproepbaar zijn.
3. Iedereen (ook gefixeerde bewoners) moeten op elk moment een beloproep kunnen plaatsen.
4. Alle gevaarlijke producten (onderhoudsproducten, medicatie,..) moeten buiten bereik van dementerende bewoners bewaard worden.
5. Ramen van kamers van dementerende bewoners moeten afgesloten worden als er geen toezicht is.
6. Bij afwezigheid van onthaal moet toezicht op uitgang gewaarborgd worden.

	Ja	Nee	NB
Is er een systeem van opvolging voor zelfstandigheid van de bewoners?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wekelijks worden door de hoofdverpleegkundige de opvolgingsschalen bekeken en indien nodig geactualiseerd, samen met de thuisverpleegkundigen, aldus de directie. De directeur heeft maandelijks met de verantwoordelijken van de thuisverplegingsdiensten een overleg.

Recent is men terug van start gegaan (na een pauze tijdens de coronaperiode) met het organiseren van

multidisciplinair overleg (MDO's). De bedoeling is dit jaarlijks voor alle bewoners te kunnen doen. Momenteel gebeurt het eerder ad hoc en naar aanleiding van kantelmomenten. Zo is er voor een zwaar zorgbehoevende bewoner, die ook tijdens de inspectie werd opgemerkt, de week voor het inspectiebezoek een MDO doorgegaan met familie en thuisverplegingsdienst. [REDACTED]

De voorziening tracht op deze manier de zorgzwaarte op te volgen. Tijdens de inspectie werden er echter vaststellingen gedaan die wijzen op "hogere" zorgzwaarte waar mogelijks risico's aan verbonden zijn.

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- De voorziening voldoet niet aan artikel 1,1° van het BVR 28/06/2019: niet alle bewoners voldoen aan de definitie voor verblijf in een assistentiewoning "een individuele aangepaste woning of wooneenheid waarin de bewoner zelfstandig verblijft en een beroep kan doen op zorg".

INFRASTRUCTUUR / LOGISTIEK

INFRASTRUCTUUR

BVR 17/07/1985, normen 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 2.2.2, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 en 2.2.7

Vaststellingen op basis van:

- rondgang, volgende gedeelten werden bezocht tijdens de inspectie:
alle gemeenschappelijke delen en 11 flats.

Algemene beschrijving van het gebouw:

De flats situeren zich op het gelijkvloers, de 1ste, 2de en 3de verdieping. Op het gelijkvloers is het restaurant en de verpleegpost gelegen. Op de derde verdieping is er in de gang een gedeelte ingericht als kiné - ruimte en een gemeenschappelijke zithoek. Er is een opbergruimte voor wondzorgmateriaal en één voor incontinentiemateriaal. Op de derde verdieping is er een kapsalon ingericht.

Geplande wijzigingen:

Er zijn reeds drie flats (niet bezocht tijdens de inspectie) gerenoveerd naar de laatste normen, bijlage 10, aldus de directeur. Het is de bedoeling dit proefproject door te trekken naar de gehele voorziening.

Erkenningsvoorwaarden BVR 17/07/1985

Deze erkenningsvoorwaarden zijn van toepassing op de gehele voorziening.

Gebouwen	Conform	Niet	Niet
		Conform	Bevraagd
De groep van assistentiewoningen bestaat uit één of meerdere gebouwen die functioneel een geheel vormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De wooneenheid bestaat uit:	Conform	Niet	Niet
		Conform	Bevraagd
Leefruimte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kookruimte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Slaapruimte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afzonderlijke toiletruimte met badgelegenheid	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Het toilet is voorzien van aangepaste muurleuning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Netto-vloeroppervlakte van leefruimte en slaapruijnte in totaal minimaal 24 m2	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werden 11 flats bezocht. De kookruimte bestaat uit een kitchenette met twee kookplaten. Er is geen dampkap. Op meerdere plaatsen waren deze platen afgedekt of de kookplaat uit het stopcontact getrokken.			
Elke flat beschikt over een douchecabine met hoge opstaande rand.			

Polyvalente ruimte

Conform Niet Conform Niet Bevraagd NVT

Men beschikt over een polyvalente ruimte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De polyvalente ruimte heeft een oppervlakte in verhouding tot het aantal bewoners (tenminste 1 m2 per bewoner)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Oproepsysteem

Conform Niet Conform Niet Bevraagd

Elke assistentiewoning beschikt over een oproepsysteem	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meer hierover bij de rubriek 'zorg - en dienstverlening' (permanentie).			

Raamoppervlakte

Conform Niet Conform Niet Bevraagd NVT

Elke leefruimte van de assistentiewoning beschikt over een raamoppervlakte van minstens één zesde van de netto vloeroppervlakte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Elke gemeenschappelijke zitkamer beschikt over een raamoppervlakte van minstens één zesde van de netto vloeroppervlakte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hoogte raamdorpels

Conform Niet Conform Niet Bevraagd NVT

De hoogte van de raamdorpels in de leefruimte van de assistentiewoning laten ongehinderd zicht op de buitenwereld toe	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De hoogte van de raamdorpels in de gemeenschappelijke zijkamers laten ongehinderd zicht op de buitenwereld toe	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Structureel onderhoud

Conform Niet Conform Niet Bevraagd

Het structurele onderhoud van het gebouw is voldoende	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er waren onder de klachtelementen enkele elementen betreffende infrastructurale mankementen. Navraag bij de directie en een familielid leren dat deze intussen zijn verholpen.			

Voldoende verwarming, ventilatie en verlichting

Conform Niet Conform Niet Bevraagd

De groep van assistentiewoningen is voldoende verwarmd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De groep van assistentiewoningen is voldoende geventileerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De groep van assistentiewoningen is voldoende verlicht	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Minimale temperatuur

Conform Niet
Conform Bevraagd

Een minimum temperatuur van 22°C kan in alle weersomstandigheden gegarandeerd worden in de leefruimten	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een minimale temperatuur van 18°C kan in de andere lokalen gegarandeerd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gemeenschappelijke sanitaire installaties

Conform Niet Niet NVT
Conform Bevraagd

Er zijn voldoende en behoorlijke gemeenschappelijke sanitaire installaties	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is afzonderlijke sanitair voor het personeel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn aangepaste sanitaire installaties voor rolstoelgebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De spiegels in de rolstoeltoegankelijke toiletten zijn aangepast aan rolstoelgebruikers	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De toiletten zijn voorzien van een goede rechtstreekse verluchting of van een degelijke ventilatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elk toilet is voorzien van aangepaste muurleuning	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elk toilet is voorzien van een klerenhaak, een closetpapierhouder en een handenwasbak met zeep en handdoek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn twee rolstoeltoegankelijke toiletten, één op het gelijkvloers en één op de derde verdieping. In het toilet op de derde verdieping is er één greep, maar niet parallel geplaatst naast het toilet. De spiegel hangt er niet op hoogte voor een rolstoelgebruiker.				

Rookruimte

Conform Niet Niet NVT
Conform Bevraagd

De voorziening kan geen totaal rookverbod uitvaardigen in het gebouw. Indien niet in de groep van assistentiewoningen mag gerookt worden, wordt er een aangepaste, volwaardige rookruimte voorzien die vlot bereikbaar is voor de bewoners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	----------------------------------	-----------------------

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

Aandachtspunten

- De spiegels in de rolstoeltoegankelijke toiletten zijn niet aangepast aan rolstoelgebruikers.

LOGISTIEK

BVR 17/07/1985, normen 2.2.2, 2.2.3, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10 en 2.2.11

MB 10/12/2001: SMK 4.2

Vaststellingen op basis van:

- Rondgang, volgende gedeelten werden bezocht tijdens de inspectie:
alle gemeenschappelijke delen en 11 flats.

Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen wordt uitgevoerd door:

- eigen personeel

Erkenningsvoorwaarden BVR 17/07/1985

	Conform	Niet Conform	Niet Bevraagd
Tijdens de rondgang bleek het dagelijkse onderhoud voldoende	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er mogen geen dieren worden gehouden die hinderlijk zijn voor de bewoners of een gevaar opleveren voor de hygiëne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Drinkbaar water moet in voldoende mate in gans het gebouw beschikbaar zijn	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
In het KHB werd een procedure schoonmaak uitgewerkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Het dagelijks onderhoud op het ogenblik van de inspectie was voldoende. Er waren verschillende onderhoudsmedewerkers bezig met de poets. Wel werd op twee plaatsen een sterke urinegeur vastgesteld.			
Bij twee niet valide bewoners (gefixeerd) was er geen drinkbaar water binnen hun bereik.			

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- De groep van assistentiewoningen voldoet niet aan het BVR 17/07/1985, norm 2.2.11: drinkbaar water moet in voldoende mate in gans het gebouw beschikbaar zijn.

PERSONEEL

PERSONEELSFORMATIE

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 10, 11 en 28
SMK 5.4.

Vaststellingen op basis van:

- personeelslijst
- uurroosters

Woonassistent	Ja	Nee	NB
De voorziening beschikt over een woonassistent	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beschikbaarheid van de woonassistent	Ja	Nee	NB
De woonassistent is minstens eenmaal per week aanwezig	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonassistent is dagelijks telefonisch bereikbaar tijdens de kantooruren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jobtime (uren/week)	38		

Vooralsnog is de functie van woonassistent niet toebedeeld aan één medewerker en niet opgenomen in één functiebeschrijving. De taken worden verdeeld over de onthaalmedewerker (voor de administratieve zaken) en verschillende stafleden (voor de sociale assistentie). Het is de bedoeling, zo verklaart de directeur, om tegen 2023 dit vorm te geven in één functie.

Takenpakket van de woonassistent	Ja	Nee	NB

De woonassistent van de groep van assistentiewoningen zorgt ervoor dat de bewoners kunnen deelnemen aan activiteiten die de sociale netwerkvorming bevorderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt gezorgd voor een werking met integratie in de buurt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De voorziening trekt de buurt naar binnen met initiatieven zoals een kerstmarkt, opendeurdag, kersthappening, enz. Er worden organisaties uitgenodigd en omgekeerd gebeuren er ook uitstappen naar organisaties (zoals het Huis van de Bruggeling).			

Overig personeel

	Ja	Nee	NB
Er worden nog andere personeelsleden ingeschakeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Er is een interne equipe van care en non care - personeel. Voor november 2022 gaat het om 6,49 VTE verpleegkundigen, 3,8 VTE zorgkundigen in de care. Voor de non care (onderhoud, keuken, restaurant, .) beschikt men over 18,38 VTE.</p> <p>Naast de interne equipe zijn er twee thuisverplegingsdiensten dagelijks in huis. De ene dienst bedient 32 bewoners; de andere 17 bewoners. De eerste huisverplegingsdienst is in huis tussen 6 u en 11.30 u en terug van 17 u tot 20.30 u. Voor de andere dienst werd dit niet bevraagd.</p> <p>De vroegdienst in de week wordt door het intern personeel als volgt vorm gegeven, aldus de gesprekspartners: 2 zorgkundigen + 2 verpleegkundigen. De laatdienst door één verpleegkundige en één zorgkundige. De nacht door één verpleegkundige of één zorgkundige (met permanentie van een verpleegkundige die kan worden opgeroepen). Voor het weekend zou zowel een vroeg - als laatdienst telkens worden opgenomen door een zorgkundige en een verpleegkundige. Op sommige weekenddagen (bv. 26, 20, 19, 6 november, feestdag 11 november) op het voorgelegde uurrooster van november, staat echter voor de laatdienst enkel een verpleegkundige ingepland en geen zorgkundige.</p>			

Gekwalificeerd personeel

	Ja	Nee	NB
Het personeel is gekwalificeerd voor de taken die ze uitvoert	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Het aanwezig personeel tijdens de inspectie werd bevraagd naar hun takenpakket. De taken staan ook vermeld op de werkplanningen, al is daar het onderscheid niet duidelijk tussen welke zorgmedewerker instaat voor de zorgkundige- dan wel de verpleegkundige taken. Dit is wel duidelijk in het Allsoft - dossier, waar alle medewerkers met hun eigen login registreren welke taken ze hebben uitgevoerd. De taken die worden gefactureerd (zoals insuline, wondzorg, .) zijn opgenomen in dit systeem. Andere, bv. fixatie, staan daarin niet openomen. Er is dus geen volledig zorgplan per bewoner.</p> <p>Ter steekproef werd er nagegaan wie van de medewerkers op een dag in een weekend bij een bewoner insuline heeft toegediend. Voor de verschillende momenten op de dag waarop deze taak diende uitgevoerd te worden was dit de verpleegkundige.</p> <p>Uit de werkplanning voor de nacht kan er wel worden vastgesteld dat sommige taken zullen worden uitgevoerd door een zorgkundige, wanneer die alleen op dienst staat. Een verpleegkundige is dan steeds oproepbaar, maar in de praktijk zal dit enkel gebeuren voor ingrijpendere handelingen zoals bij bewoners met een pijnpomp, e.d.m. Taken die op de actuele werkplanning voor de nacht staan, zoals het toedienen van nachtmedicatie (vooraf gecontroleerd door een verpleegkundige) of het omhoog plaatsen van de bedsponden, zal in wezen gebeuren door de zorgkundige op dienst.</p>			

Inspectie verneemt ook dat de lichtere wondzorg (skin tear) door de zorgkundigen wordt verzorgd. Onder het bevraagde onderhoudspersoneel gaf één medewerker aan in geval van nood te helpen met lichte zorgtaken, zoals een bewoner op het toilet helpen, helpen met wassen en kleden, .. Een andere logistieke medewerker zal spoedig een cursus aanvangen voor zorgkundige en helpt reeds mee met lichte zorgtaken zoals op het toilet helpen, helpen met wassen, maaltijdbegeleiding (niet bij bewoners met slikproblemen).

Beoordeling

SMK

- De groep van assistentiewoningen voldoet niet aan de SMK 5.4: het personeel moet gekwalificeerd zijn voor de taken die ze uitvoeren.

ZORG- EN DIENSTVERLENING

OVERZICHT FACULTATIEVE DIENSTVERLENING

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 6

MB 10/12/2001, art. 3 en SMK 4.2

Vaststellingen op basis van:

- menu
- observatie middagmaal

Warme maaltijden

	Ja	Nee	NB
De bewoners krijgen de mogelijkheid om een warme maaltijd te bestellen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7/7 dagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De voorziening biedt de mogelijkheid tot het nemen van een warme maaltijd als volgt aan:

- eigen keuken van de groep van assistentiewoningen

Alle maaltijden (ontbijt, middag-, avondmaal) worden samen genuttigd in het restaurant of op vraag naar de flat gebracht tegen een meerprijs. Enkel de maaltijden die effectief verbruikt worden, worden aangerekend op de factuur. In het restaurant worden de bewoners die hulp nodig hebben bij het eten een half uurtje eerder samengebracht in het restaurant aan een aparte tafel waar het zorgpersoneel maaltijdbegeleiding biedt. Op de dag van de inspectie ging het om negen bewoners.

	Ja	Nee	NB
Er is in het kwaliteitshandboek een procedure maaltijdbereiding voorzien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Men beschikt over een attest van het Voedselagentschap (FAVV)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Overige dienstverlening

De beheersinstantie biedt bovendien de volgende diensten aan, of brengt ze in het bereik van de bewoner:

- onderhoud flat
- verpleging / verzorging
- boodschappendienst

hiervoor kan men beroep doen op twee vrijwilligers

- wasserette
wordt aangeboden als eigen dienst, kan ook door een externe dienst of door familie
- klusjesdienst
indien gewenst kan men beroep doen op de interne technische dienst
- kapper
twee dagen per week is er een kapster in huis waarvan men kan gebruik maken
- pedicure / manicure
extern
- animatie
van maandag t/m vrijdag wordt er zowel voor - als namiddag een activiteit voorzien door het intern zorgpersoneel

Beoordeling

Geen tekorten

VRIJE KEUZE

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 6

Vaststellingen op basis van:

- toelichting directeur
- overzicht dagprijzen en optionele diensten niet inbegrepen in dagprijs

	Ja	Nee	NB
De niet-verplichte dienstverlening wordt facultatief aangeboden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het facultatief karakter wordt kenbaar gemaakt via: - opnameovereenkomst / afsprakennota - overzicht dagprijzen en optionele diensten niet inbegrepen in dagprijs			
Dit overzicht wordt bij de intake overlopen. De directeur vermeldt dat een intake vaak met een familielid, de kinderen, . van de bewoner wordt doorlopen, waaraan het facultatieve aspect van deze diensten wordt uitgelegd. Dit kan verklaren waarom verschillende bevraagde bewoners niet op de hoogte waren van de vrije keuze over deze diensten. Twee bevraagde bewoners waren hiervan wel zelf op de hoogte.			

Beoordeling

Geen tekorten

CRISISZORG

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 7

Vaststellingen op basis van:

- gesprek met directeur
- uurrooster november 2022

	Ja	Nee	NB	NVT

De beheersinstantie garandeert de bewoners crisiszorg	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De crisiszorg wordt georganiseerd: - door de groep van assistentiewoningen zelf				

Beoordeling

Geen tekorten

OVERBRUGGINGSZORG

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 7

Vaststellingen op basis van:

- gesprek met directeur
- uurrooster november 2022

	Ja	Nee	NB	NVT
De beheersinstantie garandeert de bewoners overbruggingszorg	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De overbruggingszorg wordt georganiseerd: - door de groep van assistentiewoningen zelf				

Beoordeling

Geen tekorten

PERMANENTIE

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 8, 16 en 29

Vaststellingen op basis van:

- gesprek met directeur
- uurrooster november 2022

De permanentie wordt waargenomen door:

Overdag:

- personeel groep van assistentiewoningen
- externe organisatie

de oproepen van bewoners die worden verzorgd door één van de twee thuisverplegingsdiensten die ook dagelijks in huis zijn, worden tijdens diens aanwezigheid door die diensten beantwoord.

Nacht:

- personeel groep van assistentiewoningen

Er is 's nachts ofwel één zorgkundige ofwel één verpleegkundige in huis. Indien het gaat om een zorgkundige kan er een verpleegkundige worden opgeroepen die van permanentie is.

...

Weekend:

- idem weekdays

...

...

...

Organisatie van de permanentie

	Ja	Nee	NB
Gebeurt er een registratie van de oproepen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Is de gemiddelde wachttijd na een oproep bekend	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In geval van een noodoproep voor een bewoner, wordt met die bewoner onmiddellijk contact opgenomen en, als dat nodig is, wordt het nodige gedaan om hem onmiddellijk passende zorg te verstrekken	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overdag en 's nachts moet er altijd iemand ter beschikking zijn die onmiddellijk elke oproep van een bewoner kan beantwoorden en die onmiddellijk naar de bewoner kan gaan als uit het contact met de bewoner blijkt dat dit nodig is.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschikt men over voldoende informatie mbt de bewoners om de zorg goed uit te voeren (medische info, gegevens huisarts, contactgegevens, plaats sleutel,..)?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>In het zorgdossier (Care Solutions) worden observaties genoteerd. Wanneer er een tussenkomst tijdens de permanentie dient te gebeuren (niet de valse oproepen), wordt dit genoteerd bij de observaties. De wachttijden van de oproepen worden bijgehouden. Er is een gemiddelde van 14 minuten, gaande van beantwoorden binnen de minuut tot enkele uitschieters rond het uur, die het gemiddelde opdrijven. Dit wordt verklaard vanuit enkele bewoners die te pas en te onpas de beloproep gebruiken.</p> <p>Tijdens de inspectie werd bij verschillende niet valide bewoners vastgesteld dat zij niet in het bereik waren van hun beloproep en dus geen oproep konden plaatsen indien nodig. Sommige bewoners beschikken over een mobiele oproep, maar dit is niet inbegrepen in de dagprijs en dus niet bij iedereen het geval.</p> <p>In de leefruimte en de sanitaire cel is er een vaste oproep, als is deze in de sanitaire cel niet steeds in de nabijheid van het toilet (bv. aan de lavabo) en niet overal even goed aangeduid als noodknop (lijkt soms op gewone schakelaar). In de slaapkamer was op verschillende bezochte plaatsen geen noodoproep in de buurt van het bed.</p>			

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- De voorziening kan niet aantonen dat de nodige maatregelen genomen worden om de veiligheid van de bewoners te garanderen, rekening houdend met hun toestand - BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 9.

OPNAME- EN ONTSLAGBELEID / ONTHAAL EN INFORMATIEVERSTREKKING

SAMENSTELLING OPNAMEDOSSIER

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 17 en 18

Door de inspecteur werd een steekproef uitgevoerd van 2 opnamedossiers.
De nagekeken dossiers bevatten:

	Ja	Nee	NB
Een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een ondertekende kopie van de schriftelijke overeenkomst	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een plaatsbeschrijving van de assistentiewoning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

AFSPRAKENNOTA

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 5,12,13,17,22,24

Vaststellingen op basis van:

- afsprakennota

De afsprakennota bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB	NVT
de identificatie- en contactgegevens van de groep van assistentiewoningen en de beheersinstantie ervan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de bijzondere verblijfsvoorwaarden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot het verbreken of opzeggen van de overeenkomst, alsook de procedure voor opzegging of verbreking en de opzeg- of verbrekingsvergoeding	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

De bepalingen zijn conform art. 22 en 24:

	Conform	Niet Conform	Niet vermeld	Niet bevraagd
Opzegtermijn 30 dagen (60 dagen voor de beheersinstantie)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eerste maand proefperiode met opzegtermijn 7 dagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdens opzegtermijn geen extra opzegvergoeding boven op dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
Dagprijs enkel aangerekend tot dag voorafgaand aan nieuwe bewoning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen bedraagt minstens 5 dagen en kan in onderling overleg verlengd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedurende deze termijn mogen geen extra vergoedingen boven op de dagprijs aangerekend worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
Gedurende deze termijn wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de assistentiewoning niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is kan de beheersinstantie de woning zelf ontruimen en de bezittingen opslaan, daarvoor kunnen enkel reële aantoonbare opslagkosten aan de nabestaanden aangerekend worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De directeur vermeldt dat er ook overeenkomsten worden gesloten voor bepaalde duur (het model van overeenkomst spreekt wel van onbepaalde duur). In overeenkomsten van bepaalde duur is de einddatum vooraf bepaald; hieraan is geen opzegtermijn verbonden, aldus de directie. In de afsprakennota staat er wel vermeld bij tijdelijk verblijf dat de opzegtermijn 1 dag betreft.				

De afsprakennota bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB	NVT
de wijze waarop de crisiszorg en overbruggingszorg, worden georganiseerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de wijze waarop de gebruikersraad wordt samengesteld en functioneert	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

De bepalingen zijn conform de principes van art. 12:

	Conform	Niet Conform	Niet vermeld	Niet bevraagd
Er werd een gebruikersraad opgericht	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruikersraad vergadert minimaal 1 x per trimester	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De samenstelling van de gebruikersraad is conform samengesteld (minstens de helft bewoners van assistentiewoningen of hun vertegenwoordigers)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
De gebruikersraad kan advies geven over alle aangelegenheden die de algemene werking betreffen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
Alle bewoners ontvangen een kopie van de verslagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

De afsprakennota bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB	NVT
de procedure voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

De bepalingen zijn conform de principes van art. 13:

	Conform	Niet Conform	Niet vermeld	Niet bevraagd
Er werd een klachtenbehandelaar aangeduid	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klachten kunnen rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, door de bewoner of door zijn familie of mantelzorger aan die persoon worden meegedeeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenbehandelaar verzamelt de ingediende suggesties, opmerkingen of klachten	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
Aan de indiener van de klacht wordt het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven, rechtstreeks meegedeeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De beheersinstantie verstrekt periodieke informatie over het klachtenbeleid aan de bewoners, hun familieleden en verzorgers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

De afsprakennota bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB	NVT
een verwijzing naar het agentschap dat toezicht uitoefent op de erkenning van de groep van assistentiewoningen, en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsvoorwaarden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

	Ja	Nee	NB
De bepalingen van de afsprakennota zijn conform art. 5: de bewoner geniet de grootst mogelijke vrijheid, zoals hij vrij is in zijn natuurlijk thuis milieu. De beheersinstantie kan die vrijheid alleen beperken om organisatorische redenen waarover duidelijk gecommuniceerd moet worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hoofdlijnen van de interne afsprakennota worden samengevat in een onthaalbrochure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Was er een aanpassing van de interne afsprakennota het voorbije werkjaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

OVEREENKOMST

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Vaststellingen op basis van:

- overeenkomst

De overeenkomst bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB
de identificatiegegevens van de contracterende partijen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het bedrag en de samenstelling van de dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst is conform art. 20:

	Ja	Nee	NB	NVT
<i>Is inbegrepen in de dagprijs:</i>				
de activiteiten van de woonassistent	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het gebruik van het oproepsysteem	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de garantie van crisiszorg en overbruggingszorg, met uitzondering van de reële kosten van die zorg	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het gebruik en het onderhoud van de ontmoetings- en gemeenschappelijke ruimten	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kosten van het genotsrecht van de assistentiewoning, tenzij de bewoner voor dat gebruik geen kosten hoeft te betalen aan de groep van assistentiewoningen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de dagprijs bevat enkel kosten die niet verbonden zijn aan door de bewoner vrij te kiezen dienstverlening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

De overeenkomst bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB
de regeling voor de aanpassing van de dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst is conform art. 21: Wijziging dagprijs

	Conform	Niet conform	Niet vermeld	Niet bevestigd
Aanpassingen aan de dagprijs worden vooraf aan alle belanghebbenden bekendgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aanpassing gaat in ten vroegste dertig dagen na de kennisgeving ervan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB	NVT
een eventuele voorschotregeling met betrekking tot de dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst bevat volgende bepalingen:

	Ja	Nee	NB	NVT
<i>Wat het genotsrecht van de assistentiewoning betreft:</i>				
de assistentiewoning die aan de bewoner wordt toegewezen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de verbintenis van de beheersinstantie om de bewoner geen andere assistentiewoning toe te wijzen, tenzij met zijn uitdrukkelijk akkoord of in het geval dat het genotsrecht van de groep van assistentiewoningen op het gebruik van de assistentiewoning wordt beëindigd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De beheersinstantie wijst de bewoner bij het betreden van de assistentiewoning op de mogelijkheid dat zijn genotsrecht van de				

woning kan worden beëindigd, in het geval dat het recht van de groep van assistentiewoningen om de AW te gebruiken wordt beëindigd. De beheersinstantie verbindt zich ertoe om aan de bewoner in voorkomend geval een gelijkwaardige assistentiewoning toe te wijzen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de verbintenis van de beheersinstantie om uiterlijk wanneer de bewoner de assistentiewoning betreedt, samen met de bewoner of zijn vertegenwoordiger, op tegenspraak en voor gezamenlijke rekening, een omstandige plaatsbeschrijving op te stellen die bij de overeenkomst wordt gevoegd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het bedrag van de waarborg die niet hoger mag zijn dan dertig keer de dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de verbintenis om het bedrag van de waarborg op een geblokkeerde en gepersonaliseerde rekening te plaatsen, waarvan de opbrengst voor de bewoner is	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de waarborg dient alleen ter uitvoering van de bepalingen van de overeenkomst of om een eventuele schadevergoeding voor opzettelijk veroorzaakte schade te betalen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de regelingen van aansprakelijkheid en verzekeringen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst bevat volgende bepalingen:

Ja Nee NB

<i>Wat de zorg- en dienstverlening betreft:</i>				
de diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het principiële verbod voor de groep van assistentiewoningen om gelden of goederen van de bewoner te beheren of te bewaren, vermeld in artikel 14	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst bevat volgende bepalingen:

Ja Nee NB

de verbintenis van de beheersinstantie om de overeenkomst alleen met het akkoord van de bewoner/ zijn vertegenwoordiger te wijzigen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de verwijzing naar de aanvullende bepalingen van de interne afsprakennota, alsook de regeling voor de wijziging van die afsprakennota	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de verbintenis van de beheersinstantie om de overeenkomst niet te verbreken, tenzij wegens overmacht of om redenen en volgens de procedure, vermeld in de interne afsprakennota	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de wijze waarop de overeenkomst eindigt of door de bewoner of zijn vertegenwoordiger of door de beheersinstantie beëindigd kan worden, de toepasselijke opzeggingstermijn en de andere vereisten voor een ontvankelijke opzegging	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de overeenkomst is van onbepaalde duur	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst is conform art. 22:

Conform Niet Niet Niet
conform vermeld bevestigd

<i>Opzeg door bewoner:</i>				
als de bewoner de overeenkomst wil beëindigen bedraagt de opzeggingstermijn dertig dagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de beheersinstantie	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Opzeg door beheersinstantie</i>				

als die beheersinstantie de overeenkomst wil beëindigen bedraagt de opzeggingstermijn zestig dagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proefperiode				
de eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de opzeggingstermijn wordt in die periode zowel voor de bewoner als voor de beheersinstantie beperkt tot zeven dagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De overeenkomst is conform art. 23:

Conform Niet conform Niet vermeld Niet bevraagd

als naar het oordeel van de behandelende arts, na overleg met de andere betrokken zorgverleners, de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is dat een opname in een meer passende zorgvoorziening noodzakelijk is, verbindt de beheersinstantie zich ertoe, in overleg met de bewoner en zijn familie of mantelzorgers, te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	----------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

De overeenkomst is conform art. 24:

Conform Niet conform Niet vermeld Niet bevraagd

het overlijden van de bewoner of, als er meer dan een bewoner is, van de langstlevende bewoner maakt een einde aan de overeenkomst	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, bedraagt minstens vijf dagen en kan enkel in onderling overleg verlengd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

INSPRAAK EN KLACHTEN

INSPRAAK

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 12

SMK: 1.5, 4.2

MB 10/12/2001

Vaststellingen op basis van:

- verslaggeving gebruikersraad
- toelichting directeur

Gebruikersraad

	Ja	Nee	NB
Er is een gebruikersraad opgericht	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruikersraad vergadert minimaal 1 x per trimester	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De samenstelling van de gebruikersraad is conform	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruikersraad kan advies geven over alle aangelegenheden die de algemene	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

werking betreffen			
Alle bewoners ontvangen een kopie van de verslagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Men kan aantonen dat de opmerkingen en suggesties die aan bod kwamen in de gebruikersraad opgevolgd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eén maal om de week/om de 14 dagen is er een mailing naar de familie. Ook de uitnodiging voor de gebruikersraad wordt zo verspreid, naast een papieren uitnodiging in het postvakje van de bewoners.			

Kwaliteitshandboek

	Ja	Nee	NB	NVT
Het kwaliteitshandboek bevat een procedure collectieve inspraak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Andere mogelijkheden tot inspraak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden tevredenheidsenquêtes aangeboden.			

Beoordeling

Geen tekorten

KLACHTEN

BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 13

SMK: 1.13, 4.2

MB 10/12/2001, art. 3

Vaststellingen op basis van:

- klachtenregistratie
- procedure
- toelichting directeur

Klachtenprocedure

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een klachtenprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt t.a.v. de gebruiker	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De klachtenprocedure is conform de vereisten van art. 13:</i>			
Er werd een klachtenbehandelaar aangeduid	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klachten kunnen rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, door de bewoner of door zijn familie of mantelzorger aan de klachtenbehandelaar worden meegedeeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenbehandelaar verzamelt de ingediende suggesties, opmerkingen of klachten	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aan de indiener van de klacht wordt het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven, rechtstreeks meegedeeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De beheersinstantie verstrekt periodieke informatie over het klachtenbeleid aan de bewoners, hun familieleden en verzorgers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt een termijn voor feed-back voorzien	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is net een nieuwe klachtenprocedure uitgewerkt die ook zal worden geïntegreerd in het nieuwe kwaliteitshandboek dat in voege zal gaan in 2023.			

Klachtenbehandeling

	Ja	Nee	NB
Er werden in het afgelopen jaar klachten ingediend	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenregistratie (een groot schrift waarin klachten en suggesties kunnen worden genoteerd) werd erop nagekeken. Sinds januari 2020 zijn er in het boek geen klachten meer genoteerd. De klacht die werd geuit bij de Woonzorglijn en aanleiding gaf tot de opvolgingsinspectie werd niet eerst intern geuit volgens de gesprekspartners.			

Periodieke informatie klachtenbeleid

	Ja	Nee	NB	NVT
De groep van assistentiewoningen zorgt voor periodieke informatie over het klachtenbeleid aan alle gebruikers hun familieleden en mantelzorgers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

FACTURATIE / GELDBEHEER

DAGPRIJS

BVR van 24/07/2009; bijlage XVI, art. 20, 21

Vaststellingen op basis van:

- overzicht dagprijzen

	Ja	Nee
De dagprijs werd gesplitst in een deel genotsrecht en een deel dienstverlening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De dagprijs bedraagt:</i>	Minimum	Maximum
voor het genotsrecht (Per bewoner) €		
(Per flat) €	19,97	27,5
voor de dienstverlening (Per bewoner) €		
(Per flat) €	36,07	48,66
De dagprijs bestaat uit een basisdienst en genotsrecht, afhankelijk van het type flat en varieert naargelang het gaat om een één -of tweepersoons flat.		

Inbegrepen in de dagprijs

	Ja	Nee	NB	NVT
de activiteiten van de woonassistent	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het gebruik van het oproepsysteem	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de garantie van crisiszorg en overbruggingszorg, met uitzondering van de reële kosten van die zorg	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het gebruik en het onderhoud van de ontmoetings- en gemeenschappelijke ruimten	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kosten van het genotsrecht van de assistentiewoning, tenzij de				

bewoner voor dat gebruik geen kosten hoeft te betalen aan de groep van assistentiewoningen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Een mobiel oproepsysteem is niet inbegrepen in de dagprijs.				

	Ja	Nee	NB
De dagprijs bevat enkel kosten die niet verbonden zijn aan door de bewoner vrij te kiezen dienstverlening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijs voor zover die betrekking heeft op de kosten van de zorg- en dienstverlening, is gelijk voor alle bewoners van de GAW	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prijs van de dienstverlening is gelinkt aan het soort flat dat wordt bewoond. Er zijn 4 verschillende types flats en drie verschillende prijzen voor de dienstverlening.			

Aanpassing dagprijs

	Ja	Nee	NB
Er was een aanpassing van de dagprijs in het afgelopen werkjaar	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aanpassing werd vooraf aan alle belanghebbenden bekendgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aanpassing gaat in ten vroegste dertig dagen na de kennisgeving ervan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Goedkeuring/kennisgeving dagprijs

	Ja	Nee	NB
Er is een goedkeuring/kennisgeving van de dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- De groep van assistentiewoningen voldoet niet aan het BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art 20: de dagprijs voor zover die betrekking heeft op de kosten van de zorg- en dienstverlening, moet gelijk zijn voor alle bewoners van de groep van assistentiewoningen.

FACTURATIE

BVR van 24/07/2009; bijlage XVI, art. 18 en 25

MB 10/12/2001, art. 3

SMK 4.2

Vaststellingen op basis van:

- facturatie

	Ja	Nee	NB
Voor elke gebruiker wordt er op het einde van elke maand een factuur opgemaakt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De facturatie bevat de volgende elementen:

	Ja	Nee	NB	NVT
de identiteit van de bewoner	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het aantal dagen dat de bewoner die maand in de assistentiewoning verbleven heeft	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

de gevraagde dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
een gedetailleerde opgave van alle extra vergoedingen die boven op de dagprijs in rekening zijn gebracht (aard, aantal, bedrag)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in voorkomend geval, de al betaalde bedragen voor de afgelopen verblijfsperiode en de te betalen bedragen voor de volgende maand	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het totale verschuldigde netto bedrag dat de bewoner moet betalen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Facturatie van supplementen

	Ja	Nee	NB
Alleen supplementen die vermeld werden in de overeenkomst worden aangerekend	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kwaliteitshandboek

	Ja	Nee	NB	NVT
In het kwaliteitshandboek is er een procedure facturatie voorzien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

FACTURATIE BIJ OPZEG

BVR van 24/07/2009; bijlage XVI art. 22

Vaststellingen op basis van:

- facturatie van bewoners in opzeg
- opnameovereenkomst

	Conform	Niet Conform	Niet Bevraagd	NVT
Opzegtermijn maximum 30 dagen (60 dagen voor de beheersinstantie)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eerste maand proefperiode met opzegtermijn 7 dagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdens opzegtermijn geen extra opzegvergoeding boven op dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dagprijs enkel aangerekend tot dag voorafgaand aan nieuwe bewoning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

FACTURATIE BIJ OVERLIJDEN

BVR van 24/07/2009; bijlage XVI art. 24

Vaststellingen op basis van:

- facturatie van overleden bewoners
- opnameovereenkomst

	Conform	Niet Conform	Niet Bevraagd	NVT

Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen (minstens 5 dagen) worden geen extra vergoedingen boven op de dagprijs aangerekend. Deze termijn kan enkel verlengd worden in overleg met de nabestaanden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen (minstens 5 dagen) wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als er opslagkosten worden aangerekend aan de nabestaanden in geval dat de assistentiewoning niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is dan zijn deze kosten reëel en aantoonbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na overlijden wordt de dagprijs enkel aangerekend gedurende de periode van minstens 5 dagen waarbinnen de nabestaanden de woning dienen te ontruimen. Deze termijn kan enkel in onderling overleg worden verlengd	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De termijn van vijf dagen wordt vaak overschreden. Dit gebeurt in overleg met de familie of bewindvoerder. In een situatie waar een bewindvoerder werd aangesteld, kon het mailverkeer over het verlengen van de termijn na overlijden en hoelang er nog zou worden doorbetaald, worden voorgelegd. In andere situaties waar het gaat om een beperktere verlenging, gebeuren de afspraken hierover soms ook mondeling met de familie, zo verklaart de directie.				

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- De groep van assistentiewoningen voldoet niet aan het BVR 24/07/2009, bijlage XVI, art. 24: na overlijden wordt de dagprijs enkel aangerekend gedurende de periode van minstens 5 dagen waarbinnen de nabestaanden de woning dienen te ontruimen. Deze termijn kan enkel in onderling overleg worden verlengd.

KWALITEITSZORG

DOCUMENTEN TER BESCHIKKING VAN INSPECTIE TER PLAATSE

Toezichtsdecreet 19/01/2018, art. 7, 10 en 11

Alle gegevens werden vlot ter beschikking gesteld en de inspectie verliep in een constructieve sfeer.

Beoordeling

Geen tekorten