

/ Jaarverslag



Vlaanderen
is zorg

WOONZORGLIJN

Jaarverslag 2013

**AGENTSCHAP
ZORG &
GEZONDHEID**

Inhoudstafel

Woord vooraf	3
Leeswijzer	4
1 De Woonzorglijn	5
1.1 De dienstverlening van de Woonzorglijn	5
1.1.1 Een laagdrempelig informatie- en meldpunt	5
1.1.2 Promotor van het informatie- en klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen	5
1.1.3 Een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening	5
1.2 Achter de schermen van de Woonzorglijn ...	5
1.3 Hoe kunt u de Woonzorglijn bereiken ?	6
2 Algemene cijfergegevens	7
2.1 Globaal overzicht van de oproepen	7
2.1.1 Overzicht van de oproepen per type oproep	7
2.1.2 Overzicht van het gebruikte medium	7
2.2 Wie contacteerde de Woonzorglijn	8
2.3 Wie belde waarvoor?	9
2.3.1 Informatievragen	9
2.3.2 Mededelingen	9
2.3.3 Klachten	10
3 Informatievragen	11
3.1 Overzicht van de informatievragen	11
4 Klachten	12
4.1 Weergave van de gemelde klachtenaspecten	12
4.2 Overzicht van de meest gemelde klachten over woonzorgcentra	13
5 Gegrondheid van de klachten	14
5.1 Algemeen	14
5.1.1 Gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra	14
5.2 Gegrondheid klachten in woonzorgcentra per klachtengroep	15
5.2.1 Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden	15
5.2.2 Gegrondheid financiële klachten	15
5.2.3 Gegrondheid klachten over dienstverlening	16
5.2.4 Gegrondheid klachten over verpleging en verzorging	17
5.3 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	18
5.4 Resultaat van de gegronde klachten	19
6 Algemeen besluit	20
Colofon	21



Woord vooraf

De Woonzorglijn maakt sinds 2011 een transitie door waarbij de werking en het functioneren voortdurend geëvalueerd en aangepast worden aan het veranderende ouderenzorglandschap, de hedendaagse noden en digitale communicatiemedia zoals e-mail.

De transitie nam een aanvang met de naamswijziging van Rusthuisinfofoon naar Woonzorglijn en werd stelselmatig verder gezet in de interne werking van de Woonzorglijn. Sedert enkele jaren wordt de Woonzorglijn bijvoorbeeld geconfronteerd met een aanzienlijke groeiend aantal contacten via e-mail. Daar waar de Woonzorglijn voorheen op de grenzen van de informaticatoepassing botste, werd er geopteerd om vanaf 2013 te streven naar een volledige registratie van de e-mailcontacten wat voor die periode in het kader van de rapportering voor het jaarverslag niet mogelijk was.

In het voorliggende jaarverslag werd dan ook een nieuwe start genomen en kunt u de cijfers voor het jaar 2013 terugvinden. Tenzij een ander jaartal wordt vermeld, hebben de cijfers alle betrekking op het jaar 2013.

Ook in de komende twee jaar zal de transitie van de Woonzorglijn nog verdergezet worden met onder meer een nieuwe hedendaagse informaticatoepassing die ons in staat zal stellen om de dienstverlening nog meer te verbeteren.



Leeswijzer

In het eerste deel van dit jaarverslag vindt u de kernopdrachten en de contactgegevens van de Woonzorglijn.

In het tweede deel geven wij u een overzicht van de algemene cijfergegevens, het aantal en het soort oproepen, wie de Woonzorglijn contacteert, waarover vragen worden gesteld en het medium dat gebruikt wordt.

In het derde deel kan u een overzicht vinden van de informatievragen die aan de Woonzorglijn worden gesteld.

De klachtenoproepen - al dan niet gegrond - worden verder uitgesplit in deel vier. Naast een algemeen overzicht van de cijfers kan u hier ook de meest gemelde klachten terugvinden.

De gegrondheid van de deelklachten en het resultaat van de interventies worden besproken in het vijfde deel. De gegrondheid van de klachten wordt bepaald op basis van de vaststelling door Zorginspectie.

Deel zes bevat tot slot een algemeen besluit.



1 De Woonzorglijn

1.1 DE DIENSTVERLENING VAN DE WOONZORGLIJN

1.1.1 Een laagdrempelig informatie- en meldpunt

De Woonzorglijn wil een laagdrempelig informatie- en meldpunt zijn waar zowel gebruikers van residentiële ouderenvoorzieningen als hun familieleden, mantelzorgers, vrienden, bewindvoerders en anderen zoals artsen en personeel van de voorziening terecht kunnen met vragen, suggesties en klachten.

Vragen die handelen over erkende ouderenvoorzieningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden doorverwezen naar Home Info.

1.1.2 Promotor van het informatie- en klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen

De Woonzorglijn ijvert voor een goed uitgebouwde informatie- en klachtenprocedure in de ouderenvoorzieningen. Hierbij is het belangrijk dat er een positieve houding is vanuit de voorziening tegenover de informatie- en klachtenprocedure alsook dat er de nodige bereidheid is om hier binnen de voorziening aan te werken. Er zal dan ook voor geijverd worden dat vragen en problemen op de eerste plaats in de voorziening een antwoord of een oplossing krijgen.

Ouderenvoorzieningen zijn dan ook wettelijk verplicht om over een klachtenprocedure te beschikken.

1.1.3 Een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening

Een klantvriendelijke en deskundige dienstverlening staat centraal bij de Woonzorglijn. Waar mogelijk gaat de medewerker van de Woonzorglijn zelf op zoek naar een gepaste oplossing. Hiervoor kan er beroep worden gedaan op de medewerkers van afdeling Woonzorg en Eerste Lijn van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

De Woonzorglijn is meer dan een loket of doorgeefluik bij vragen of problemen. Zij vraagt ook informatie op, zoekt mee naar oplossingen en blijft het aanspreekpunt van de contactnemer.

1.2 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE WOONZORGLIJN ...

De Woonzorglijn wordt bemand door deskundig personeel dat steeds een luisterend oor biedt:

- Sabine De Brabanter, deskundige
- Jurgen Claes, adjunct van de directeur
- Tiffany Gruwez, adjunct van de directeur

Dit in nauwe samenwerking met de sectorverantwoordelijken van de afdeling Woonzorg en Eerste Lijn.



1.3 HOE KUNT U DE WOONZORGLIJN BEREIKEN ?

De Woonzorglijn kan zowel telefonisch, per mail, per post als per fax worden bereikt.

Telefonisch

De 078-lijn, zonaal tarief, is bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur. Op andere tijdstippen kan er een boodschap op het antwoordapparaat worden ingesproken.

☎ 078-15 25 25

Schriftelijk

Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn
Woonzorglijn
Koning Albert II-laan 35, bus 33
1030 Brussel

Fax

02-553 36 90

E-mail

woonzorglijn@zorg-en-gezondheid.be

Website

<http://www.woonzorglijn.be>

Op de website van de Woonzorglijn kan u volgende informatie vinden:

- de jaarverslagen van de Woonzorglijn;
- informatie betreffende de regelgeving;
- veel gestelde vragen en antwoorden.

U kan bij de Woonzorglijn terecht met vragen, klachten en suggesties. Positieve ervaringen zijn uiteraard ook altijd welkom.

De website van de Woonzorglijn maakt deel uit van de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Op deze website kan u alle adresgegevens vinden van de erkende voorzieningen als ook alle informatie met betrekking tot de geldende wetgeving.

<http://www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg>



2 Algemene cijfergegevens

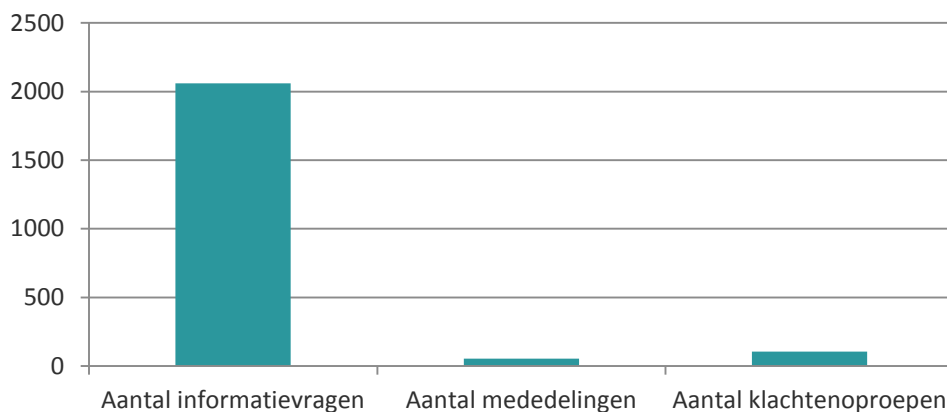
2.1 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN

2.1.1 Overzicht van de oproepen per type oproep

Type oproep	Aantal	In %
Aantal informatievragen	2059	92,9%
Aantal mededelingen	53	2,4%
Aantal klachtenoproepen	104	4,7%
Totaal aantal oproepen	2216	100,0%

Tabel 1 Overzicht van de oproepen per type

Verdeling oproepen per type



Grafiek 1 Overzicht van de oproepen per type

2.1.2 Overzicht van het gebruikte medium

Medium oproeper	Aantal	In %
E-mail	1456	65,7%
Brief	14	0,6%
Telefoon	746	33,7%
Totaal	2216	100,0%



Tabel 2 en Grafiek 2 Overzicht van het gebruikte medium om de Woonzorglijn te contacteren

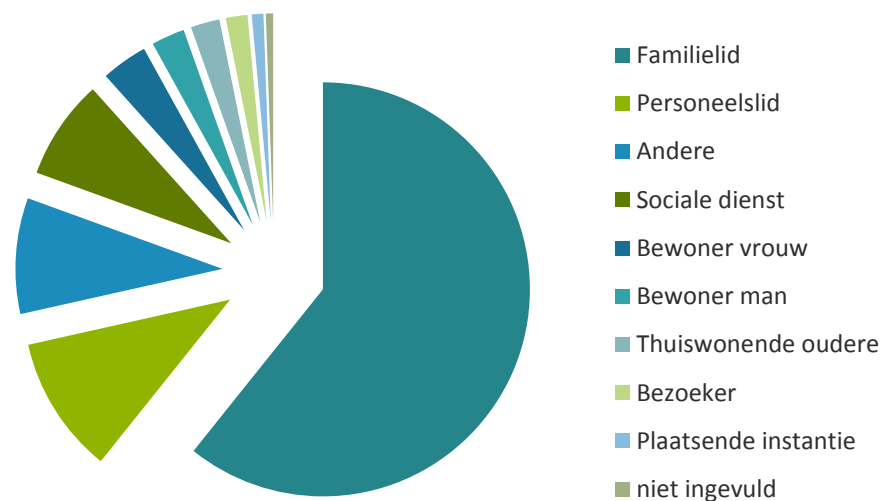
In bovenstaande tabellen worden enkel de cijfers van 2013 weergegeven. Zoals eerder vermeld, maakt de Woonzorglijn een transitie waardoor er wijzigingen zijn in het registratiesysteem. Hierdoor is het niet opportuun om de cijfers van 2013 te vergelijken met de voorafgaande jaren.



2.2 WIE CONTACTEERDE DE WOONZORGLIJN

Aard oproeper	Procentueel aandeel
Familielid	60,7%
Personeelslid	10,7%
Andere ¹	9,0%
Sociale dienst	7,8%
Bewoner vrouw	3,6%
Bewoner man	2,6%
Thuiswonende oudere	2,3%
Bezoeker	1,7%
Plaatsende instantie	0,9%
Niet ingevuld	0,6%
Totaal aantal oproepen	100,0%

Tabel 3 Overzicht van de aard van de oproepers



Grafiek 3 Overzicht van de aard van de oproepers

Zoals weergegeven in tabel 2.2 richt de Woonzorglijn zich niet enkel naar bewoners en familieleden/mantelzorgers maar ook professionelen kunnen terecht bij de Woonzorglijn.

In de tabel is te zien dat, net zoals voorgaande jaren, de meeste oproepen van familieleden komen. De bewoners zijn goed voor 6,2% van het aantal oproepers.

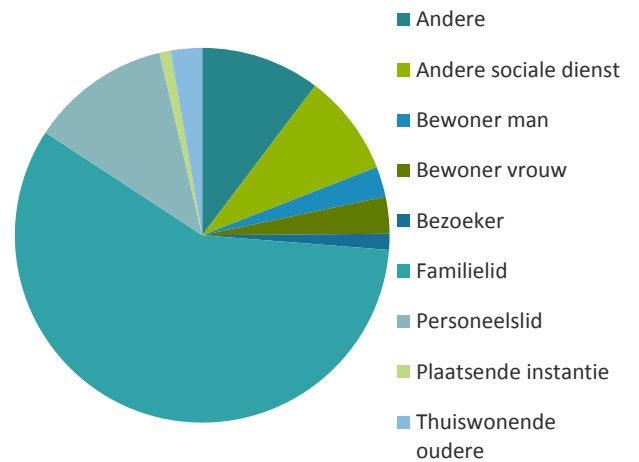
U kunt ook lezen dat er voor 0,6% niets werd ingevuld bij de aard van de oproeper. Hierbij gaat het om personen die geen informatie geven over hun relatie ten aanzien van ouderenzorg.

¹ Andere: voornamelijk studenten, architecten, potentiële initiatiefnemers,...

2.3 WIE BELDE WAARVOOR?

2.3.1 Informatievragen

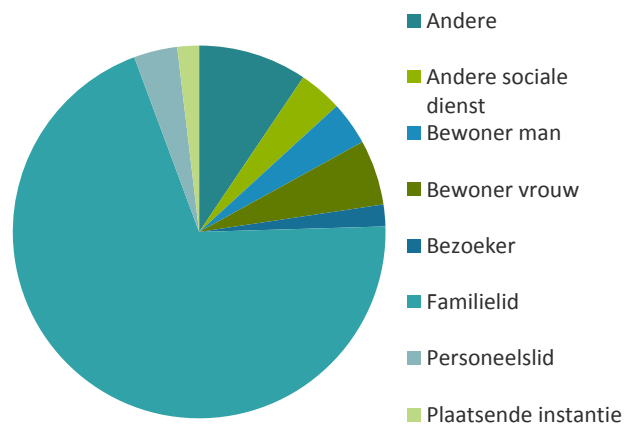
Type oproeper	% Van de infovragen
Familieelid	58,0%
Personeelslid	12,1%
Andere	10,3%
Andere sociale dienst	8,8%
Bewoner vrouw	3,2%
Thuiswonende oudere	2,7%
Bewoner man	2,6%
Bezoeker	1,4%
Plaatsende instantie	1,0%
Totaal	100,0%



Tabel 4 en Grafiek 4 Overzicht van het type oproeper dat informatievragen formuleerde

2.3.2 Mededelingen

Type oproeper	% Van de mededelingen
Familieelid	69,8%
Andere	9,4%
Bewoner vrouw	5,7%
Andere sociale dienst	3,8%
Bewoner man	3,8%
Personeelslid	3,8%
Bezoeker	1,9%
Plaatsende instantie	1,9%
Totaal	100,0%

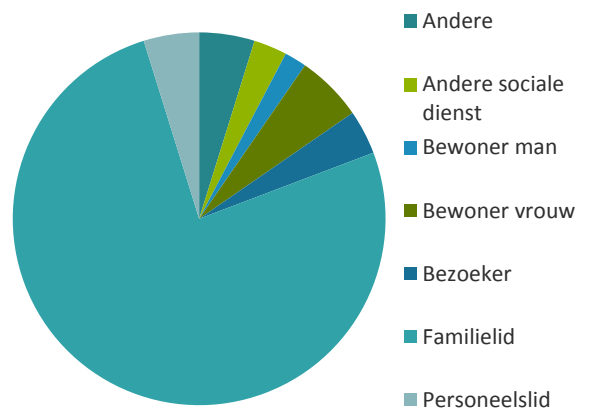


Tabel 5 en Grafiek 5 Overzicht van het type oproeper dat mededelingen formuleerde



2.3.3 Klachten

Type oproeper	% Van de klachten
Familieelid	76,0%
Bewoner vrouw	5,8%
Andere	4,8%
Personeelslid	4,8%
Bezoeker	3,8%
Andere sociale dienst	2,9%
Bewoner man	1,9%
Totaal	100,0%



Tabel 6 en Grafiek 6 Overzicht van het type oproeper dat klachten formuleerde

De Woonzorglijn behandelt informatieve oproepen, mededelingen en klachten.

Informatieve vraag:

Informatieve vragen kunnen in de meeste gevallen onmiddellijk worden beantwoord. Deze handelen over vragen over de normering, adresgegevens van voorziening, rechten en plichten van de bewoners,...

Mededeling:

Een oproep wordt als mededeling behandeld indien de oproeper geen 'echte' klacht wenst in te dienen of wanneer er al een klacht ingediend werd of recent werd behandeld.

Klachten:

Bij een klacht wordt er een verder onderzoek uitgevoerd door de Woonzorglijn zelf en/of wordt er een inspectieaanvraag ingediend bij het agentschap Zorginspectie.

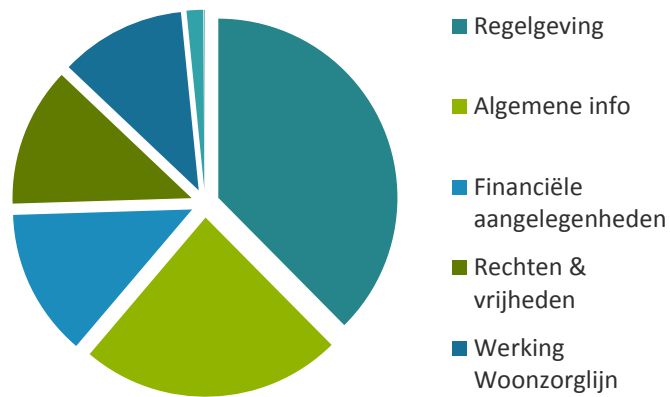


3 Informatievragen

3.1 OVERZICHT VAN DE INFORMATIEVRAGEN

Informatievragen	Aantal
Regelgeving	37,6%
Algemene info	23,6%
Financiële aangelegenheden	13,3%
Rechten & vrijheden	12,6%
Werking Woonzorglijn	11,3%
Verzorging en verpleging	1,5%
Dienstverlening	0,1%
Totaal	100,0%

Tabel 7 Overzicht van de thema's waarover de meest gestelde informatievragen handelden



Grafiek 7 Overzicht van de thema's waarover de meest gestelde informatievragen handelden



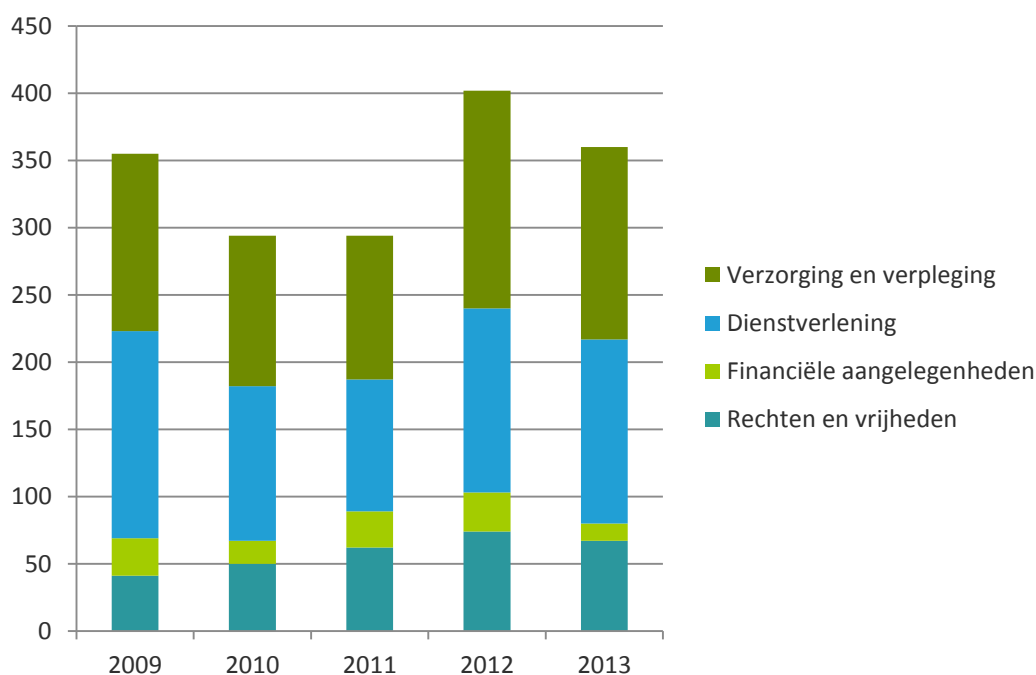
4 Klachten

4.1 WEERGAVE VAN DE GEMELDE KLACHTENASPECTEN

Een klacht kan uit verschillende aspecten bestaan, namelijk deelklachten. In het verdere verslag zal de term 'klachten' gebruikt worden om deelklachten aan te duiden. Wanneer het over de oproep zelf gaat, zal de term 'klachtenoproep' gebruikt worden.

Klachtenaspecten woonzorgcentra	2009	2010	2011	2012	2013
Rechten en vrijheden	41	50	62	74	67
Financiële aangelegenheden	28	17	27	29	13
Dienstverlening	154	115	98	137	137
Verzorging en verpleging	132	112	107	162	143
Totaal	355	294	294	402	360

Tabel 8 Overzicht van de klachtenaspecten waaruit de klachten zijn opgebouwd

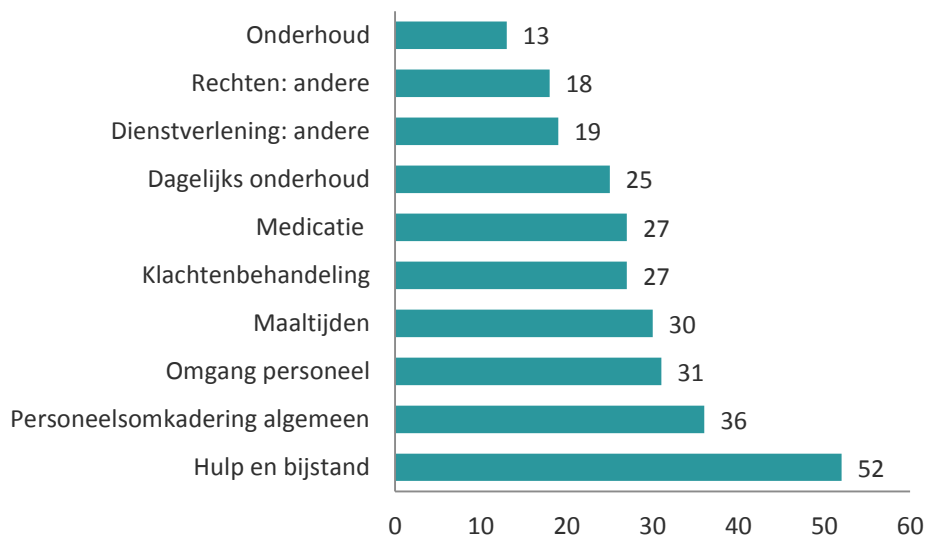


Grafiek 8 Overzicht van de klachtenaspecten waaruit de klachten zijn opgebouwd

4.2 OVERZICHT VAN DE MEEST GEMELDE KLACHTEN OVER WOONZORGCENTRA

	Meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra	Aantal
1	Hulp en bijstand	52
2	Personeelsomkadering algemeen	36
3	Omgang personeel	31
4	Maaltijden	30
5	Klachten behandeling	27
6	Medicatie	27
7	Dagelijks onderhoud	25
8	Dienstverlening: andere	19
9	Rechten: andere	18
10	Onderhoud	13

Tabel 9 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra



Grafiek 9 Overzicht van de meest gemelde klachtenaspecten over woonzorgcentra

5 Gegrondheid van de klachten

5.1 ALGEMEEN

Een klacht wordt als gegrond beschouwd indien de bevestiging van de klacht door de Woonzorglijn en/of tijdens een inspectiebezoek vastgesteld werd.

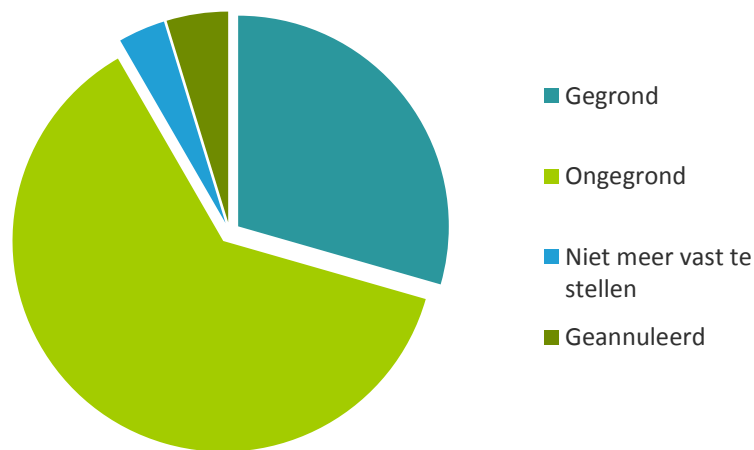
De klachten worden onderverdeeld in vier klachtengroepen:

- Klachten over rechten en vrijheden
- Financiële klachten
- Klachten over dienstverlening
- Klachten over verpleging en verzorging.

5.1.1 Gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra

Gegrondheid klachten in woonzorgcentra	Aantal	In %
Gegrond	106	29,4%
Ongegrond	224	62,2%
Niet meer vast te stellen	13	3,6%
Geannuleerd	17	4,7%
Totaal	360	100,0%

Tabel 10 Overzicht van de gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra



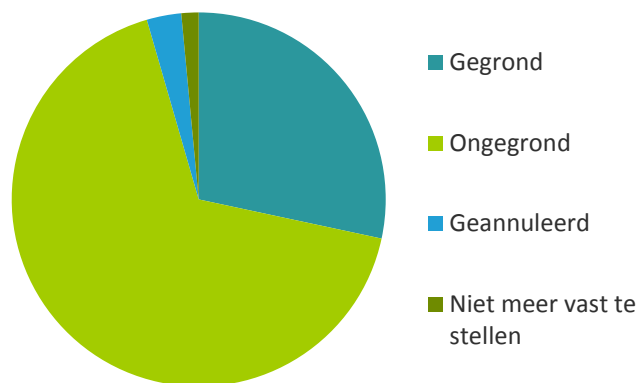
Grafiek 10 Overzicht van de gegrondheid van de klachten in woonzorgcentra

5.2 GEGRONDHEID KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA PER KLACHTENGROEP

5.2.1 Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden

Gegrondheid klachten over rechten en vrijheden	Aantal	In %
Gegrond	19	28,4%
Ongegrond	45	67,2%
Geannuleerd	2	3,0%
Niet meer vast te stellen	1	1,5%
Totaal	67	100,0%

Tabel 11 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over de rechten en vrijheden

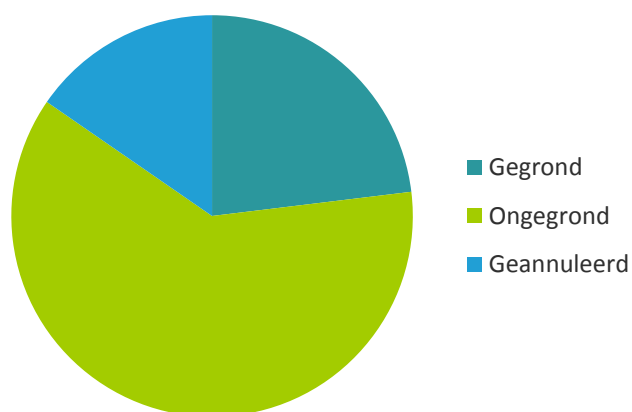


Grafiek 11 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over de rechten en vrijheden

5.2.2 Gegrondheid financiële klachten

Gegrondheid financiële klachten	Aantal	In %
Gegrond	3	23,1%
Ongegrond	8	61,5%
Geannuleerd	2	15,4%
Niet meer vast te stellen	0	0,0%
Totaal	13	100,0%

Tabel 12 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over financiële aangelegenheden

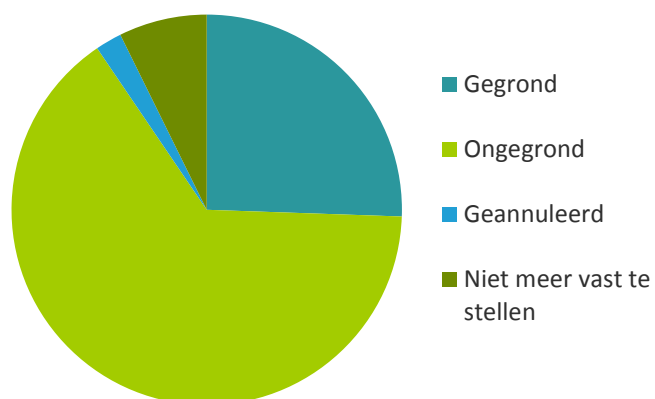


Grafiek 12 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over financiële aangelegenheden

5.2.3 Gegrondheid klachten over dienstverlening

Gegrondheid dienstverlening	Aantal	In %
Gegrond	35	25,5%
Ongegrond	89	65,0%
Geannuleerd	3	2,2%
Niet meer vast te stellen	10	7,3%
Totaal	137	100,0%

Tabel 13 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over dienstverlening



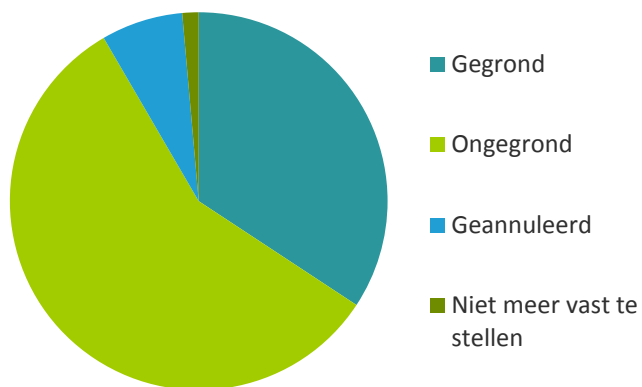
Grafiek 13 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over dienstverlening



5.2.4 Gegrondheid klachten over verpleging en verzorging

Gegrontheid verpleging en verzorging	Aantal	In %
Gegronnd	49	34,3%
Ongegrond	82	57,3%
Geannuleerd	10	7,0%
Niet meer vast te stellen	2	1,4%
Totaal	143	100,0%

Tabel 14 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over verpleging en verzorging

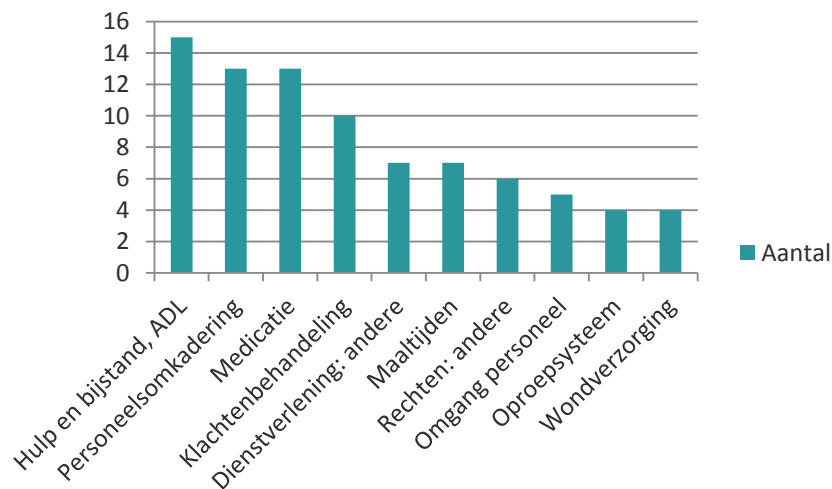


Grafiek 14 Overzicht van de gegrondheid van de klachten over verpleging en verzorging

5.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA

	Meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	Aantal
1	Hulp en bijstand, Activiteiten van het dagelijks leven (ADL)	15
2	Personeelsomkadering	13
3	Medicatie	13
4	Klachtenbehandeling	10
5	Dienstverlening: andere	7
6	Maaltijden	7
7	Rechten: andere	6
8	Omgang personeel	5
9	Oproepsysteem	4
10	Wondverzorging	4

Tabel 15 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten



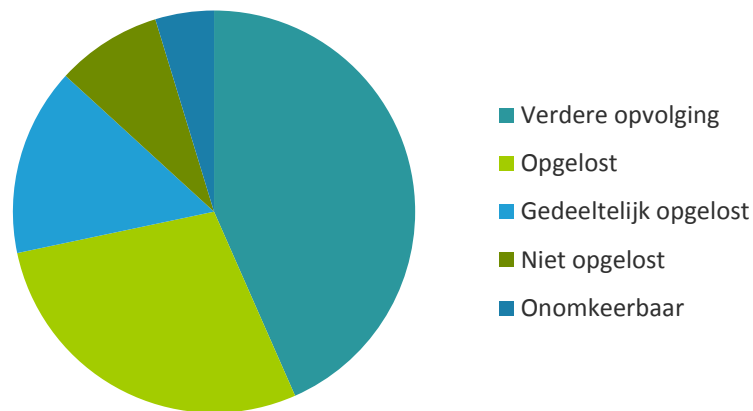
Grafiek 15 Overzicht van de meest voorkomende gegronde klachten



5.4 RESULTAAT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten in het woonzorgcentrum	Aantal	In %
Verdere opvolging	46	43,4%
Opgelost	30	28,3%
Gedeeltelijk opgelost	16	15,1%
Niet opgelost	9	8,5%
Onomkeerbaar	5	4,7%
Totaal	106	100,0%

Tabel 16 Overzicht van de resultaten van de gegronde klachten



Grafiek 16 Overzicht van de resultaten van de gegronde klachten

43,40 % van de gegronde klachten vraagt verdere opvolging. Deze opvolging doet de sectorverantwoordelijke ouderenzorg en de zorginspecteur bij een volgende inspectiebezoeken.

Het aantal gegronde klachten die onomkeerbaar zijn, zijn minimaal. Het gaat hierbij om klachten betreffende een éénmalige gebeurtenis, bijvoorbeeld een valincident.



6 Algemeen besluit

In het jaarverslag maken we geen vergelijking tussen het aantal oproepen in 2013 ten opzichte van de vorige jaren, omwille van een wijziging in de registratie. Het is dan ook niet mogelijk om een uitspraak ten doen over deze cijfers. Een duidelijke tendens is dat familieleden nog steeds de grootste groep is van personen die de Woonzorglijn contacteerden.

Het aantal klachten is in 2013 afgenomen ten opzichte van 2012, namelijk van 360 in 2013 tegenover 402 klachten in 2012.

De meeste klachten handelen over de hulp en bijstand die bewoners krijgen in de voorziening. Dit gevolgd door klachten over de personeelsomkadering en de manier waarop het personeel omgaat met de bewoners.

Na onderzoek bleken de meeste klachten ongegrond te zijn, namelijk 62,22 % van de klachten.

29,44 % van de klachten waren gegrond. Dit waren vooral klachten over hulp en bijstand, personeelsomkadering en klachten over medicatie.

Van de vastgestelde klachten werden 28,3 % opgelost binnen de voorziening. 43,4 % vraagt verdere opvolging. De remediëring van deze klachten wordt opgevolgd door de sectorverantwoordelijke ouderenzorg en gecontroleerd bij een volgend inspectiebezoek door Zorginspectie.

In de toekomst wil de Woonzorglijn ten dienste blijven staan van burgers met vragen en klachten over residentiële ouderenzorg. Om dit uit te voeren zal de transitie, waar de Woonzorglijn nu inzit, ook in de komende jaren verder worden gezet. Via deze weg wil de Woonzorglijn haar opdracht in de toekomst nog beter vervullen.



Colofon



Samenstelling

Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Dewolf

Redactie

Sabine De Brabanter
Jurgen Claes

Eindredactie

Veerle Van der Linden

