



RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2010



Vlaamse overheid

INHOUDSTAFEL

INHOUDSTAFEL	2
WOORD VOORAF	3
LEESWIJZER	4
DEEL I DE RUSTHUIS-INFOFOON	5
I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON	5
I.2 DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN	6
I.3 HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?	7
I.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON ...	8
DEEL II ALGEMENE CIJFERGEGEVENS	9
II. 1 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2004 TOT EN MET 2010	9
II. 2 WIE BELDE ER	11
II.3 SOORTEN OPROEPEN	14
II.4 WIE BELDE WAARVOOR?	17
II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN	19
II.6 AARD VAN HET OPROEPEN 2010	21
DEEL III WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN	23
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2005 TOT EN MET 2010	23
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	25
III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE ZAKEN	26
III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	27
III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	29
III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA VAN 2005 TOT EN MET 2010	30
DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN	31
IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	31
IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	33
IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA	34
IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	35
IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT IN 2010	36
IV.6 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE WOONZORGCENTRA TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT	37
DEEL V ALGEMEEN BESLUIT	39
COLOFON	40

WOORD VOORAF

De Rusthuis-Infofoon (RIF) is sinds het ontstaan in 1994 onmiskenbaar een begrip geworden binnen de brede waaier van Vlaamse voorzieningen voor ouderen. Voor iedereen die de meer dan 80.000 bewoners van de Vlaamse ouderenvoorzieningen een warm hart toedraagt, houdt de Rusthuis-Infofoon de vinger aan de pols.

In de eerste plaats wil de Rusthuis-Infofoon een contactpunt zijn voor informatie- en adviesverstrekking bij een verblijf in een ouderenzorgvoorziening. De Rusthuis-Infofoon wil zo laagdrempelig mogelijk zijn en een luisterende en bemiddelende rol spelen bij bezorgdheid, twijfels of ontevredenheid.

Naast de ouderen zelf kunnen ook hun familie, mantelzorgers, personeelsleden van de voorzieningen, sociale diensten en andere met hun vragen en/of klachten ten aanzien van woonzorgcentra, serviceflats, centra voor kortverblijf en dagverzorgingscentra terecht bij de Rusthuis-Infofoon.

De ouderensector blijft voortdurend in beweging. In 2010 trad het woonzorgdecreet in werking. Dit nieuwe decreet bracht enkele nieuwe begrippen met zich mee zoals onder meer het woonzorgcentrum, voorheen rusthuis. In dit jaarverslag zal een eerste maal deze nieuwe terminologie gehanteerd worden.

Deze wijzigingen creëren overigens een uitstekende opportuniteit om het begrip Rusthuis-Infofoon opnieuw in de kijker te plaatsen en af te stemmen op de nieuwe terminologie. Binnenkort zal de nieuwe benaming van de Rusthuis-Infofoon kenbaar worden gemaakt.

Ik nodig iedereen uit om suggesties te doen om de werking van de infofoon te verbeteren.

Ik wens u veel leesgenot.

Chris Vander Auwera
administrateur-generaal
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

LEESWIJZER

In het eerste deel leest u alles over de dienstverlening van de Rusthuis-Infofoon. Er wordt vooreerst een korte uiteenzetting gegeven over de kernopdrachten, de verhouding met andere diensten en op welke wijze de Rusthuis-Infofoon kan worden gecontacteerd.

In het tweede deel worden de algemene cijfergegevens weergegeven, zoals het aantal en het soort oproepen, door wie en waarover er vragen werden gesteld, via welk medium de Rusthuis-Infofoon gecontacteerd werd en tenslotte het aantal klachtenoproepen uitgesplitst volgens de aard van de voorziening.

In het derde deel worden de deelklachten weergegeven, los van het aspect gegrondheid, en dit zowel voor de woonzorgcentra als voor de serviceflats. De deelklachten worden hierbij ingedeeld in vier klachtengroepen.

Het vierde deel bevat informatie over de gegrondheid van de deelklachten en over het resultaat van de interventie. Naast de globale cijfers vindt u ook een uitsplitsing per klachtengroep. Deze analyses werden beperkt tot de woonzorgcentra omdat de genoteerde gegevens voor de serviceflats te miniem waren. De beoordeling op gegrondheid is gebaseerd op de vaststelling van de inspecteurs. Dit wordt zeer strikt gehanteerd. Als de inspecteur de klacht niet bevestigd ziet, wordt de gegrondheid als “niet vast te stellen” geregistreerd. Verder wordt het aantal gegronde klachten uitgesplitst volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit, zonder hier conclusies aan te willen verbinden.

DEEL I

DE RUSTHUIS-INFOFOON

I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON

1. De Rusthuis-Infofoon wil een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten van de woonzorgcentrumbewoners, hun familieleden en relevante derden.
2. De Rusthuis-Infofoon wil een deskundig en klantvriendelijk antwoord en gepaste oplossing formuleren. Dit houdt in dat de respons correct en snel moet zijn. De Rusthuis-Infofoon doet daarvoor een beroep op de ervaring en de expertise van het team ouderzorg van de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg. Daarnaast maakt de Rusthuis-Infofoon optimaal gebruik van zijn contacten binnen de sector om een antwoord te geven of een oplossing aan te reiken.
3. De Rusthuis-Infofoon verzamelt informatie over een vraag of probleem, initieert het oplossingsproces, garandeert de continuïteit en blijft het aanspreekpunt en de gesprekspartner voor de oproeper. De Rusthuis-Infofoon is geen louter loket of doorgeefluik van vragen of problemen tussen gebruiker en de overheid. Echte klantgerichtheid kan immers niet verengd worden tot het doorgeven van een naam, adres of telefoonnummer van een 'bevoegde' ambtenaar of dienst.
4. De Rusthuis-Infofoon stelt zich subsidiair op. Dit betekent dat de vragen en problemen op de eerste plaats in de voorziening een antwoord of een oplossing moeten krijgen. Een elementaire vereiste is wel dat elke voorziening over een goed uitgewerkte informatie- en klachtenprocedure beschikt, wat een wettelijke verplichting is.
5. De Rusthuis-Infofoon promoot het informatie- en het klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen. Dit veronderstelt dat het woonzorgcentrum hiervoor ontvankelijk is en garanties voor een eerlijke en grondige informatieverstrekking en klachtenbehandeling wil inbouwen.

De Rusthuis-Infofoon wil op termijn ook haar signaal- en beleidsvoorbereidende functie beter uitbouwen.

I.2 DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN

Ouderen komen vaak in een woonzorgcentrum of serviceflat terecht na een verwijzing door een sociale dienst. Er worden soms nog voorzieningen aanbevolen die niet (meer) erkend zijn of waartegen een negatieve procedure loopt. Op het nummer van de Rusthuis-Infofoon kan vernomen worden of een ouderenvoorziening (nog) over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenzorg** van het agentschap Zorg en Gezondheid kunnen de repertoria van de erkende ouderenvoorzieningen kosteloos besteld worden.

U kunt ze uiteraard ook raadplegen op onze website.

Adres: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Team Ouderenzorg
Koning Albert II - laan 35, bus 33
1030 Brussel

Tel. 02-553 36 00

Fax 02-553 36 05

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

Daarnaast is er vzw Home-Info, die gedetailleerde informatie verzamelt over het functioneren van de individuele woonzorgcentra in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de regio Halle-Vilvoorde. Home Info is te bereiken op het telefoonnummer 02-511 91 20 en via www.home-info.be.

I.3 HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?

TELEFONISCH

De Rusthuis-Infofoon is een 078-lijn waarop je kan telefoneren tegen zonaal tarief. De Rusthuis-Infofoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 uur. Op andere tijdstippen kan een boodschap ingesproken worden op een antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer inspreekt, wordt zo vlug mogelijk teruggebeld.

 **078-15 25 25**

SCHRIFTELIJK

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Rusthuis-Infofoon
Koning Albert II - laan 35, bus 33
1030 Brussel

Fax 02-553 36 05

VIA E-MAIL

rusthuisinfofoon@vlaanderen.be

VIA DE WEBSITE

De Rusthuis-Infofoon beschikt over een eigen internetwebsite.

<http://www.rusthuisinfofoon.be>

Wat kan je er zoal vinden?

- * de jaarverslagen van de Rusthuis-Infofoon;
- * de meest gestelde vragen en de antwoorden hierop;
- * informatie over het belang en de organisatie van een klachtenprocedure;
- * informatie over het opstellen en hanteren van de afsprakennota en de schriftelijke overeenkomst;
- * links naar de adressen van woonzorgcentra, serviceflatgebouwen en andere aanverwante organisaties; ...

Bovendien kan je er terecht met je vragen, suggesties of klachten. Ook positieve ervaringen zijn steeds welkom!

De website van de Rusthuis-infofoon maakt deel uit van de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Hier kan men informatie vinden over de werking en de erkenningsvoorwaarden, adressen en contactgegevens, enz. van woonzorgcentra en serviceflats, kortverblijf en dagverzorging.

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

I.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON ...

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:

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

in samenwerking met de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg.

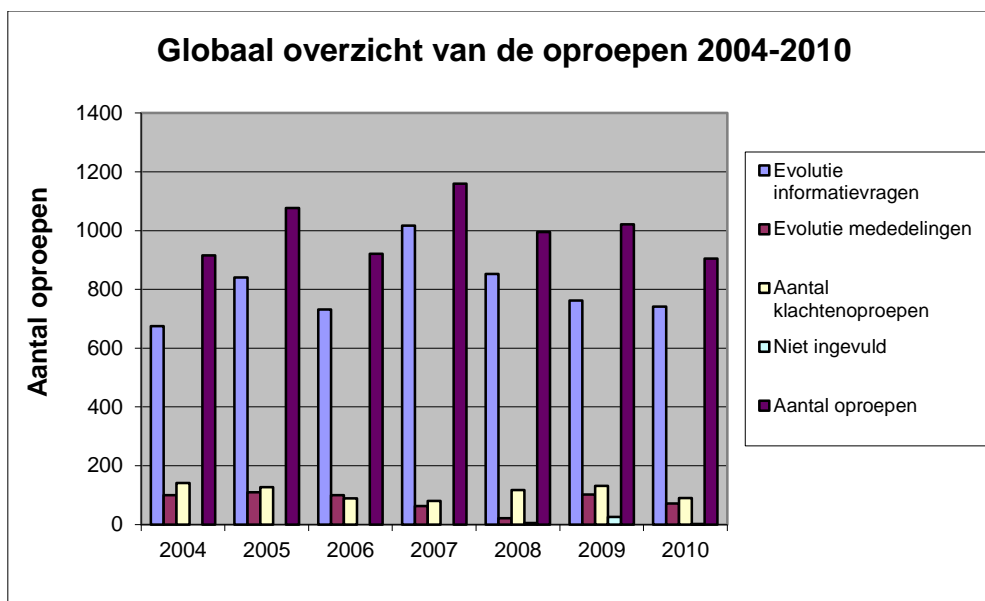
DEEL II

ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

II. 1 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2004 TOT EN MET 2010

Aantal oproepen – globaal overzicht

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Evolutie informatievragen	675	840	732	1017	852	762	741
Evolutie mededelingen	100	110	100	63	21	102	72
Aantal klachtenoproepen	141	127	89	80	117	131	90
Niet ingevuld					5	26	2
Aantal oproepen	916	1077	921	1160	995	1021	905



De evolutie van het aantal oproepen in de periode 2004 tot en met 2010, opgedeeld in de verschillende subcategorieën, wordt weergegeven in tabel II.1.

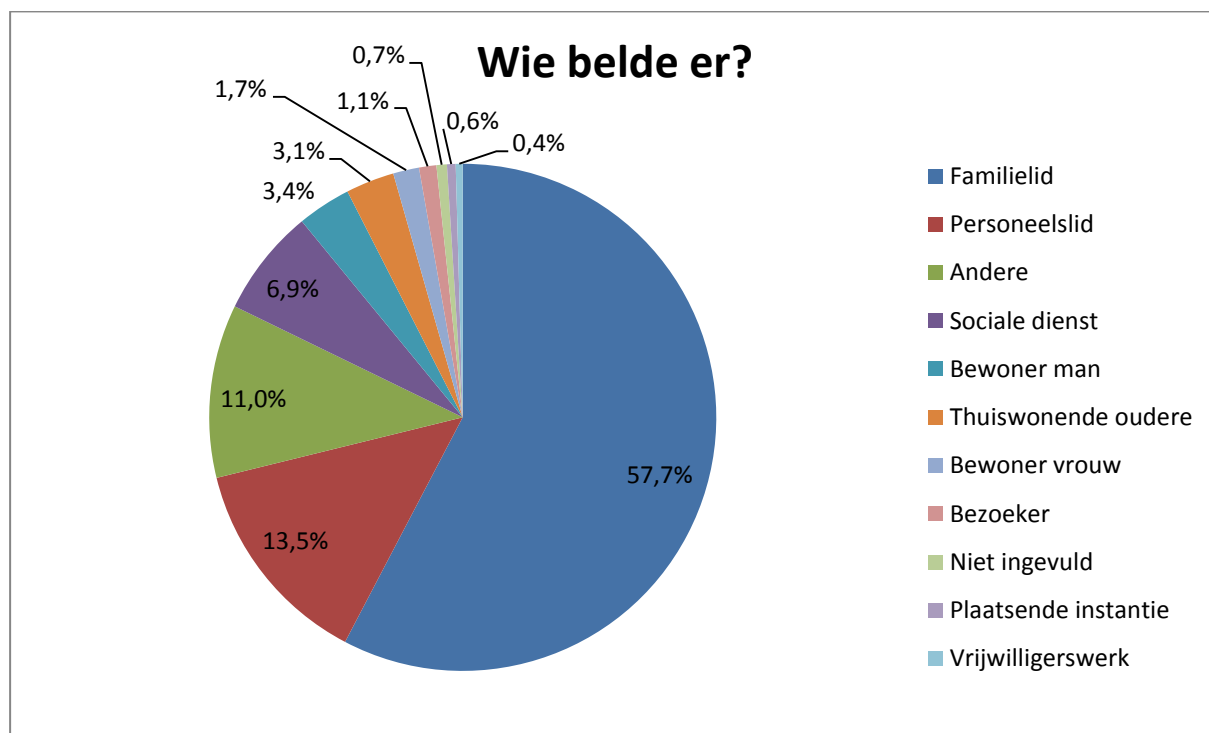
De cijfergegevens vermelden dat het totaal aantal oproepen in 2010 gedaald is. In 2010 werden er 116 oproepen minder geregistreerd dan in 2009, toen er nog 1021 oproepen geregistreerd werden. Dit houdt in dat er t.o.v. 2009 een daling van 11,36% in het aantal geregistreerde oproepen kan vastgesteld worden.

Het valt op dat de daling van het aantal oproepen gespreid is over alle subcategorieën. Er werden zowel minder informatievragen, mededelingen als klachten geregistreerd.

II. 2 WIE BELDE ER

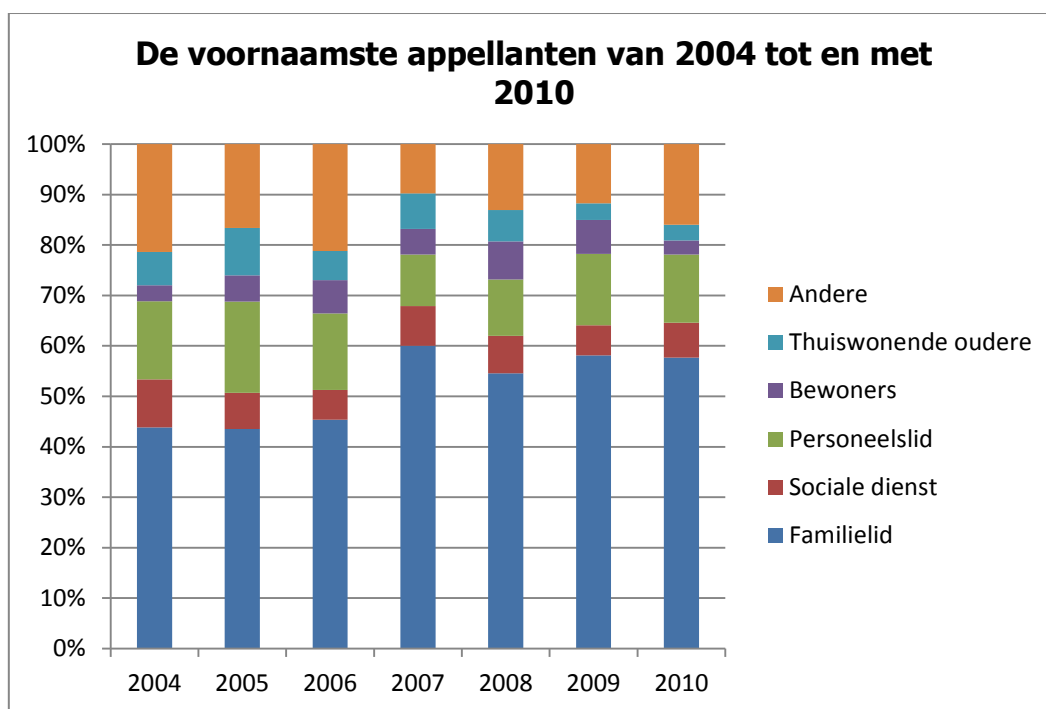
II.2.1 DE CIJFERS IN 2010

Aard oproeper	Aantal oproepen in 2010	Procentueel aandeel in 2010
Familieelid	522	57,7%
Personeelslid	122	13,5%
Andere	100	11,0%
Andere sociale dienst	62	6,9%
Bewoner man	31	3,4%
Thuiswonende oudere	28	3,1%
Bewoner vrouw	15	1,7%
Bezoeker	10	1,1%
Niet ingevuld	6	0,7%
Plaatsende instantie	5	0,6%
Vrijwilligerswerk	4	0,4%
Totaal aantal oproepen in 2010	905	100,0%



II.2.2 OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE APPELLANTEN VAN 2004 TOT EN MET 2010

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Familielid	42,25%	41,78%	43,67%	55,17%	54,57%	55,14%	57,70%
Sociale dienst	9,17%	6,87%	5,68%	7,24%	7,44%	5,68%	6,90%
Personeelslid	14,96%	17,36%	14,63%	9,40%	11,16%	13,42%	13,50%
Bewoners	3,06%	5,01%	6,33%	4,66%	7,54%	6,37%	2,80%
Thuiswonende oudere	6,33%	9,01%	5,57%	6,47%	6,23%	3,13%	3,10%
Andere	20,63%	15,97%	20,41%	8,97%	13,07%	11,17%	16,00%



Tabel II.2.1 geeft weer welke personen of instanties de Rusthuis-Infofoon in 2010 contacteerden.

Net zoals in de voorgaande jaren waren in 2010 het grootste deel (57,70%) van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon afkomstig van de familieleden (mantelzorgers) van de ouderen die in de ouderenvoorzieningen (wensen te) verblijven.

Hoewel het aantal contacten van familieleden en mantelzorgers van de bewoners van woonzorgcentra en serviceflats in absolute cijfers is gedaald van 563 oproepen in 2009 naar 522 oproepen in 2010 zien we een stijging van hun aandeel in het totale aantal oproepen. Zo werden in 2010 57,70% van de oproepen gedaan door familieleden en mantelzorgers, in 2009 was dit 55,14%

Het meest opvallende in deze tabel is wellicht de sterke daling van de categorie 'bewoners'. In 2010 maakten zij 2,80% uit van het aantal oproepers. In 2009 was dit nog 6,37%. Dit is het laagste cijfer sinds 2004.

Studenten, artsen, koepelorganisaties, commerciële instanties, ... worden onder de noemer 'andere' geregistreerd. 16,00% van de oproepen in 2010 werden door deze 'andere' gedaan.

Het aantal oproepen van thuiswonende ouderen bleef in 2010 ongeveer gelijk aan het aantal oproepen in 2009.

Thuiswonende ouderen nemen meestal contact op met de Rusthuis-Infofoon om informatie te krijgen. Volgende vragen worden door deze categorie het vaakst gesteld:

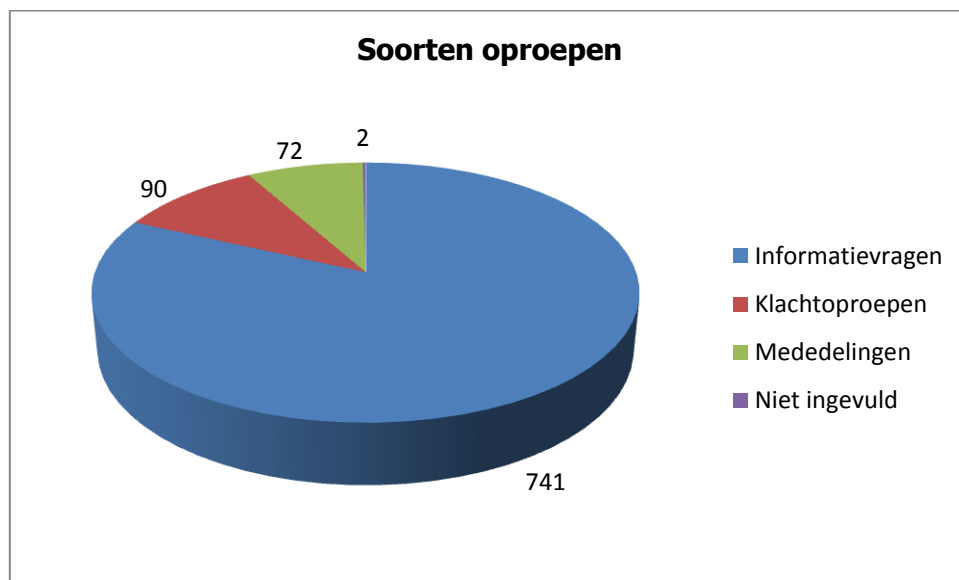
- Kan ik adressen krijgen van woonzorgcentra en serviceflats?
- Wat is de dagprijs in de woonzorgcentra?
- Waar zijn er geen lange wachtlijsten?
- Wat is het verschil tussen een serviceflat en een woonzorgcentrum?
- Wat is een centrum voor kortverblijf?
- Wat is een dagverzorgingscentrum?

Zowel de Rusthuis-Infofoon als de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg beschikken over alle gegevens. De thuiswonende ouderen kunnen steeds een repertorium krijgen van de ouderenvoorzieningen. Voor andere specifieke vragen over een bepaalde voorziening wordt de thuiswonende oudere doorverwezen naar de sociale dienst van het woonzorgcentrum, de mutualiteit of het OCMW.

II.3 SOORTEN OPROEPEN

II.3.1. De absolute cijfers van 2010

	2010	%
Aantal informatievragen	741	81,88%
Aantal klachtoproepen	90	9,94%
Aantal mededelingen	72	7,96%
Niet ingevuld	2	0,22%
Totaal	905	100,00%



De Rusthuis-Infofoon maakt een globale onderverdeling van de ontvangen oproepen die binnenkomen. Er zijn drie categorieën:

- klachtoproepen
- mededelingen
- informatievragen

In tabel II.3.1 kan u een weergave vinden van deze onderverdeling en het aantal overeenstemmende oproepen.

A. Klachtoproepen

Dit jaar zagen we een daling van het aantal klachtenoproepen. In 2009 was dit 11,83%, in 2010 is dit gezakt tot 9,94%.

Een oproep wordt als 'klacht' gedefinieerd als de opmerkingen of ervaringen zodanig zijn dat ze een inbreuk vormen op enerzijds het persoonlijk welzijn van de bewoner in de ouderenvoorziening en anderzijds in strijd zijn met de erkenningsvoorwaarden opgelegd door het Agentschap Zorg en Gezondheid. In dit geval zal de klacht doorgegeven worden aan Zorginspectie. Een inspecteur zal ter plaatse de inbreuken op de erkenningsvoorwaarden en normen vaststellen. De Rusthuis-Infofoon ontvangt de resultaten van het onderzoek en

brengt de oproeper hiervan op de hoogte. De oproeper wordt telefonisch of, indien gewenst, schriftelijk op de hoogte gebracht van de resultaten van het onderzoek.

De sectorverantwoordelijke van het Agentschap Zorg en Gezondheid, belast met de erkenningsdossiers van de betreffende regio, ontvangt eveneens de resultaten van het onderzoek. De sectorverantwoordelijk volgt verder de inbreuken op de erkenningsnormen op.

Bij een aantal klachten komt de Rusthuis-Infofoon zelf tussen. Dit kan door contact op te nemen met de directie, bijvoorbeeld bij een fout in de facturatie. De Rusthuis-Infofoon volgt dan verder op of deze fout wordt rechtgezet. Indien de klacht niet opgelost raakt door tussenkomst van de Rusthuis-Infofoon, kan er alsnog een inspectieaanvraag worden gedaan bij het agentschap Zorginspectie.

De Rusthuis-Infofoon kan enkel tussenkomen bij materies die onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid ressorteren. Voor andere klachten, zoals de uitbetaling van het personeel (Federale bevoegdheid), de verhoging van de dagprijzen (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie), de bereidingswijze van het voedsel en de hygiëne in de keuken (Federaal Voedselagentschap), wordt doorverwezen naar de bevoegde instantie(s).

Indien er een ernstige en dringende klacht wordt ingediend, dan is het sterk wenselijk dat de oproeper zijn identiteit en contactgegevens bekend maakt. Dit maakt het mogelijk om het gevolg en het resultaat van het inspectiebezoek mee te delen. In samenspraak met de contactpersoon en coördinator van de Rusthuis-Infofoon kan de anonimiteit van de beller ten opzichte van de directie van de ouderenvoorziening (of de verantwoordelijke aangeklaagde) bewaard worden. Indien de klachtindiener zijn identiteit niet wil prijsgeven dan wordt de klacht omgezet naar een 'mededeling'.

B. Mededelingen

7,96% van de oproepen werd in 2010 als mededeling geregistreerd. Dit is een daling ten opzichte van 2009, toen werd 9,99% van de oproepen als mededeling geregistreerd.

Een oproep wordt als mededeling gecatalogeerd wanneer iemand bevindingen, ervaringen,... wil meedelen zonder daaraan verdere acties te willen verbinden. Er wordt eveneens een mededeling gegeven indien er al een inspectieaanvraag werd gedaan. Deze informatie wordt doorgegeven aan Zorginspectie. Dergelijke meldingen worden, indien mogelijk, bij een eerstvolgend inspectiebezoek aan de voorziening nader onderzocht.

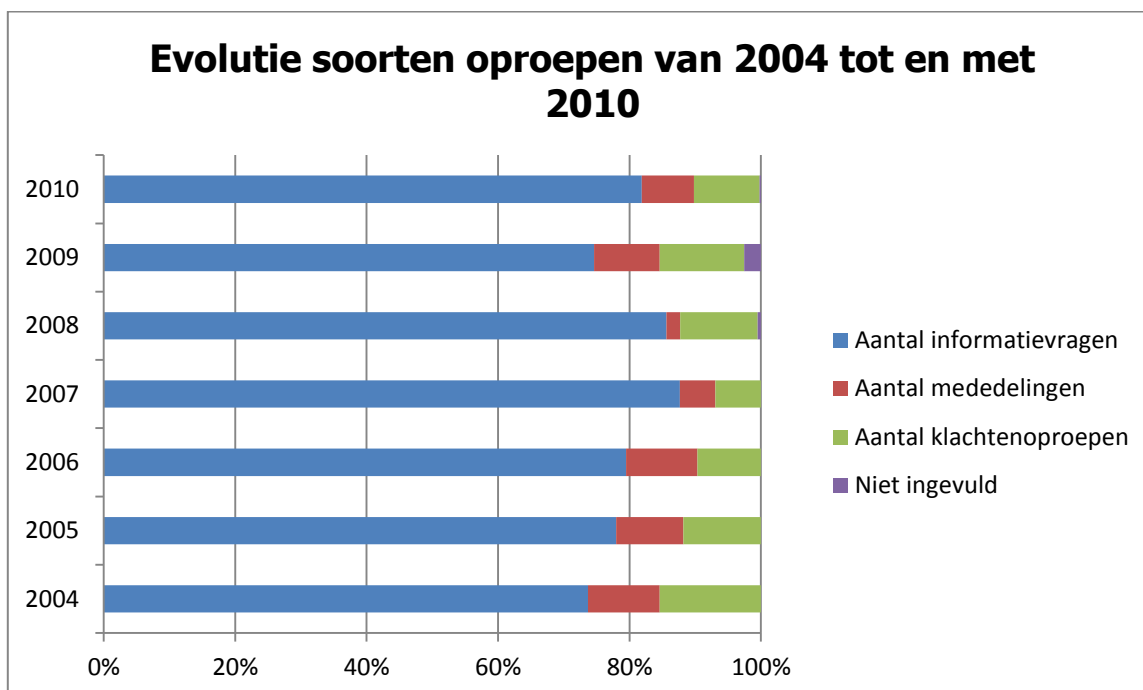
C. Informatie-oproepen

De informatie-oproepen blijven de grootste groep. In 2010 was dit vier vijfden van het totaal aantal oproepen. Het verstrekken van informatie is dan ook de hoofdtaak van de dienstverlening door de Rusthuis-Infofoon aan de burgers.

De vragen kunnen zeer uiteenlopende thema's bevatten. In het hoofdstuk II.5 wordt deze belangrijke categorie oproepen verder geanalyseerd.

II.3.2. Vergelijking en evoluties van de verschillende soorten oproepen in 2004-2010

Soorten oproepen	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal informatievragen	675	840	732	1017	852	762	741
Aantal mededelingen	100	110	100	63	21	102	72
Aantal klachtenoproepen	141	127	89	80	117	131	90
Niet ingevuld					5	26	2



II.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Wie belde waarvoor	Aantal Info-vragen	Aantal info-vragen %	Aantal klachten	Aantal klachten %	Aantal mededelingen	Aantal mededelingen %	Aantal niet ingevuld	Aantal niet ingevuld %	Totaal aantal
Andere sociale dienst	56	7,56%	5	5,56%	1	1,39%			62
Bewoner man	21	2,83%	5	5,56%	5	6,94%			31
Bewoner vrouw	11	1,48%	1	1,11%	3	4,17%			15
Bezoeker	8	1,08%	1	1,11%	1	1,39%			10
Familielid	409	55,20%	63	70,00%	50	69,44%			522
Niet ingevuld	3	0,40%	1	1,11%		0,00%	1	100%	5
Personeelslid	115	15,52%	4	4,44%	3	4,17%			122
Plaatsende instantie	5	0,67%		0,00%		0,00%			5
Thuiswonende oudere	27	3,64%	1	1,11%		0,00%			28
Vrijwilligers werk	4	0,54%		0,00%		0,00%			4
Andere	82	11,07%	9	10,00%	9	12,50%			100
Totaal	741	100%	90	100%	72	100%	1	100%	904

Zoals in tabel II.2.2 vermeld gingen de meeste klachtenoproepen, mededelingen en informatieoproepen uit van familieleden. Het aantal oproepen van familieleden bedraagt in 2010 57,70%. Dit is een stijging met 2,5% ten opzichte van 2009.

De tweede grootste groep bellers is de groep 'andere'. Waar zij in 2009 nog goed waren voor 11,17% van het aantal oproepen, is dit in 2010 gestegen tot 16%. Deze groep bestaat onder andere uit studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties,... De laatste jaren raadplegen ook commerciële instanties (bijvoorbeeld immo-kantoren, distributieketens van verzorgingsmateriaal,...) de Rusthuis-Infofoon om contactgegevens of andere informatie over woonzorgcentra te verkrijgen.

Ondanks het feit dat de twee categorieën, de thuiswonende ouderen en de bewoners van ouderenvoorzieningen, de belangrijkste doelgroepen zijn van de Rusthuis-Infofoon, wordt er vastgesteld dat deze groepen slechts 5,90% van de oproepen vertegenwoordigen. Dit is een daling van bijna 4% tegenover 2009. Dit is meteen ook het laagste cijfer sinds 2004.

Zoals eerder werd vermeld, bellen thuiswonende ouderen vooral om hun 'keuze' te bepalen voor een opname in een serviceflat, centrum voor kortverblijf of in een woonzorgcentrum. Deze bellers verwachten bij de Rusthuis-Infofoon informatie te krijgen over vrije plaatsen,

over specifieke kenmerken van een voorziening, over dagprijzen, enz... Het antwoord hierop blijft helaas beperkt tot het opsturen van het repertorium van de erkende voorzieningen in de streek. De nood aan een papieren of elektronische database met alle gegevens over de woonzorgcentra en serviceflats laat zich meer en meer voelen. De Vlaamse overheid wil in de toekomst zowel de feitelijke gegevens als de kwalitatieve beoordeling van de ouderenvoorzieningen ter beschikking stellen van het brede publiek.

Wat de klachtenoproepen betreft, vormt de familie van de betrokken oudere een duidelijk overzicht, namelijk 70%. Dit is niet verwonderlijk omdat zij het nauwst betrokken zijn bij het leven en het welzijn van het oudere familielid in het woonzorgcentrum. Zij zijn bovendien de eerste vertrouwenspersoon en de toeverlaat.

II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN

Informatie	Aantal	Procentueel aantal
Andere	170	21,33%
Normering algemeen	136	17,06%
Documentatie	87	10,92%
Supplementen	56	7,03%
Opvolging klacht	49	6,15%
Prijsverhoging	44	5,52%
RIF-werking	43	5,40%
Adressenlijst	37	4,64%
Klachtenprocedure	30	3,76%
Opzegvergoeding	24	3,01%
Vrije keuze woonzorgcentrum	22	2,76%
Andere woonzorgcentrum-aangelegenheid	22	2,76%
OCMW-aangelegenheid	21	2,63%
Personeelsomkadering	12	1,51%
Bepalingen contract	12	1,51%
Info start voorziening	8	1,00%
Sociale wetgeving	8	1,00%
Vermindering bij afwezigheid	8	1,00%
Erkenningstoestand	6	0,75%
Dagindeling	2	0,25%
Totaal	797	100,00%

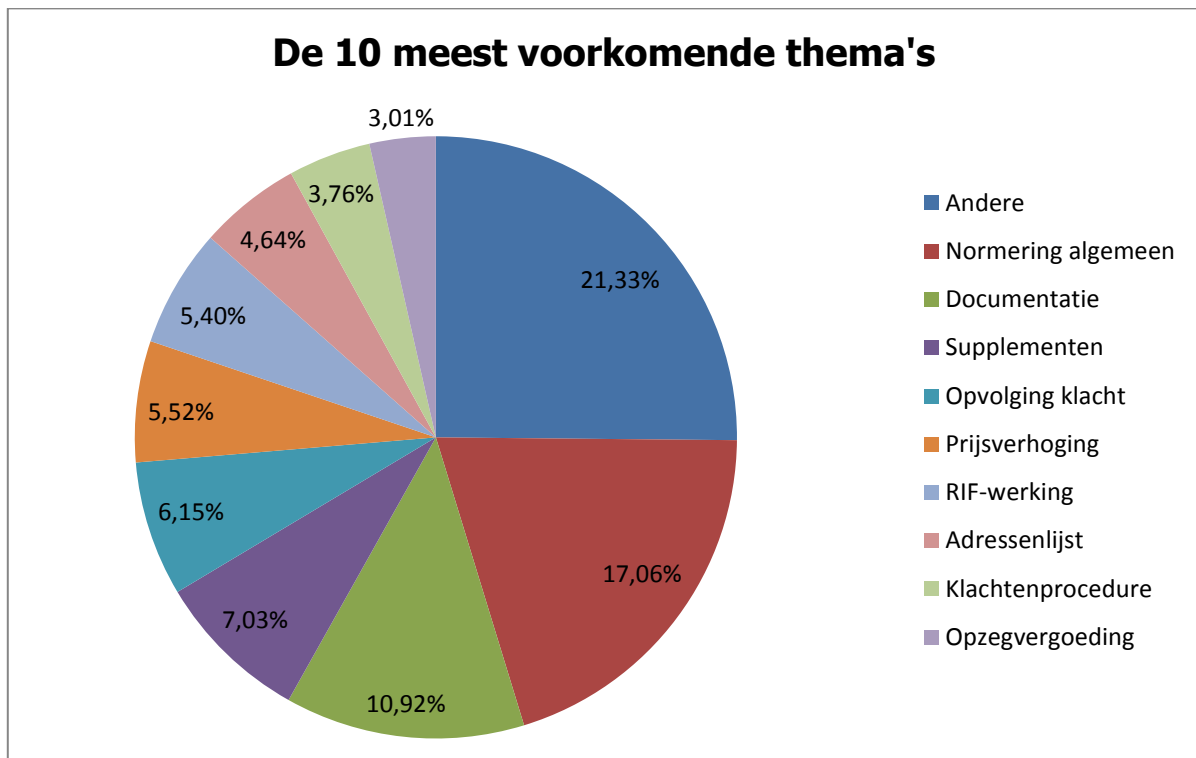
In tabel II.5 kan u een overzicht vinden van de gestelde informatievragen. In 2010 werden 797 informatievragen gesteld. Deze werden gespreid over 741 informatieoproepen.

Net zoals in 2009 vallen de meest gestelde informatievragen onder de categorie 'andere'. Enkele voorbeelden van deze vragen zijn:

- specifieke vragen rond serviceflats, dagverzorgingscentra en centra voor kortverblijf,
- vragen over MRSA,
- vragen over voorlopige bewindvoering,
- vragen over verzekeringen.

Na een daling in 2008 en 2009, was er in 2010 opnieuw een verhoging van de informatievragen over de 'prijsverhoging'.

Hieronder vindt u een grafiek die de 10 meest voorkomende thema's visueel weergeeft.

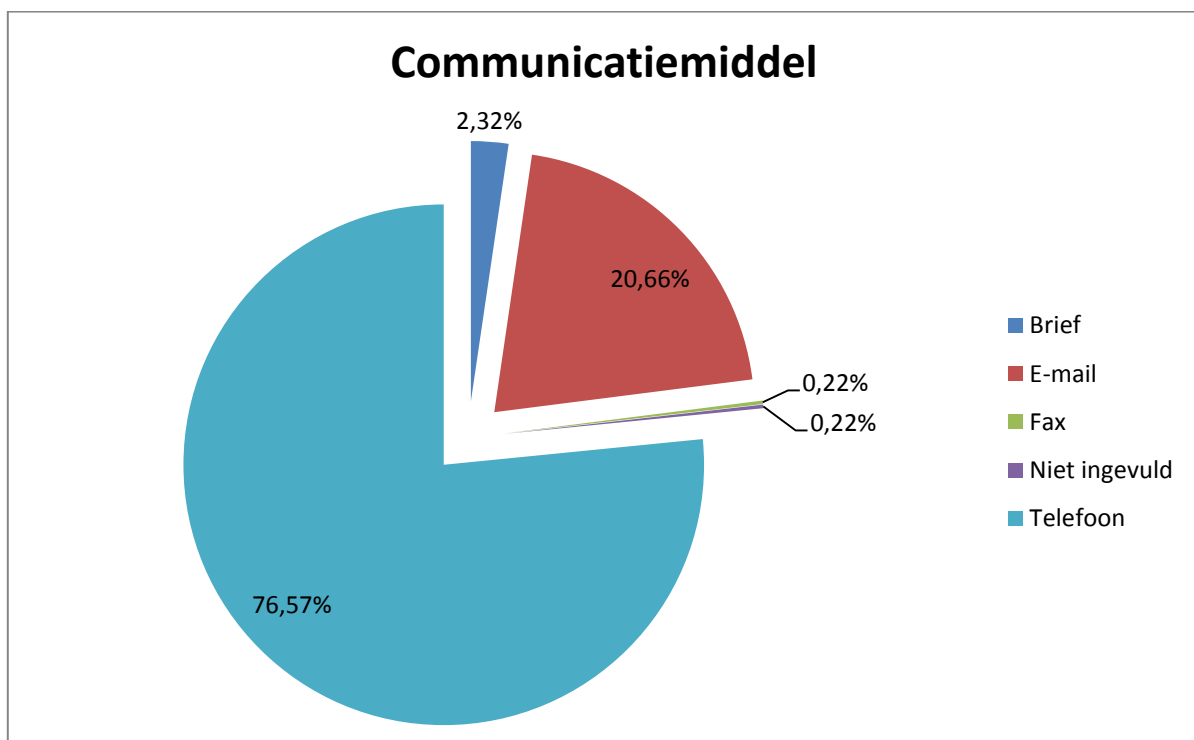


II.6 AARD VAN DE OPROEPEN 2010

Medium oproeper	Aantal in 2009	%	Aantal in 2010	%
Brief	25	2,45%	21	2,32%
E-mail	198	19,39%	187	20,66%
Fax	1	0,10%	2	0,22%
Niet ingevuld	24	2,35%	2	0,22%
Telefoon	773	75,71%	693	76,57%
Totaal	1021	100,00%	905	100,00%

Net zoals in voorgaande jaren bereikten de meeste oproepen in 2010 de Rusthuis-Infofoon via telefoon. Procentueel gezien is er weinig verschil tussen 2009 en 2010 wat betreft het aantal oproepen per medium.

Het aandeel van het medium 'e-mail' steeg ook dit jaar, van 19,39% in 2009 naar 20,66% in 2010. Dit is een tendens die al enkele jaren zichtbaar is.



II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING

Voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	2006	2007	2008	2009	2010
Woonzorgcentra	88	71	93	118	76
Serviceflatgebouwen	1	8	13	8	10
Niet ingevuld				4	4
Totaal	89	79	117	130	90

Voor het eerst sinds 2007 is er een daling van het aantal klachtenoproepen over de woonzorgcentra. Wat betreft de serviceflats is er een stijging van het aantal klachtenoproepen.

Betekent dit dat de kwaliteit van de zorgverlening is gestegen, dat er meer oplossingen worden bereikt door louter bemiddeling van de Rusthuis-Infofoon, dat het doelpubliek minder gemotiveerd is om klachten bij de Rusthuis-Infofoon te melden, dat klachten meer worden opgelost binnen het woonzorgcentrum?

In deel III proberen we door een verdere analyse van de klachten die bij de Rusthuis-infofoon werden aangekaart aan te tonen welke factoren hierbij een rol spelen.

DEEL III

WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

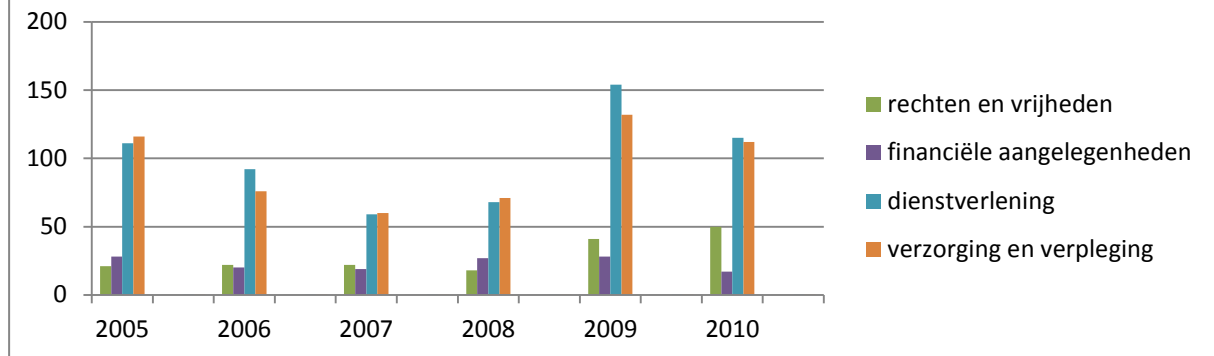
Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan. In deel III en IV van dit verslag wordt de term klachten gebruikt om deelklachten aan te duiden. Anders wordt de term klachtenoproep gebruikt.

Zoals eerder vermeld worden hier zowel de klachten over woonzorgcentra als die over serviceflats besproken.

III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2005 TOT EN MET 2010

Klachtengroepen woonzorgcentra	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	2005-2010											
Rechten en vrijheden	21	8%	22	10%	22	14%	18	10%	41	12%	50	17%
Financiële aangelegenheden	28	10%	20	10%	19	12%	27	15%	28	8%	17	6%
Dienstverlening	111	40%	92	44%	59	37%	68	37%	154	43%	115	39%
Verzorging en verpleging	116	42%	76	36%	60	38%	71	38%	132	37%	112	38%
Totaal	276	100%	210	100%	160	100%	184	100%	357	100%	294	100%

Evolutie van de deelklachten 2005-2010 in woonzorgcentra en serviceflatgebouwen



In 2010 werden er 63 klachten minder geregistreerd dan in 2009. De daling is zowel merkbaar in de klachten met betrekking tot financiële aangelegenheden, dienstverlening en verzorging en verpleging.

Net zoals in 2009 is er in 2010 opnieuw een stijging van het aantal klachten over rechten en vrijheden.

De klachten over dienstverlening en verzorging en verpleging blijven de grootste groep van klachtenoproepen. Samen zijn ze goed voor 77% van het totaal aantal oproepen.

III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

Rechten en vrijheden van de bewoners in 2010	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SF	% in SF
Klachtenbehandeling	11	26,83%	0	0,00%
Persoonlijke vrijheid	5	12,20%	0	0,00%
Overeenkomst	2	4,88%	0	0,00%
Bezoek	2	4,88%	2	22,22%
Bewonersraad	2	4,88%	1	11,11%
Privacy/beroepsgeheim	2	4,88%	1	11,11%
Filosofische, godsdienstige	1	2,44%	0	0,00%
Andere	16	39,02%	5	55,56%
Totaal	41	100,00%	9	100,00%

Enkele voorbeelden uit deze klachtenbundel zijn :

- het niet doorgeven van telefonische boodschappen aan de bewoner,
- hanteren van bezoeken,
- bewoner van kamer verhuizen zonder toestemming,
- bewoners fixeren zonder overleg met bewoner/familie,
- bewoner weigeren in bed te leggen na het middagmaal,
- bewonersdossier laten liggen zodat iedereen het kan lezen,
- ruzie tussen bewoners onderling,
- niet naar het toilet mogen,
- negeren van klachten van bewoner/familie,
- weigeren van bepaalde bezoekers,
- vroeg moeten opstaan.

Het belang van een duidelijke schriftelijke opnameovereenkomst én afsprakennota bij opname in een woonzorgcentrum kan niet voldoende benadrukt worden. Een overeenkomst die niet conform de regelgeving is, is niet geldig. Indien de Rusthuis-Infofoon een onduidelijkheid of een clauseule die niet conform de regelgeving is ontdekt, zal de directie/uitbater gevraagd worden de betrokken bepaling aan te passen. Deze bemiddelingen blijken meestal succesvol te zijn.



III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE ZAKEN

Financiële klachten in 2010	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SF	% in SF
Facturatie	5	33,33%	1	50%
Opzegvergoeding	4	26,67%		0%
Financiële: Andere	3	20,00%	1	50%
Zakgeld	3	20,00%		0%
Totaal	15	100%	2	100%

Net zoals voorgaande jaren hebben de klachten over financiële zaken vooral te maken met klachten over de facturatie.

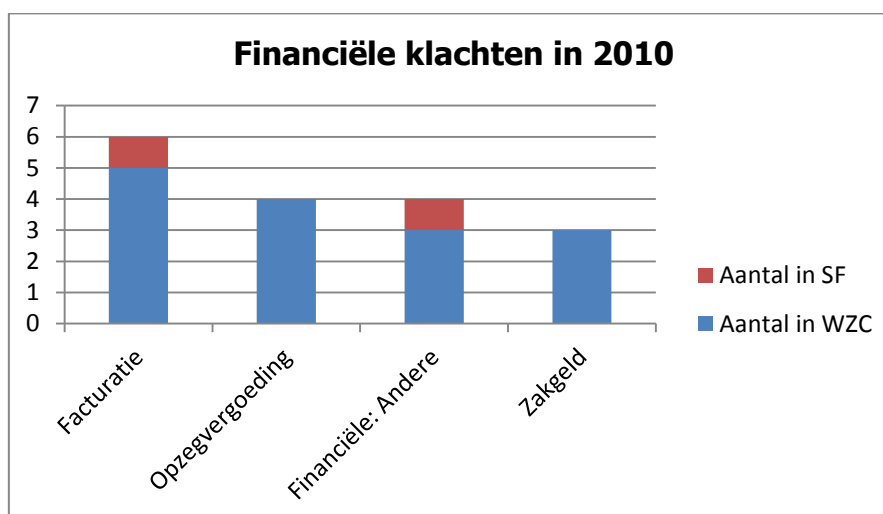
Een aantal voorbeelden van klachten over financiële zaken:

- onduidelijke facturatie,
- het aanrekenen van een te lange opzegtermijn,
- ten onrechte aangerekende supplementen,
- geen vermindering van de dagprijs bij afwezigheid,
- het vragen van een te hoge waarborg,
- kosten voor het renoveren van de kamer doorrekenen aan de bewoner.

De kans op een succesvolle tussenkomst van de Rusthuis-Infofoon is bij financiële klachten vrij groot. De gegrondheid van deze klachten is namelijk eenvoudig te beoordelen.

De informatieverstrekking door de Rusthuis-Infofoon is vaak de aanzet voor familieleden om zelf contact op te nemen met het woonzorgcentrum en een herziening/aanpassing van de

factuur te vragen. In de meeste gevallen is de zaak hiermee opgelost en is een rechtstreekse interventie van Rusthuis-Infofoon niet meer nodig.



III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

Klachten over de dienstverlening in 2010	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SF	% in SF
Maaltijden	29	25,89%		
Dienstverlening: Andere	19	16,96%	1	33,33%
Dagelijks onderhoud	16	14,29%	1	33,33%
Omgang personeel	14	12,50%		
Oproepsysteem	10	8,93%		
Badgelegenheid	8	7,14%		
Animatie/activiteiten/ontspanning	5	4,46%		
Onderhoud linnen	4	3,57%		
Dieetmaaltijden	3	2,68%		
Structureel onderhoud	3	2,68%	1	33,33%
Fysisch geweld	1	0,89%		
Totaal	112	100,00%	3	100,00%

In 2010 handelen de klachten vooral over de maaltijden en het onderhoud (dagelijks en structureel).

De klachten over maaltijden zijn zowel kwalitatief als kwantitatief van aard. Enkele klachten die geregeld terugkomen zijn:

- bereidingswijze van de maaltijd,
- het gebruik van kruiden,

- te weinig variatie,
- maaltijden volgen elkaar te snel op.

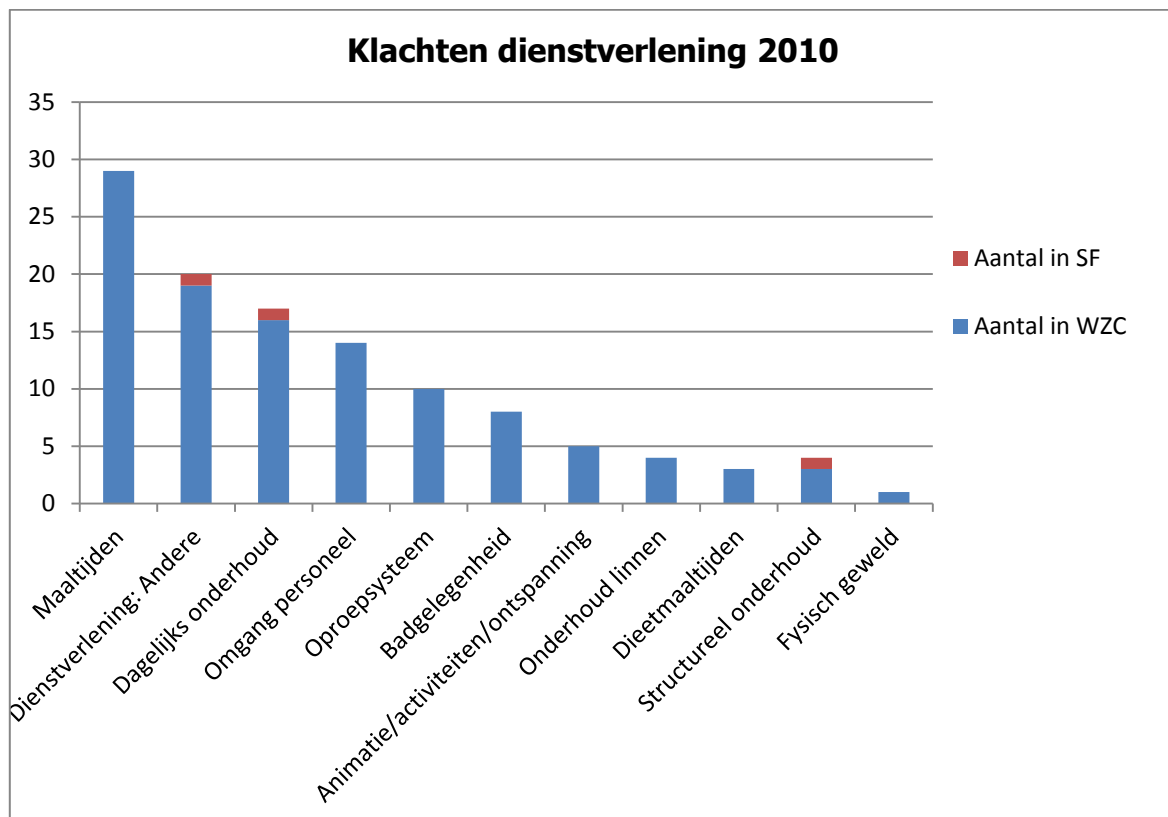
De maaltijd is voor een woonzorgcentrumbewoner een belangrijk moment in het dagelijkse leven. De beoordeling van maaltijden is echter persoonsgebonden. Het geventileerde ongenoegen heeft vaak te maken met het gebrek aan belangstelling van het woonzorgcentrum voor de individuele wensen, verwachtingen en gewoonten van de bewoners op het vlak van voeding.

Klachten over onderhoud hebben zowel betrekking op het dagelijks onderhoud als het structureel onderhoud. Zo zijn er klachten over het poetsen van de kamers, het onderhoud van de gebouwen, bevuild incontinentiemateriaal dat op de kamers blijft liggen,...

Bewoners hebben recht op een wekelijks bad. Het spreekt voor zich dat klachten over badgelegenheden vooral gaan over het niet wekelijks kunnen baden. In mindere mate zijn er ook klachten over de toegankelijkheid van de badvoorzieningen.

Klachten over de omgang van het personeel en de directie met de bewoners/familie vinden vaak hun oorsprong in een communicatieprobleem. Soms is er een gebrek aan tactvolle of respectvolle omgang met bewoners of familieleden ten gevolge van een personeelsgebrek, een (té) hoge werkdruk, onvoorziene situaties, en dergelijke. De gegrondheid van deze klachten is meestal moeilijk vast te stellen.

Er is ook een groot aantal klachten dat we terugvinden onder 'dienstverlening andere'. Hieronder vallen bijvoorbeeld de klachten over het soort van incontinentiemateriaal, de cafetaria, de kapper die niet langs komt, ...



III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING

Verpleging en verzorging in 2010	Aantal in WZC	% in WZC	Aantal in SF	% in Sf
Personeelsomkadering	40	36%	2	100%
Hulp en bijstand, ADL	37	34%		
Medicatie	16	15%		
Wondverzorging	10	9%		
Medische bijstand arts	3	3%		
Personeelsomkadering nacht	3	3%		
Andere	1	1%		
Totaal	110	100%	2	100%

Net zoals voorgaande jaren gaan ook in 2010 het grootste deel van de klachten over de personeelsomkadering (algemeen), hulp en bijstand bij de activiteiten van het dagelijks leven (ADL) en medicatie.

Klachten in serviceflats betreffende verpleging en verzorging zijn zeer gering. De verpleging en verzorging zijn er beperkt tot de tussenkomsten bij crisismomenten.

Enkele voorbeelden van klachten over verpleging en verzorging:

- personeelstekort,
- slechte verdeling van de aanwezige personeelsleden over de verschillende afdelingen,
- verkeerde medicatie krijgen,
- medicatie wordt niet op tijd geleverd,
- geen toezicht op afdelingen voor dementerende bewoners,
- verzorgenden voeren verpleegkundige taken uit,
- lang wachten op hulp na beloproep.

Klachten in serviceflats gaan vooral over aspecten die niet tot het takenpakket van de serviceflat behoren, bijvoorbeeld het beheren en uitdelen van de medicatie.



III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA VAN 2005 TOT EN MET 2010

Rang-orde	Onderwerp van de klachten mbt de woonzorgcentra	Aantal 2005	Aantal 2006	Aantal 2007	Aantal 2008	Aantal 2009	Aantal 2010
1	Personeelsomkadering algemeen	33	35	16	20	45	43
2	Hulp en bijstand	33	20	22	17	40	37
3	Maaltijden (incl. dieet)	26	18	19	10	32	29
4	Hygiëne en onderhoud	32	31	24	27	37	23
5	Dienstverlening: Andere						19
6	Medicatie	20	10	9	15	23	16
7	Rechten: Andere						16
8	Houding directie/personeel	7	14	5	8	23	14
9	Klachtenbehandeling	4	9	3	3	6	11
10	Oproepsysteem						10

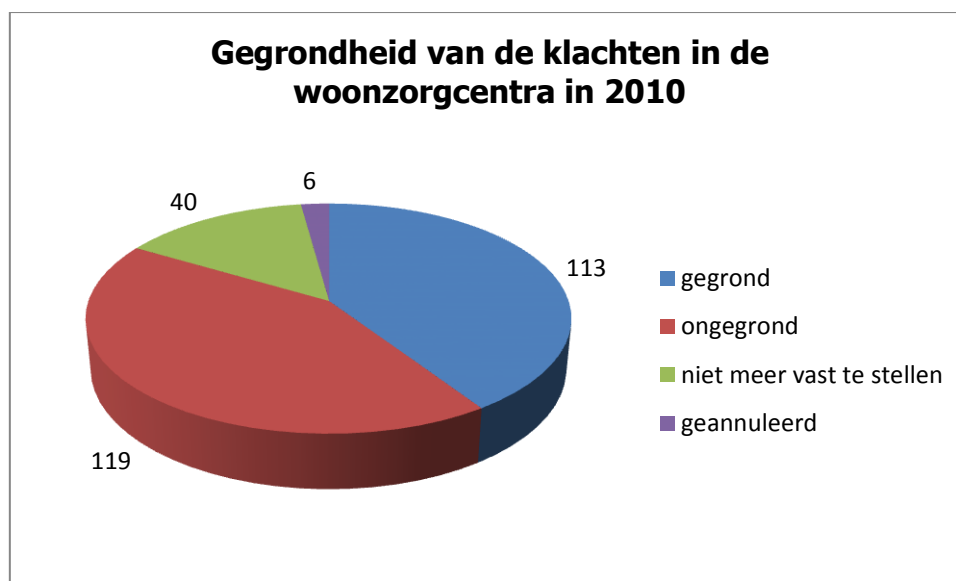
In de bovenstaande tabel worden de 10 meest voorkomende onderwerpen van klachten met betrekking tot woonzorgcentra weergegeven voor de periode 2005-2010. Naar jaarlijkse gewoonte zijn er relatieve verschuivingen in deze top 10.

Wat onmiddellijk opvalt, is dat er drie nieuwkomers zijn in de top 10 van de klachtoproepen. Zo staan de klachten met betrekking tot 'Dienstverlening: Andere', 'Rechten: Andere' en 'Oproepsysteem' voor het eerst in de top 10 van de klachten.

DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Gegrontheid van de klachten voor WZC	2006		2007		2008		2009		2010	
	aantal	%	aantal	%	Aantal	%	aantal	%	aantal	%
Gegronnd	100	50%	83	52%	81	44%	143	40%	113	41%
Ongegrond	78	37%	71	44%	73	39%	141	39%	119	43%
Niet meer vast te stellen	22	9%	5	3%	20	11%	51	14%	40	14%
Geannuleerd	9	4%	1	1%	5	3%	12	3%	6	2%
In onderzoek	1	1%	1	1%	6	3%	10	3%	0	0%
Totaal	210	100%	161	100%	185	100%	357	100%	278	100%



Hoewel er in absolute cijfers een daling is van het aantal gegronde klachten, blijft dit proportioneel gelijk aan het aantal in 2009, meerbepaald 41% in 2010 tegenover 40% in 2009.

Voor het eerst sinds 2006 zijn er meer ongegronde klachten dan gegronde klachten. In 2010 was 43% van het aantal klachten ongegrond.

Een negatieve reactie vanwege de voorziening op dit soort klachten kan leiden tot nog meer wrevel bij de betrokkenen. Een goede communicatie en wederzijds begrip zijn hierbij van het allergegrootste belang. In dergelijke situaties worden niet alleen de professionele

deskundigheid maar ook de sociale vaardigheden van de directie en het personeel op de proef gesteld.

De klachten waarvan de gegrondheid niet meer vast te stellen blijkt, blijft in 2010 hetzelfde als in 2009, namelijk 14%.

IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTEN GROEP

Gegrontheid rechten en vrijheden in 2010	WZC	
	aantal	%
gegrond	18	43,90%
ongegronnd	12	29,27%
geannuleerd	2	4,88%
niet meer vast te stellen	9	21,95%
totaal	41	100%

Gegrontheid financiële klachten 2010	WZC	
	aantal	%
gegrond	7	46,67%
ongegronnd	6	40,00%
geannuleerd	1	6,67%
niet meer vast te stellen	1	6,67%
totaal	15	100%

Gegrontheid dienstverlening in 2010	WZC	
	aantal	%
gegrond	39	34,82%
ongegronnd	49	43,75%
geannuleerd	2	1,79%
niet meer vast te stellen	22	19,64%
totaal	112	100%

Gegrontheid verpleging en verzorging in 2010	WZC	
	aantal	%
gegrond	49	44,55%
ongegronnd	52	47,27%
geannuleerd	1	0,91%
niet meer vast te stellen	8	7,27%
Totaal	110	100%

IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN IN WOONZORGCENTRA

Meest voorkomende gegronde klachten in woonzorgcentra	Aantal 2007	Aantal 2008	Aantal 2009	Aantal 2010
Personeelsomkadering algemeen	16	9	29	19
Hulp en bijstand	22	7	13	18
Maaltijden (incl. dieet)	21	4	10	14
Rechten: Andere		2	7	11
Onderhoud	16	13	12	6
Medicatie		4	7	6

Net zoals vorig jaar heeft ook dit jaar het grootste aantal gegronde klachten betrekking op de personeelsomkadering in het algemeen. Toch is er een daling merkbaar ten opzichte van 2009.

Het aantal klachten over hulp en bijstand en de maaltijden is dan weer gestegen in 2010 ten opzichte van 2009. De klachten over de maaltijden staan hierdoor voor het eerst in de top drie van de gegronde klachten.

De gegronde klachten die handelen over het onderhoud zijn in 2010 gehalveerd. Waar er in 2009 nog 12 gegronde klachten waren, zijn dit er in 2010 nog slechts 6. Dit is meteen ook het laagste cijfer sinds 2007.

Tot slot merken we ook nog een sterke toename van het aantal klachten die verband houden met 'rechten: andere'.

IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten in het woonzorgcentrum	Aantal in 2009	% in 2009	Aantal in 2010	% in 2010
Opgelost	29	20,28%	24	21,43%
Niet opgelost	2	1,40%	5	4,46%
Gedeeltelijk opgelost	23	16,08%	25	22,32%
Verdere opvolging	83	58,04%	50	44,64%
Onomkeerbaar	6	4,20%	8	7,14%
Totaal	143	100%	112	100%

Ten opzichte van 2009 is er in 2010 een lichte stijging van het aantal gegronde klachten die al opgelost werden. Van 20,28% in 2009 naar 21,43% in 2010. Het aandeel van de niet opgeloste klachten steeg eveneens in 2010. Hier zien we een sterkere stijging dan bij de gegronde klachten, namelijk van 1,40% in 2009 naar 4,46% in 2010.

In 2010 zien we een daling van 13,40% ten opzichte van 2009 wat betreft het aantal gegronde klachten die verder moeten opgevolgd worden.

Een gegronde klacht vraagt verdere opvolging wanneer de klacht niet onmiddellijk kan worden opgelost. Een voorbeeld hiervan is een tekort aan personeel. De agentschappen Zorg en Gezondheid en Zorginspectie volgen het personeelstekort op en gaan na of het woonzorgcentrum extra personeel aanwerft.

Eveneens groeide het aandeel van de gedeeltelijk opgeloste klachten van 16,08% naar 22,32%. Het aandeel van de onomkeerbare klachten steeg met ongeveer 3%.

Klachten zijn 'gedeeltelijk opgelost' wanneer er een aanzet tot remediëren gegeven werd (vb. reorganisatie van de keuken bij klachten over voeding, veranderingen aan het gebouw).

Een klacht wordt als 'onomkeerbaar' beschouwd als de klacht handelt over een eenmalig feit dat voor de betrokkene onherroepelijk is en dus niet meer kan worden rechtgezet of ongedaan gemaakt. Voorbeelden hiervan zijn een val die had kunnen vermeden worden, het toegediend krijgen van de medicatie van de buurvrouw, 'vergeten worden' op het toilet... Dergelijke klachten worden vaak pas gemeld nadat de bewoner het woonzorgcentrum verlaten heeft. Voor de resterende en de toekomstige bewoners is een onderzoek echter belangrijk, alsook voor de directie en het personeel voor wie het een aanleiding kan zijn om de werkorganisatie te verbeteren en aan te passen.

Niet-opgeloste klachten over tekorten op de erkenningsvoorwaarden worden uiteraard opgevolgd door Zorginspectie en het agentschap Zorg en Gezondheid met eventuele gevolgen voor het erkenningsstatuut. De Rusthuis-Infofoon registreert een klacht bijvoorbeeld als niet opgelost indien bij een volgende inspectie geen verandering wordt vastgesteld.

IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT IN 2010

Aantal klachten per woonzorgcentrum en per categorie opnamecapaciteit in 2010	% WZC	Aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten per opname-categorie	Gemid. aantal gegronde klachten per WZC per opname-capaciteit
< 40 woongelegenheden	12,70%	27	23,89%	0,28
40 – 99 woongelegenheden	53,88%	45	39,82%	0,11
>= 100 woongelegenheden	33,42%	23	20,35%	0,09
aantal woongelegenheden niet vermeld		18	15,93%	
totaal	100,00%	113	100,00%	0,48

De meeste gegronde klachten werden vastgesteld in woonzorgcentra met 40 – 99 woongelegenheden. Het betreft hier immers 39,82% van de klachten ten opzichte van 53,88% van de woonzorgcentra.

Verhoudingsgewijs zijn de meeste gegronde klachten vast te stellen in woonzorgcentra met minder dan 40 woongelegenheden. Het betrof hier 23,89% van de klachten voor 12,70% van de woonzorgcentra.

Hoewel de middelgrote woonzorgcentra het grootste aantal gegronde klachten hebben, scoren ze procentueel gezien niet het hoogst. 53,88% van het aantal woonzorgcentra is middelgroot. Hun aandeel in het aantal gegronde klachten bedraagt 39,82% van het totaal aantal gegronde klachten. Dit komt neer op 0,11 gegronde klachten per middelgroot woonzorgcentrum.

Voor de grote woonzorgcentra, met meer dan 100 woongelegenheden, situeert het gemiddeld aantal gegronde klachten per opnamecapaciteit zich het laagst, namelijk 0,09%.

In de kleinere woonzorgcentra, met minder dan 40 woongelegenheden, komen de meeste gegronde klachten voor. Hier zijn er 0,28 klachten per woonzorgcentrum.

IV.6 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE WOONZORGCENTRA TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT

A. Woonzorgcentra

Erkende woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW + openbaar		Particulier niet-vzw (BVBA, NV, ...)	
	% WZC	% klachten	% WZC	% klachten	% WZC	% klachten
< 40	5,21%	13,34%	1,07%		6,42%	16,81%
40 – 99	27,67%	30,08%	17,38%	1,77%	8,82%	7,96%
>= 100	18,45%	9,73%	12,43%	6,19%	2,54%	0,88%
Aantal woongelegenheden niet weergegeven		11,50%				4,42%
TOTAAL	51,34%	64,65%	30,88%	7,96%	17,78%	30,07%

De volgende grafieken tonen het aantal gegronde klachten in verhouding tot de erkende woonzorgcentra, ingedeeld naar beheersinstantie en opnamecapaciteit.

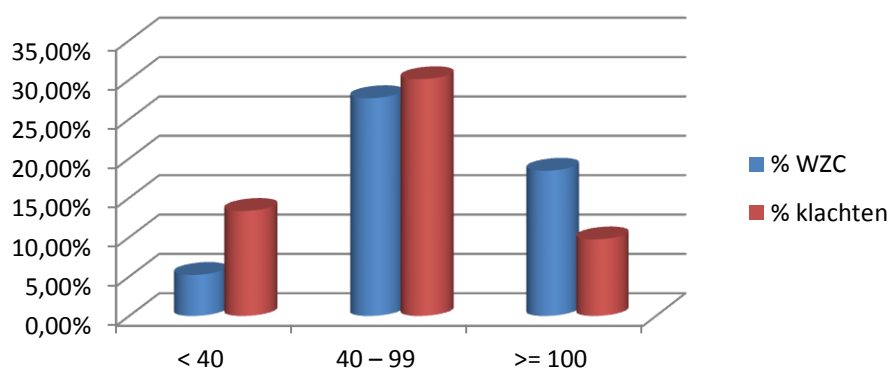
Bij de woonzorgcentra met minder dan 40 woongelegenheden wordt het meeste aantal gegronde klachten bij de particuliere niet-vzw organisatievormen vastgesteld.

Bij de middelgrote voorzieningen is het percentage gegronde klachten bij de vzw's aanzienlijk groter dan het aantal gegronde klachten bij de particuliere niet-vzw's. We dienen echter wel te bemerken dat er in deze categorie van middelgrote woonzorgcentra drie keer zoveel vzw-woonzorgcentra zijn als particuliere niet-vzw-woonzorgcentra.

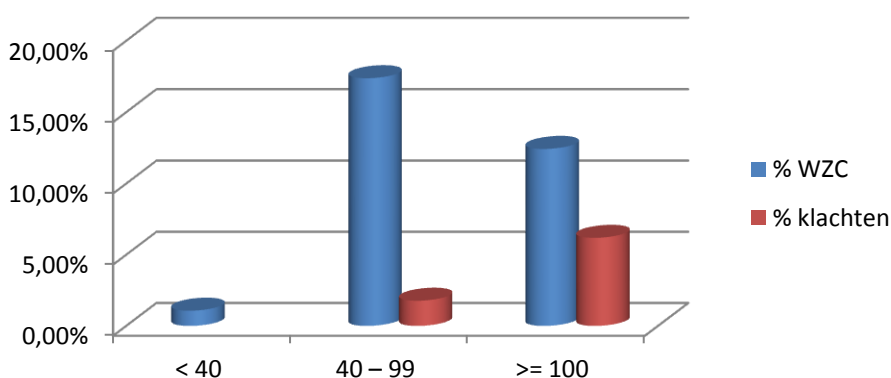
Bij de categorie woonzorgcentra met een capaciteit van meer dan 100 woongelegenheden is het aantal gegronde klachten bij vzw's eveneens opmerkelijk hoger dan bij de particuliere niet-vzw's en OCMW's.

De OCMW-woonzorgcentra scoren het laagst wat betreft het aantal gegronde klachten.

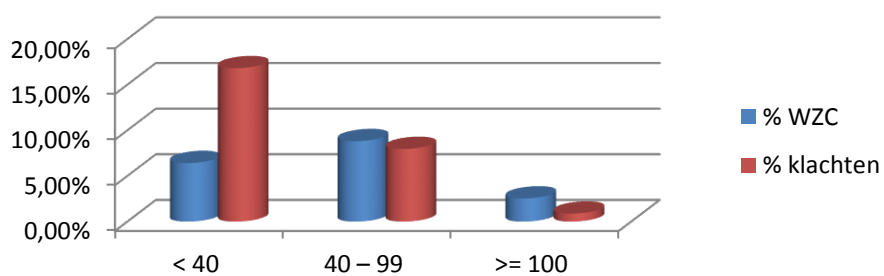
% erkende vzw-woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten



% erkende OCMW-woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten



% erkende particuliere niet-vzw woonzorgcentra tegenover aantal gegronde klachten



DEEL V

ALGEMEEN BESLUIT

Net zoals voorgaande jaren kan de Rusthuis-Infofoon, na het overlopen van het jaarverslag 2010, een positief resultaat neerleggen.

In 2010 zagen we een lichte daling van het aantal oproepen. Deze daling was merkbaar in alle categorieën: informatievragen, mededelingen en klachten.

De Rusthuis-Infofoon wordt nog steeds vooral gecontacteerd door familieleden en/of mantelzorgers van de bewoners. Het is deze groep van appellanten die het vaakst contact opnemen met de Rusthuis-Infofoon om klachten in te dienen. In 2010 zagen we een daling van het aantal bewoners die de Rusthuis-Infofoon contacteerden. Dit komt wellicht omdat bewoners niet steeds zelf de mogelijkheid hebben om de Rusthuis-Infofoon te contacteren en dit dan vragen aan familieleden of andere bezoekers.

Wanneer we kijken naar de klachten die geformuleerd worden bij de Rusthuis-Infofoon, merken we dat de meeste klachten betrekking hebben op de dienstverlening en de verpleging en verzorging. Binnen de klachten over dienstverlening handelen de meeste klachten over de maaltijden in de woonzorgcentra. Voor de bewoners van een woonzorgcentrum zijn de maaltijden belangrijke momenten in het dagelijks leven. Bij de klachten over verpleging en verzorging merken we dat de meeste klachten handelen over de personeelsomkadering waarbij de vraag wordt gesteld of er wel voldoende personeel in het woonzorgcentrum is tewerkgesteld.

Uit de analyse van de resultaten van de gegronde klachten blijkt bovendien dat 21,43% van de klachten wordt opgelost, dit is een lichte stijging ten opzichte van 2009. Klachten die een verdere opvolging vragen (44,64%) worden opgevolgd door de sectorverantwoordelijke van het team Ouderenzorg enerzijds en door Zorginspectie anderzijds.

In 2010 werden, net zoals voorgaande jaren, het minst aantal gegronde klachten geregistreerd bij de OCMW-woonzorgcentra. Bij de vzw-woonzorgcentra worden de meeste gegronde klachten geregistreerd.

De Rusthuis-Infofoon houdt de vinger aan de pols voor iedereen die de hulpverlening en verzorging van ouderen in woonzorgcentra of serviceflats nauw aan het hart ligt en wil deze opdracht in de toekomst met nog meer overtuiging en enthousiasme waarmaken.

COLOFON



Vlaamse overheid

SAMENSTELLING

Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Team Ouderenzorg

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Chris Vander Auwera, administrateur-generaal

REDACTIE

Sabine De Brabanter
Jurgen Claes

EINDREDACTIE

Veerle Van der Linden