



RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2009



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 2003 TOT 2009	9
II.2 DE AARD VAN DE OPROEPERS	10
II.3 SOORTEN OPROEPEN	13
II.4 DE AARD VAN DE VRAGEN	16
II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN	18
II.6 COMMUNICATIEMIDDEL OPROEPEN 2009	20
DEEL III BESPREKING VAN DE DEELKLACHTEN	22
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2004 TOT EN MET 2009	22
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	24
III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN	25
III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	26
III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	28
III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN IN RUSTHUIZEN VAN 2004 TOT EN MET 2009	29
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 RUSTHUIZEN	34
IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	35
IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT IN 2009	36
IV.6 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT	37
DEEL V ALGEMEEN BESLUIT	39
COLOFON	40

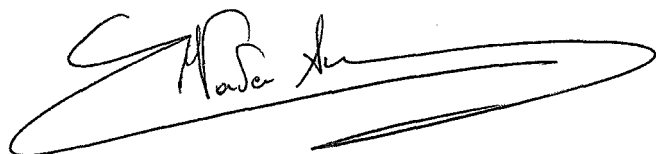
WOORD VOORAF

Vlaanderen wil aan zijn inwoners een toereikend, toegankelijk en kwaliteitsvol aanbod van residentiële voorzieningen voor ouderen met een zorgvraag garanderen. Dit beantwoordt duidelijk aan een maatschappelijke behoefte, maar tegelijkertijd is het voor de ouderen zelf soms een moeilijke beslissing om effectief beroep te doen op dit aanbod. Verhuizen vanuit de eigen vertrouwde woning naar een ouderenvoorziening is niet altijd evident en kan vele vragen oproepen.

Sinds 1 januari 2010 is in Vlaanderen het woonzorgdecreet van toepassing. Eén van de krachtlijnen van dit decreet is ouderen de zorg te geven in de omgeving die het meest aangewezen is. In toepassing hiervan zullen tal van zorgvormen tussen thuiszorg en residentiële zorg ontwikkeld worden, zoveel mogelijk op maat van de individuele gebruiker.

In de toekomst zullen gebruikers wellicht nog meer geïnformeerd willen worden over de beschikbare mogelijkheden en hun rechten en plichten.

De Rusthuis-Infofoon wil voor al deze vragen een vlot bereikbare en laagdrempelige dienst zijn. Ik nodig dan ook niet alleen de ouderen zelf maar ook hun familie en mantelzorgers, de personeelsleden en vrijwilligers in de voorzieningen, de sociale diensten, ... uit om wat betreft hun vragen en suggesties, mededelingen en klachten over ouderenvoorzieningen een beroep te doen op de infofoon.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chris Vander Auwera', with a large, sweeping underline stroke.

Chris Vander Auwera
Administrateur-generaal

LEESWIJZER

Het eerste deel van dit jaarverslag stelt de dienstverlening van de Rusthuis-Infofoon voor. Dit deel bevat een korte uiteenzetting over de kernopdrachten, de verhouding met andere diensten en de wijze waarop men de Rusthuis-Infofoon kan contacteren.

De algemene cijfergegevens worden in het tweede deel weergegeven, zoals het aantal en het soort oproepen, de aard van de oproepers en van de vragen, via welk communicatiemiddel men de Rusthuis-Infofoon contacteerde en ten slotte het aantal klachtenoproepen uitgesplitst volgens de aard van de voorziening.

In het derde deel ligt de focus op de deelklachten, los van het aspect gegrondheid, en dit zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats. Deze deelklachten brengen we alle onder in vier klachtengroepen: rechten en vrijheden, financiën, dienstverlening en verzorging en verpleging.

Het vierde deel gaat dieper in op de gegrondheid van de deelklachten en over het resultaat van de interventie. U vindt er niet enkel de globale cijfers, maar ook een verdere uitsplitsing per klachtengroep. Deze analyses beperken zich echter tot de rusthuizen aangezien de gegevens voor de serviceflats te miniem waren. De beoordeling op gegrondheid baseert zich 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 splitsen we het aantal gegronde klachten op volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit, zonder hier conclusies uit te trekken.

DEEL I

DE RUSTHUIS-INFOFOON

I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON

1. De Rusthuis-Infofoon (RIF) wil een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten die rechtstreeks afkomstig zijn van de rusthuisbewoners, hun familieleden of relevante derden.
2. De Rusthuis-Infofoon wil op een deskundige en klantvriendelijke wijze een antwoord of 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 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 het rusthuis een antwoord of een oplossing moeten krijgen. Een elementaire vereiste is wel dat elk rusthuis over een goed uitgewerkte informatie- en klachtenprocedure beschikt.
5. De Rusthuis-Infofoon maakt het informatie- en het klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen bekend. Dit veronderstelt dat het rusthuis 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 geregeld in een rusthuis 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 steeds vernomen worden of een ouderenvoorziening (nog) over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenzorg** van het agentschap Zorg en Gezondheid kunnen de adressenlijsten van de erkende ouderenvoorzieningen opgevraagd worden. U kunt ze 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/ouderenzorg>

De Rusthuis-Infofoon werkt nauw samen met het Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Daarnaast is er Home Info, die gedetailleerde informatie verzamelt over het functioneren van de individuele rusthuizen in Brussel en Halle-Vilvoorde. **Home Info** is te bereiken op het telefoonnummer 02-511 91 20.

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

TELEFONISCH

De Rusthuis-Infofoon is een 078-lijn waarnaar 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 spoedig mogelijk teruggebeld.

 **078-15 25 25**

SCHRIFTELIJK

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Team Ouderenzorg
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 het reglement van orde en de verblijfsovereenkomst;
- × links naar de adressen van rusthuizen, 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 Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Hier kan men informatie vinden over de werking en de kwaliteitsnormen, adressen en contactgegevens, ... rusthuizen en serviceflats, centra voor kortverblijf en dagverzorgingcentra.

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

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

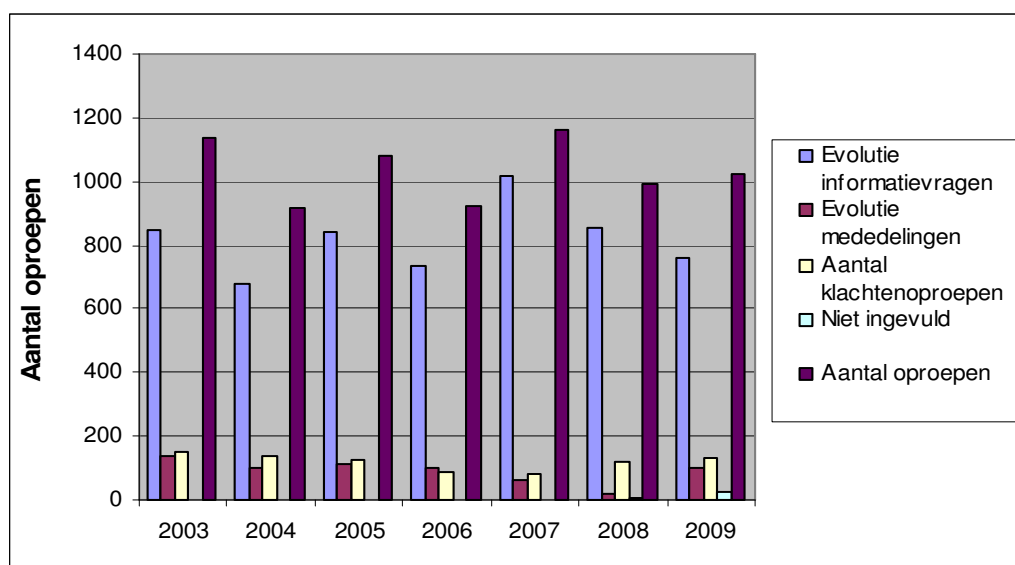
in samenwerking met de sectorverantwoordelijken van het team Ouderenzorg.

DEEL II

ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

II.1 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2003 TOT 2009

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Evolutie informatievragen	846	675	840	732	1017	852	762
Evolutie mededelingen	140	100	110	100	63	21	102
Aantal klachtenoproepen	148	141	127	89	80	117	131
Niet ingevuld						5	26
Aantal oproepen	1134	916	1077	921	1160	995	1021



Tabel II.1. geeft de evolutie weer van het aantal oproepen in de periode 2003 tot en met 2009, opgedeeld in de verschillende subcategorieën.

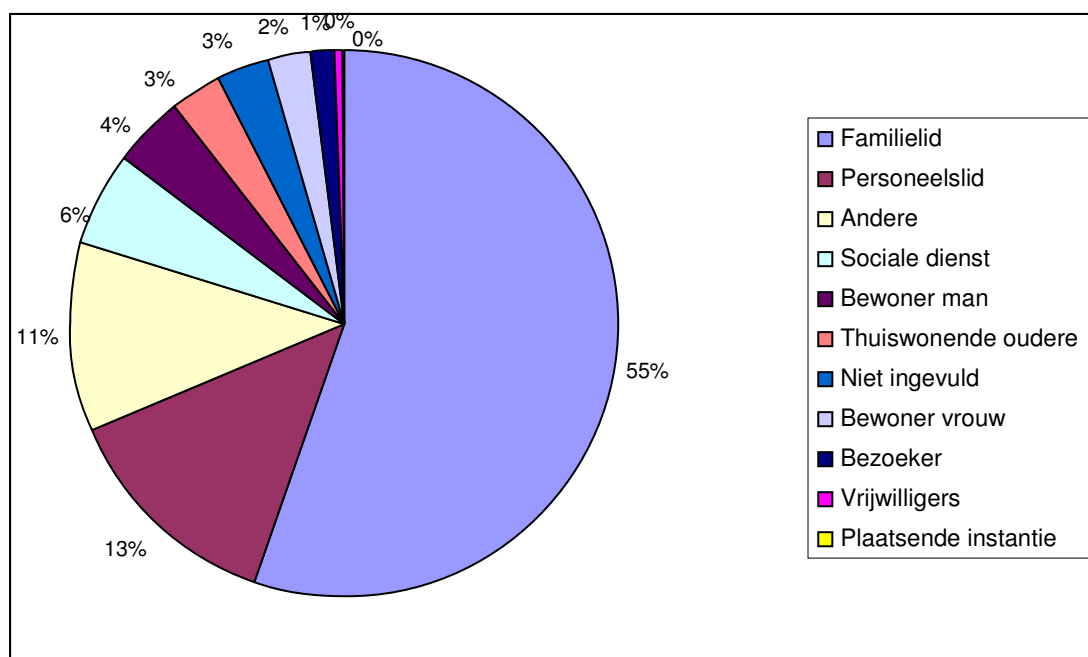
Uit de cijfergegevens van 2009 blijkt dat het totaal aantal oproepen gestegen is van 995 in 2008 tot 1021 oproepen in 2009. Dit betekent een kleine stijging van 26 oproepen of 2.61 %.

Het aantal mededelingen is sterk gestegen in 2009, namelijk van 21 in 2008 naar 102 in 2009. In 2009 was er vooral een daling merkbaar van het aantal informatievragen, van 852 in 2008 naar 762 in 2009. Welke factoren hierbij een rol spelen, wordt verder geanalyseerd in hoofdstuk III en IV.

II. 2 DE AARD VAN DE OPROEPERS

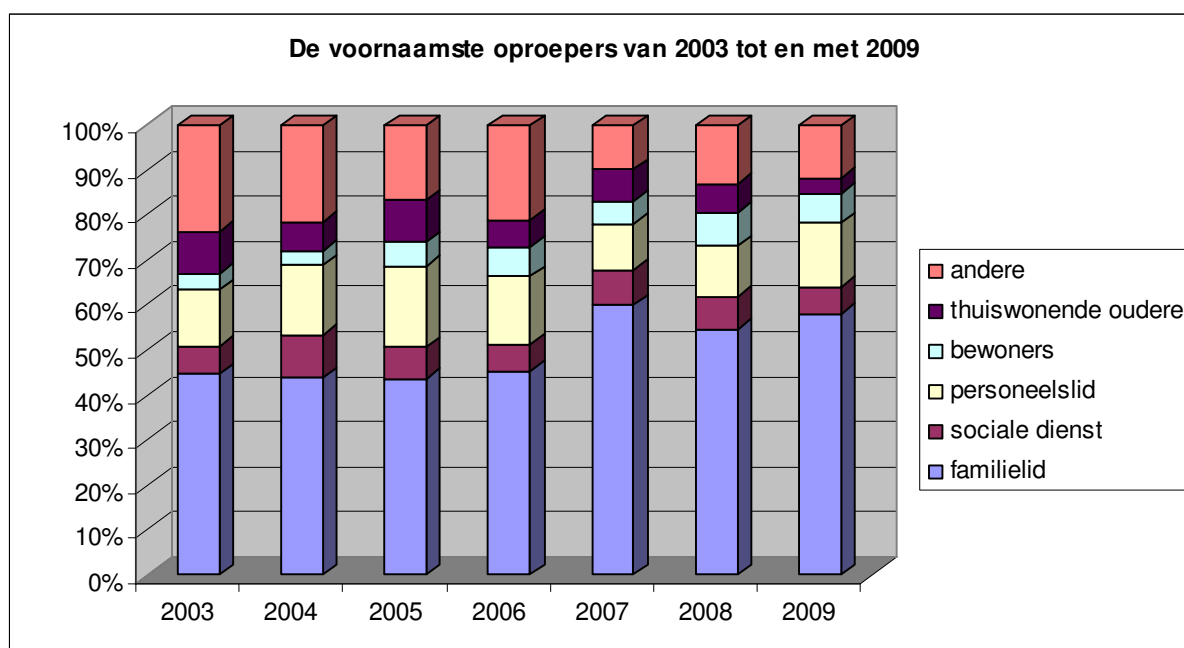
II.2.1 DE CIJFERS IN 2009

Aard oproeper	Aantal oproepen in 2009	Procentueel aandeel 2009
Familieelid	563	55.14%
Personeelslid	137	13.42%
Sociale dienst	58	5.68%
Thuiswonende oudere	32	3.13%
Bezoeker	15	1.47%
Bewoners	65	6.37%
Plaatsende instantie	1	0.10%
Niet ingevuld	31	3.04%
Vrijwilligers	5	0.49%
Andere	114	11.17%
Totaal aantal oproepen in 2008	1021	100%



II.2.2 OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE OPROEPERS VAN 2003 TOT 2009

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Familielid	43,74%	42,25%	41,78%	43,67%	55,17%	54,57%	55,14%
Sociale dienst	6,08%	9,17%	6,87%	5,68%	7,24%	7,44%	5,68%
Personeelslid	12,35%	14,96%	17,36%	14,63%	9,40%	11,16%	13,42%
Bewoners	3,44%	3,06%	5,01%	6,33%	4,66%	7,54%	6,37%
Thuiswonende oudere	9,17%	6,33%	9,01%	5,57%	6,47%	6,23%	3,13%
Andere	23,19%	20,63%	15,97%	20,41%	8,97%	13,07%	11,17%



Bovenstaande tabellen geven weer welke personen of instanties de Rusthuis-Infofoon in 2009 contacteerden.

Ook in 2009 was het grootste deel (55,14%) van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon afkomstig van familieleden (mantelzorgers) van de ouderen die in de ouderenvoorzieningen (wensen te) verblijven. Sinds de start van de Rusthuis-Infofoon is dit een constante.

Het aantal contacten van familieleden (mantelzorgers) van bewoners van serviceflats en rusthuizen met de Rusthuis-Infofoon is in absolute cijfers licht gestegen van 543 oproepen in 2008 naar 563 oproepen in 2009. Ten opzichte van het totale aantal oproepen is er een kleine stijging in het aandeel van de "familie", van 54,57 % tot 55,14 %.

De categorie "bewoners" daalde van 7,54% in 2008 naar 6,37% in 2009. Alhoewel deze groep niet zo hoog "scoort", blijft ze een belangrijke rol spelen bij de voornaamste oproepers van 2009.

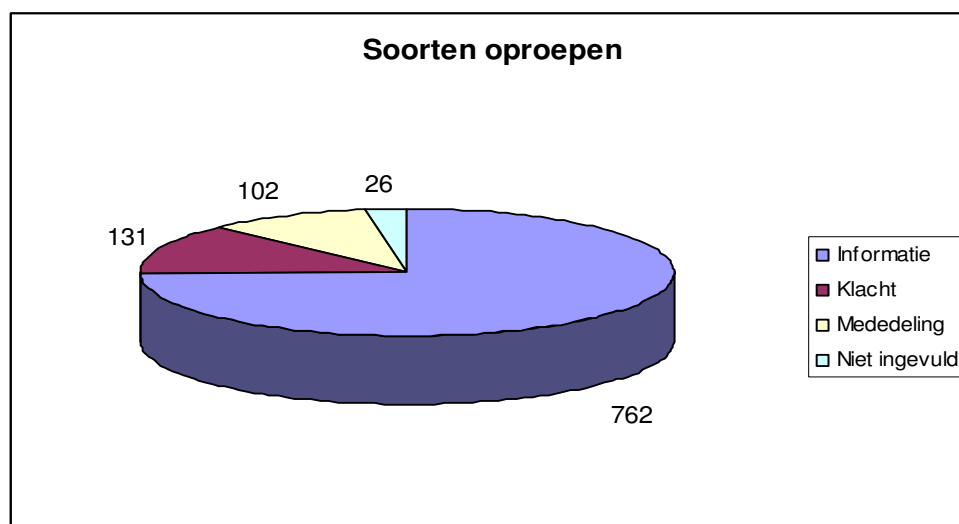
Onder de noemer "andere" worden ondermeer studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, enz. geregistreerd. Dit jaar maakt deze groep 11,17% uit van de oproepers.

In 2009 was er een halvering van het aantal oproepen door thuiswonende ouderen, namelijk van 6,23% in 2008 naar 3,13% in 2009. Dit is het laagste percentage sinds 2003. De thuiswonende ouderen hebben meestal informatieve vragen met betrekking tot een verblijf in een rusthuis of serviceflat. De meest voorkomende vragen gaan over de wachtlijst van een rusthuis, de dagprijzen, de werking van het rusthuis of adressen van rusthuizen en serviceflats. Niet alle gegevens zijn echter beschikbaar bij de Rusthuis-Infofoon of op de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg. De informatieverstrekking beperkt zich doorgaans tot het bezorgen van het repertorium van de ouderenvoorzieningen met adressen en telefoonnummers. Voor specifieke vragen over een bepaald rusthuis of serviceflatgebouw, wordt de thuiswonende oudere doorverwezen naar de sociale dienst of de opnameverantwoordelijke van de voorziening, het OCMW of de mutualiteit.

II.3 SOORTEN OPROEPEN

II.3.1 DE ABSOLUTE CIJFERS VAN 2009

	2009	%
Aantal informatievragen	762	74,63
Aantal klachtoproepen	131	12,83
Aantal mededelingen	102	9,99
Niet ingevuld	26	2,55
Totaal	1021	100



De oproepen die de Rusthuis-Infofoon ontvangt, kunnen globaal gezien onderverdeeld worden in drie categorieën: informatievragen, klachten en mededelingen. Deze opdeling en het aantal overeenstemmende oproepen worden weergegeven in tabel II.3.1.

A. Klachtoproepen

In 2009 was er een lichte stijging van het aantal klachtenoproepen (van 11,76% in 2008 naar 11,83% in 2009).

Een oproep wordt als “klacht” gedefinieerd wanneer de opmerkingen of ervaringen een inbreuk vormen op enerzijds het persoonlijk welzijn van de bewoner in de ouderenvoorziening en anderzijds in strijd zijn met de erkenningsnormen opgelegd door het agentschap Zorg en Gezondheid. In dit geval zal de klacht meestal doorgegeven worden aan het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Een inspecteur zal dan ter plaatse de inbreuken op de erkenningsnormen vaststellen. De dossierbehandelaar van het agentschap Zorg en Gezondheid, belast met de erkenningsdossiers van de betreffende regio, ontvangt de resultaten van het onderzoek. De oproeper wordt altijd telefonisch of, indien gewenst, schriftelijk op de hoogte gebracht van de resultaten van het onderzoek.

Bij sommige klachten intervenueert de Rusthuis-Infofoon zelf. Veelal gebeurt dit via rechtstreeks contact met de directie, bij een fout in de facturatie bijvoorbeeld of wanneer er onjuistheden in het reglement van orde staan. De Rusthuis-Infofoon volgt dan verder op of deze zaken worden verholpen. Indien de klacht niet opgelost raakt door tussenkomst van de Rusthuis-Infofoon kan alsnog aan de bevoegde inspecteur gevraagd worden om langs te gaan.

Enkel de materies die onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid vallen, kunnen worden behandeld. Voor andere thema's, zoals de uitbetaling van het personeel (federale bevoegdheid), de verhoging van de dagprijzen (Federale Overheidsdienst Economische Zaken), de bereidingswijze van het voedsel en de hygiëne in de keuken (Federaal Voedselagentschap), wordt doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Indien er een ernstige en dringende klacht wordt ingediend, 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 verantwoordelijken van de ouderenvoorziening bewaard worden. Indien de klachtindiener zijn identiteit niet wil bekend maken, wordt de klacht gereformeerd naar een "mededeling".

B. Mededelingen

Het aantal oproepen dat als mededeling wordt omschreven is gestegen van 2,11% in 2008 tot 9,99% in 2009.

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 reeds een inspectieopdracht werd gegeven. Deze informatie wordt doorgegeven aan het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Dergelijke meldingen worden, indien mogelijk, bij een eerstvolgend inspectiebezoek aan de voorziening nader onderzocht.

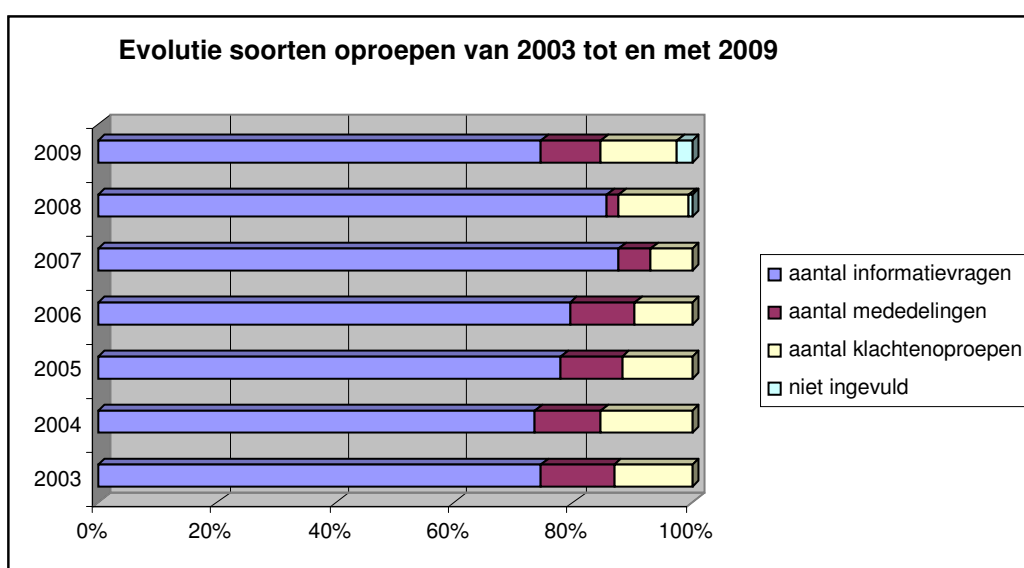
C. Informatie-oproepen

De informatie-oproepen vormen zoals elk jaar de grootste groep, en zijn goed voor drie vierde van het totaal aantal oproepen in 2009. Het verstrekken van informatie is de hoofdtaak van de dienstverlening door de Rusthuis-Infofoon.

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

II.3.2. Vergelijking en evoluties van de verschillende soorten oproepen in 2003-2009

Soorten oproepen	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Aantal informatievragen	846	675	840	732	1017	852	762
Aantal mededelingen	140	100	110	100	63	117	102
Aantal klachtenoproepen	148	141	127	89	80	21	131
Niet ingevuld						5	26



II.4 DE AARD VAN DE VRAGEN

Wie belde waarvoor?	Aantal info-vragen	Aantal info-vragen %	Aantal klach-ten	Aantal klach-ten %	Aantal mede-deling-en	Aantal mede-deling-en %	Aantal niet inge-vuld	Aantal niet inge-vuld %	Totaal	Totaal %
Bewoner man	26	3%	9	7%	5	5%			40	4%
Bewoner vrouw	20	3%	3	2%	2	2%			25	2%
Bezoeker	7	1%	5	4%	3	3%			15	1%
Familie lid	389	51%	96	73%	76	75%	2	20%	563	56%
Niet ingevuld	6	1%			1	1%	8	80%	15	1%
Personeelslid	123	16%	7	5%	7	7%			137	14%
Plaatsende instantie	1	0%							1	0%
Thuiswonende oudere	32	4%							32	3%
Vrijwilligers	5	1%							5	0%
Sociale dienst	55	7%	1	1%	2	2%			58	6%
Andere	98	13%	10	5%	6	6%			114	11%
Totaal	762	100%	131	100%	102	100%	10	100%	1005	100%

In deze tabel kan men zien dat de familieleden van de bewoners de meeste klachtenoproepen, mededelingen en informatieoproepen doen. Het aantal oproepen van familieleden stagneerde in 2009 met 55%.

De tweede grootste groep bellers is de groep "personeelsleden". In 2008 waren zij goed voor 11% van het aantal oproepen, in 2009 bedraagt hun aandeel 14%. Dit is voor het tweede jaar op rij een stijging.

Het aandeel van de groep "Andere" is gestegen van 6% in 2008 tot 11% in 2009, wat bijna een verdubbeling betekent. Deze groep bestaat onder andere uit studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, ...

De laatste jaren wordt de Rusthuis-Infofoon ook meer en meer gecontacteerd door de commerciële sector (bijvoorbeeld bouwpromotoren, immo-kantoren, distributieketens van dieetvoeding, ...) om contactgegevens of andere informatie over ouderenvoorzieningen te verkrijgen.

De groep van de "thuiswonende ouderen" is dan weer gehalveerd van 6% in 2008 naar 3% in 2009.

Ondanks het gegeven dat thuiswonende ouderen en bewoners de belangrijkste doelgroepen zijn van de Rusthuis-Infofoon, stellen we vast dat deze groepen slechts 9% van de oproepen uitmaken.

Zoals eerder werd vermeld, bellen thuiswonende ouderen vooral om praktische inlichtingen te verkrijgen. Zij stellen vragen over de wachtlijst, de gevraagde dagprijs, mogelijke supplementen, ... alvorens hun keuze voor een serviceflat, centrum voor kortverblijf of rusthuis te bepalen. Deze bellers verwachten bij de Rusthuis-Infofoon informatie te krijgen over vrije plaatsen, specifieke kenmerken van een voorziening, ... Het antwoord hierop blijft doorgaans beperkt tot het uiteenzetten van de regelgeving m.b.t. de erkenning van een ouderenvoorziening en 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 rusthuizen 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 overwicht, namelijk 73%. Dit is niet verwonderlijk omdat zij veelal het nauwst betrokken zijn bij het leven en het welzijn van het oudere familielid in het rusthuis, soms ook als eerste vertrouwenspersoon.

De volgende bevolkingscategorie die de klachten van de oudere in het rusthuis aanmeldt, zijn de bewoners zelf. Het aandeel van deze categorie is gedaald van 12% in 2008 tot 9% in 2009.

De derde grootste categorie van personen die een klacht formuleren bij de Rusthuis-Infofoon zijn de personeelsleden van de rusthuizen. Dit aantal klachten daalde lichtjes van 6% in 2008 naar 5% in 2009.

We moeten hier wel opmerken dat de categorie "klachten" dicht aanleunt bij de reeks "mededelingen". Sommige mensen zullen bepaalde "mistoestanden" eerder als een mededeling of een vraag formuleren dan als een officiële klacht uit schrik of schaamte ten opzichte van de directie en/of het verzorgend personeel van de voorziening. De mogelijkheid is bijgevolg reëel dat de categorie "mededelingen" veel verdoken "klachten" bevat.

II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN

Informatie	Aantal	Procentueel aantal
Andere	227	28,45%
Normering algemeen	86	10,78%
Documentatie	67	8,40%
Adressenlijst	65	8,15%
RIF-werking	63	7,89%
Opvolging klacht	48	6,02%
Supplementen	41	5,14%
Klachtenprocedure	38	4,76%
Opzegvergoeding	30	3,76%
Prijsverhoging	28	3,51%
OCMW-aangelegenheid	25	3,13%
Vrije keuze rusthuis	18	2,26%
Personeelsomkadering	16	2,01%
Bepalingen contract	11	1,38%
Andere rusthuisaangelegenheid	10	1,25%
Erkenningstoestand	6	0,75%
Vermindering dagprijs bij afwezigheid	6	0,75%
Info start voorziening	5	0,63%
Sociale wetgeving	3	0,38%
Voorlopige bewindvoering	3	0,38%
Niet ingevuld	2	0,25%
Totaal	798	100,00%

Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten.

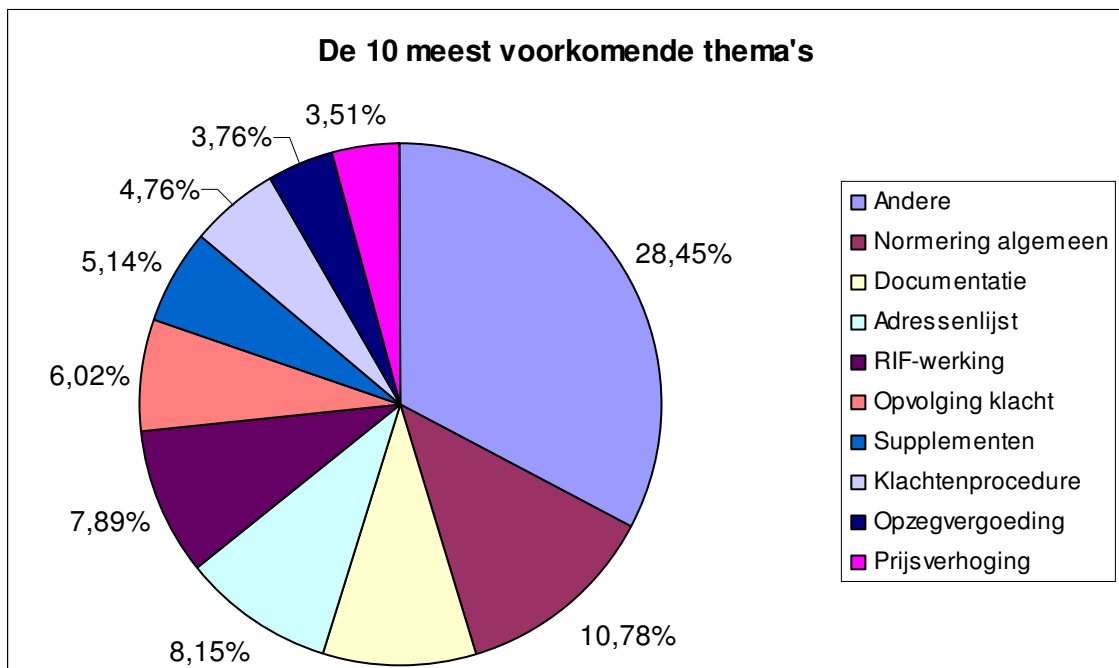
In 2009 waren er 762 informatieoproepen met 798 informatievragen.

De meest gestelde informatievragen hadden betrekking op “andere”, algemene normering en documentatie. Enkele voorbeelden van “andere” zijn:

- hoe een overeenkomst opzeggen?
- financiële tegemoetkomingen voor bewoners?
- vragen rond handhygiëne,...

Waar we in 2007 nog een sterke stijging zagen van het aantal vragen rond “prijsverhoging” t.o.v. 2006, ten gevolge van de invoering van nieuwe wetgeving, was er in 2008 een daling van de informatievragen omtrent de “prijsverhoging”. Deze daling heeft zich verder gezet in 2009.

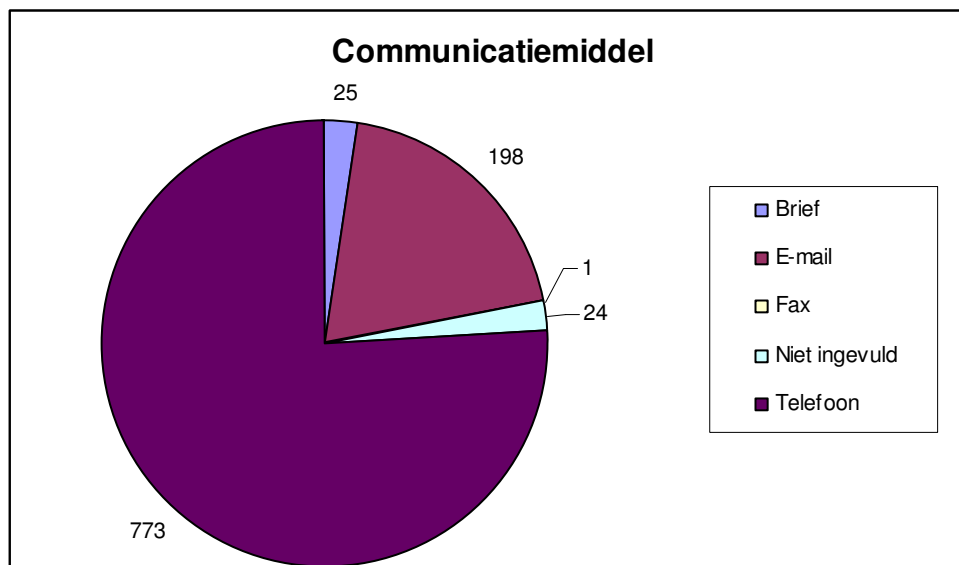
Hieronder vindt u een grafiek die een visuele weergave geeft van de 10 meest voorkomende thema's.



II.6 COMMUNICATIEMIDDEL OPROEPEN 2009

Communicatiemiddel	Aantal in 2008	%	Aantal in 2009	%
Brief	21	2,13%	25	2,45%
E-mail	126	12,80%	198	19,39%
Fax	2	0,20%	1	0,10%
Niet ingevuld	5	0,51%	24	2,35%
Telefoon	830	84,35%	773	75,71%
Totaal	984	100,00%	1021	100,00%

Meer dan drie vierde van de communicaties met de Rusthuis-Infofoon gebeuren via telefonische weg. In 2009 waren er 773 telefonische oproepen. Procentueel gezien daalt in 2009 het aantal telefonische oproepen met bijna 10% ten opzichte van 2008. Verwacht wordt dat het medium e-mail geleidelijk aan een grotere aantrekkingskracht zal krijgen ten koste van brief en fax. Uit de procentuele cijfers blijkt dat deze tendens is ingezet.



II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING

Voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	2005	2006	2007	2008	2009
Rusthuizen	109	88	71	93	118
Serviceflatgebouwen	11	1	8	13	8
Niet ingevuld					4
Totaal	120	89	79	117	130

We noteerden ook dit jaar een aanzienlijke stijging van het aantal klachtenoproepen met betrekking tot de rusthuizen.

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

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.

Er kan worden vastgesteld dat het aantal klachtenoproepen in serviceflatgebouwen gedaald is en dit nadat er gedurende drie jaar een stijging was.

DEEL III

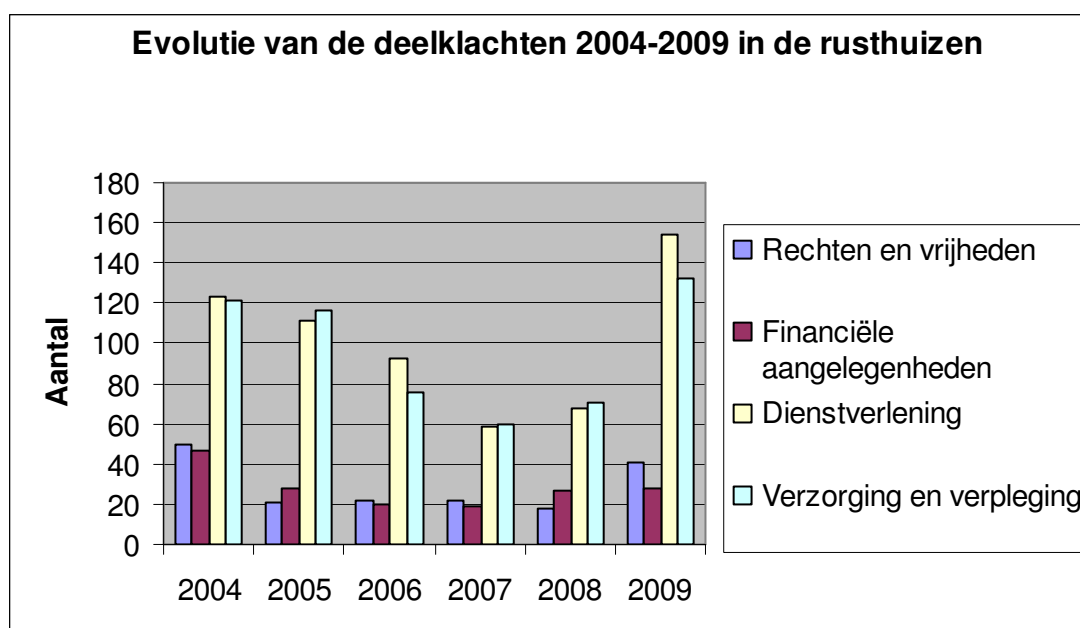
BESPREKING VAN DE DEELKLACHTEN

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 bespreken we hier zowel de klachten over rusthuizen als die over serviceflats.

III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2004 TOT EN MET 2009

klachtengroepen rusthuizen 2004-2009	2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Rechten en vrijheden	50	15%	21	8%	22	10%	22	14%	18	10%	41	12%
Financiële aangelegenheden	47	14%	28	10%	20	10%	19	12%	27	15%	28	8%
Dienstverlening	123	36%	111	40%	92	44%	59	37%	68	37%	154	43%
Verzorging en verpleging	121	35%	116	42%	76	36%	60	38%	71	38%	132	37%
Niet toegewezen											2	0%
Totaal	341	100%	276	100%	210	100%	160	100%	184	100%	357	100%



In vergelijking met 2008 waren er in totaal 171 klachten meer in 2009. De stijging is vooral merkbaar in de klachten over “dienstverlening”, “verzorging en verpleging” en “rechten en vrijheden”. Het aantal klachten over “financiële aangelegenheden” blijft nagenoeg gelijk aan 2008.

Het aantal klachten betreffende “rechten en privacy” is verdubbeld in 2009 ten opzichte van 2008. Het is van 2004 geleden dat het aantal klachten nog zo hoog was.

Net zoals in 2008 zijn ook in 2009 de klachten met betrekking tot de “dienstverlening” en de “verpleging en verzorging” (bijvoorbeeld over maaltijden, personeelsomkadering, hygiëne en onderhoud) samen goed voor het overgrote merendeel van de klachten (80%).

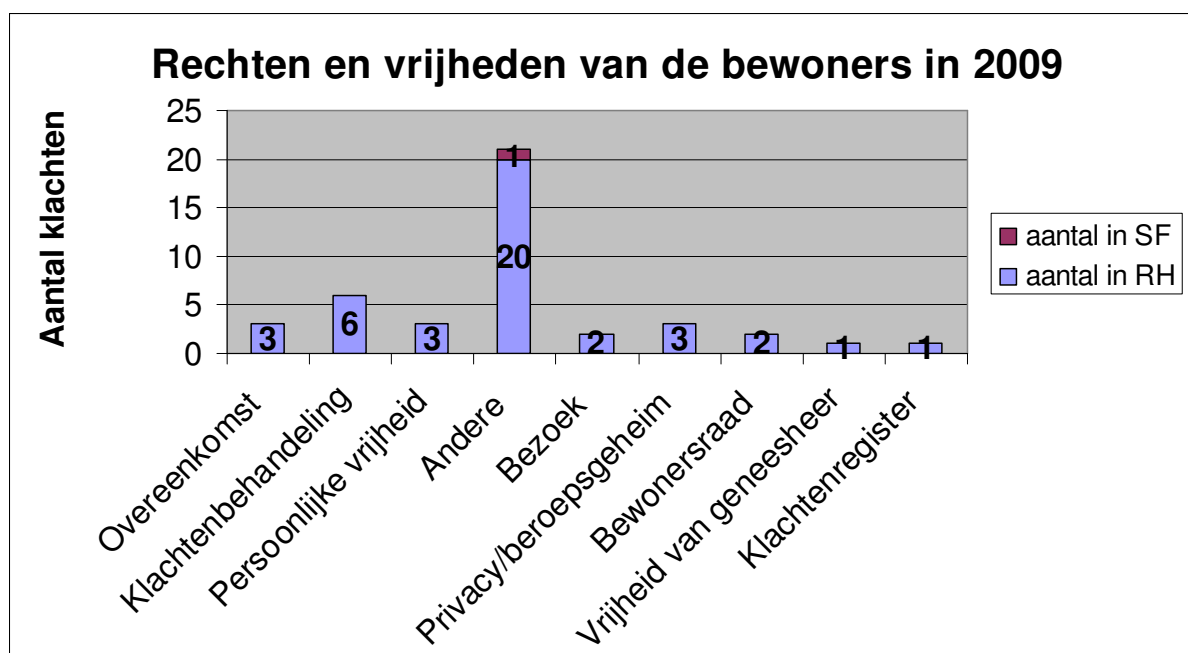
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

Rechten en vrijheden van de bewoners in 2009	aantal in RH	% in RH	aantal in SFG	% in SFG
Overeenkomst	3	7,32%	0	0%
Klachtenbehandeling	6	14,63%	0	0%
Persoonlijke vrijheid	3	7,32%	0	0%
Andere	20	48,78%	1	100%
Bezoek	2	4,88%	0	0%
Privacy/beroepsgeheim	3	7,32%	0	0%
Bewonersraad	2	4,88%	0	0%
Vrijheid van geneesheer	1	2,44%	0	0%
Klachtenregister	1	2,44%	0	0%
Totaal	41	100,00%	1	100%

Enkele voorbeelden uit deze klachtenbundel zijn :

- het openen van de persoonlijke post van de bewoner
- niet aansluiten van de telefoon zodat de bewoner niet kan bellen of gebeld worden
- bewoners niet op de kamer gaan halen om deel te nemen aan een activiteit
- persoonlijke informatie van de bewoner ligt op plaatsen waar iedereen deze kan zien
- bewoners die het rusthuis niet mogen verlaten of op een bepaald uur terug moeten zijn
- incontinentiemateriaal wordt vervangen op vaste uren en niet wanneer dit nodig is
- aanpassen van de wettelijke verblijfplaats zonder medeweten van de bewoner
- bewoners verplichten in een zetel te zitten terwijl de bewoner in bed wenst te liggen
- privacy: personeel praat over bewoners waar andere bewoners bij zijn
- opmerkingen bij de bewonersraad worden niet opgevolgd
- klachten worden niet behandeld
- rechten van de bewoner staan niet duidelijk vermeld in de overeenkomst/reglement van orde

Het belang van een duidelijke overeenkomst én reglement van orde bij opname in een rusthuis kan niet voldoende benadrukt worden. Een overeenkomst die niet conform de wetgeving is, is niet geldig. Indien de Rusthuis-Infofoon een onduidelijkheid of een clausele in strijd met de wetgeving ontdekt, zal de directie gevraagd worden de betrokken bepaling aan te passen. Dergelijke bemiddelingen blijken meestal succesvol te zijn.



III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

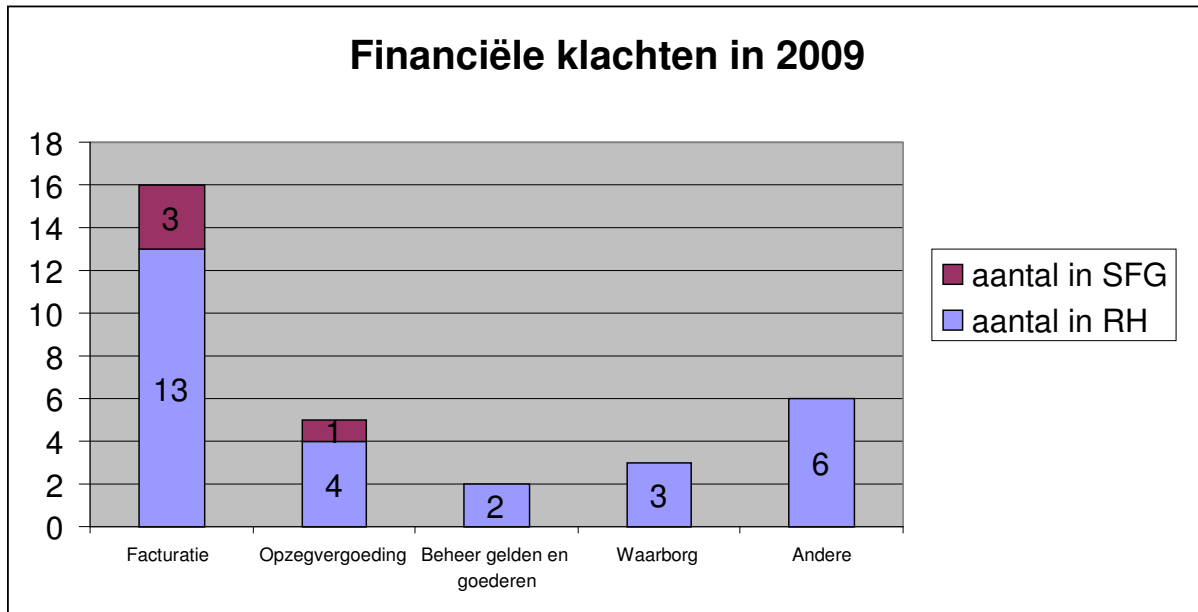
Financiële klachten in 2009	aantal in RH	% in RH	aantal in SFG	% in SFG
Facturatie	13	46,43%	3	75,00%
Opzegvergoeding	4	14,29%	1	25,00%
Beheer gelden en goederen	2	7,14%	0	0%
Waarborg	3	10,71%	0	0%
Andere	6	21,43%	0	0%
Totaal	28	100,00%	4	100,00%

Het overgrote deel van deze klachten had betrekking op de facturatie en dit zowel voor de rusthuizen als de serviceflats. Het aantal klachten over het beheer van gelden blijft gering.

Een aantal voorbeelden van klachten over financiële aangelegenheden:

- niet of slechts gedeeltelijk terugbetalen van de waarborg
- waarborg wordt niet op een persoonlijke rekening op naam van de bewoner geplaatst
- onterecht aanrekenen van supplementen
- bewoner verplichten om te betalen via domiciliëring
- aanrekenen van niet-geleverde diensten (kiné, kapper, pedicure)
- na overlijden langer dan 5 dagen de dagprijs aanrekenen

Financiële klachten zijn vaak relatief eenvoudig te beoordelen op hun gegrondheid. De kans op een succesvolle tussenkomst van de Rusthuis-Infofoon is dus vrij groot. De informatieverstrekking door de Rusthuis-Infofoon is vaak de aanzet voor familieleden om zelf contact op te nemen met het rusthuis en een herziening/aanpassing van de factuur te vragen. In de meeste gevallen is de zaak hiermee opgelost en is een rechtstreekse interventie van de Rusthuis-Infofoon niet meer nodig.



III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

Klachten over de dienstverlening in 2009	Aantal in RH	% in RH	Aantal in SFG	% in SFG
Maaltijden	31	20,13%	1	16,67%
Dienstverlening: andere	26	16,88%	3	50,00%
Dagelijks onderhoud	25	16,23%	0	0%
Omgang personeel	23	14,94%	0	0%
Badgelegenheid	16	10,39%	0	0%
Animatie/activiteiten/ontspanning	10	6,49%	0	0%
Oproepsysteem	9	5,84%	2	33,33%
Onderhoud linnen	7	4,55%	0	0%
Structureel onderhoud	5	3,25%	0	0%
Fysisch geweld	1	0,65%	0	0%
Dieetmaaltijden	1	0,65%	0	0%
Totaal	154	100,00%	6	100,00%

De klachten handelen vooral over de “maaltijden” en “dagelijks onderhoud”, gevolgd door de “houding van de directie en personeel” en de “badgelegenheid” in het rusthuis.

Bij de rubriek “maaltijden” noteerden we zowel klachten over de kwantiteit als over de kwaliteit. Geregeld komen dezelfde aspecten terug zoals de bereidingswijze, het feit dat het voedsel te koud is, te zout, te weinig variatie, te weinig vers fruit en groenten, geen keuze en een slechte spreiding van de maaltijden. De maaltijd is voor een rusthuisbewoner een uitermate belangrijk moment in het dagelijkse leven. De beoordeling van maaltijden is echter

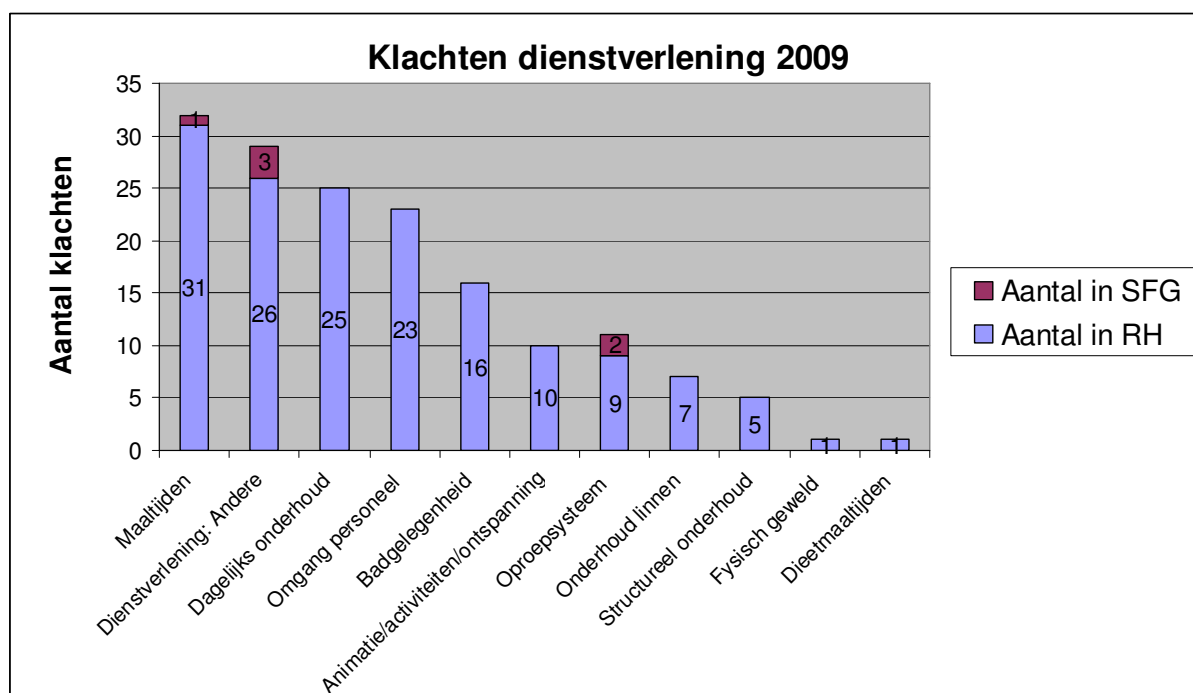
zeer persoonsgebonden. Het geventileerde ongenoegen heeft vaak te maken met het gebrek aan belangstelling van het rusthuis voor de individuele wensen, verwachtingen en gewoonten van de bewoners op het vlak van voeding.

Klachten over “dagelijks onderhoud” hebben betrekking op de netheid van de sanitaire voorzieningen, het restaurant, de keuken, onfrisse gordijnen, stoffige kamers, enz. Ook de manier waarop men omgaat met de verwerking van het huisvuil, het incontinentiemateriaal en de etensresten behoort tot deze klachtengroep.

Klachten rond badgelegenheid hebben vooral te maken met het feit dat niet in elk rusthuis de bewoner een wekelijks bad kan krijgen. In mindere mate zijn er ook klachten over de toegankelijkheid van de badvoorzieningen.

Klachten over de houding van directie en personeel 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, onvoorzien situaties, ... De gegrondheid van deze klachten is meestal moeilijk vast te stellen.

Er is ook een groot aantal klachten dat terug te vinden onder “dienstverlening andere”. Hieronder vallen bijvoorbeeld de klachten over het incontinentiemateriaal, de cafetaria, ...



III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING

Verpleging en verzorging in 2009	Aantal in RH	% in RH	Aantal in SFG	% in SFG
Personeelsomkadering	45	34,09%	1	25,00%
Hulp en bijstand, ADL	40	30,30%	0	0%
Medicatie	23	17,42%	2	50,00%
Wondverzorging	4	3,03%	0	0%
Medische bijstand arts	1	0,76%	0	0%
Personeelsomkadering 's nachts	9	6,82%	0	0%
Andere	10	7,58%	1	25,00%
Totaal	71	100,00%	4	100,00%

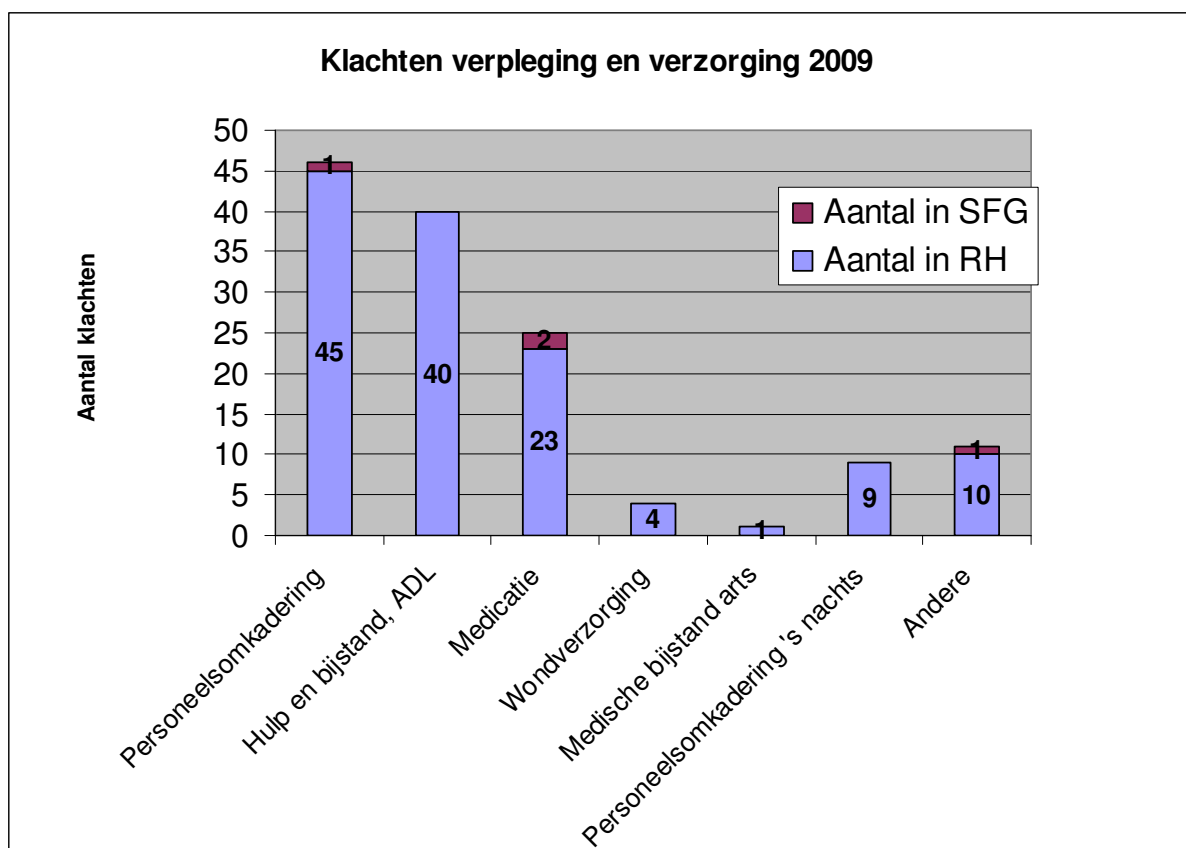
Het merendeel van de klachten die gaan over verpleging en verzorging in rusthuizen hebben betrekking op de personeelsomkadering (algemeen), hulp en bijstand, activiteiten van het dagelijks leven (ADL) en medicatie.

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:

- onvoldoende personeel
- laattijdig bestellen van medicatie waardoor de bewoner enkele dagen geen medicatie krijgt
- lange wachttijden bij een beloproep
- verzorgenden of zorgkundigen die verpleegkundige handelingen uitvoeren
- het niet willen opbellen van de huisarts indien de bewoner dit vraagt
- wondverzorging gebeurt op willekeurige tijdstippen
- personeel begrijpt/spreekt geen Nederlands
- geen toezicht op het innemen van de medicatie
- onvoldoende ondersteuning tijdens de maaltijden

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 RUSTHUIZEN VAN 2004 TOT EN MET 2009

Rang-orde	Onderwerp van de klachten mbt de rusthuizen	Aantal 2004	Aantal 2005	Aantal 2006	Aantal 2007	Aantal 2008	Aantal 2009
1	Personeelsomkadering algemeen	34	33	35	16	20	45
2	Hulp en bijstand	23	33	20	22	17	40
3	Hygiëne en onderhoud	31	32	31	24	27	37
4	Maaltijden (incl. dieet)	34	26	18	19	10	32
5	Houding directie/personeel	12	7	14	5	8	23
6	Medicatie	12	20	10	9	15	23
7	Badgelegenheid						16
8	Facturatie	17	13	9	10	12	13
9	Animatie/activiteiten/ontspanning		5	4	3	5	10
10	Klachtenbehandeling	9	4	9	3	3	6

In de bovenstaande tabel worden de 10 meest voorkomende onderwerpen van klachten met betrekking tot rusthuizen weergegeven voor de periode 2004 - 2009. Naar jaarlijkse gewoonte zijn er relatieve verschuivingen in deze top 10.

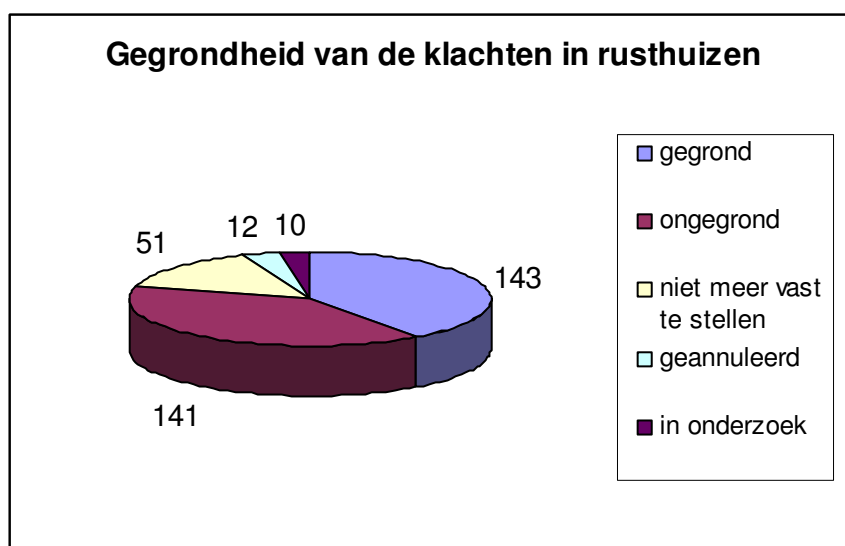
Wat hier onmiddellijk opvalt is dat het aantal klachten betreffende de personeelsomkadering meer dan verdubbeld is, van 20 klachten in 2008 naar 45 klachten in 2009.

Verder kan er ook een sterke stijging van de klachten over hulp en bijstand, maaltijden en houding van directie/personeel vastgesteld worden. Een opvallende nieuwkomer in de top 10 is het aantal klachten betreffende de badgelegenheid.

DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Gegrondheid van de klachten voor RH	2005		2006		2007		2008		2009	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	Aantal	%
Gegrond	127	46%	100	50%	83	52%	81	44%	143	40%
Ongegrond	104	38%	78	37%	71	44%	73	39%	141	39%
Niet meer vast te stellen	45	16%	22	9%	5	3%	20	11%	51	14%
Geannuleerd	0	0%	9	4%	1	1%	5	3%	10	3%
In onderzoek	0	0%	1	1%	1	1%	6	3%	12	3%
Totaal	276	100%	210	100%	161	100%	185	100%	357	100%



Voor het eerst sinds vier jaar kon er in absolute cijfers een stijging van het aantal gegronde klachten over rusthuizen worden opgetekend. Het proportioneel aantal gegronde klachten daalde echter wel met 4% van 44% naar 40% van het totaal aantal klachten, waardoor de gegronde klachten nipt de grootste groep blijven.

Net zoals in 2008 blijkt ook in 2009 dat 39% van de klachten over de rusthuizen ongegrond is.

Een negatieve reactie vanwege de uitbater op dit soort klachten kan leiden tot nog meer wrevel bij de betrokkenen. Een goede communicatie en wederzijds begrip zijn hierbij van het

allergrootste 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 is vast te stellen stijgen voor het tweede jaar op rij naar 14% van het totaal.

In de volgende tabellen krijgt u een overzicht van de gegrondheid van de klachten per klachtengroep.

IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP

Gegrontheid rechten en vrijheden in 2009	RUSTHUIS	
	aantal	%
Gegronde	12	29,27%
Ongegronde	23	56,10%
Geannuleerd	1	2,44%
Niet meer vast te stellen	4	9,76%
(Nog) niet bekend	1	2,44%
Totaal	41	100%

Gegrontheid financiële aangelegenheden 2009	RUSTHUIS	
	aantal	%
Gegronde	13	46,43%
Ongegronde	7	25,00%
Geannuleerd	2	7,14%
Niet meer vast te stellen	2	7,14%
(Nog) niet bekend	4	14,29%
Totaal	28	100%

Gegrontheid dienstverlening in 2009	RUSTHUIS	
	aantal	%
Gegronde	55	35,71%
Ongegronde	64	41,56%
Geannuleerd	3	1,95%
Niet meer vast te stellen	28	18,18%
(Nog) niet bekend	4	2,60%
Totaal	154	100%

Gegrontheid verpleging en verzorging in 2009	RUSTHUIS	
	aantal	%
Gegronde	63	47,73%
Ongegronde	47	35,61%
Geannuleerd	3	2,27%
Niet meer vast te stellen	16	12,12%
(Nog) niet bekend	3	2,27%
Totaal	132	100%

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

Meest voorkomende gegronde klachten in rusthuizen	FREQ. 2006	FREQ. 2007	FREQ. 2008	FREQ. 2009
Personeelsomkadering algemeen	13	16	9	29
Onderhoud	14	16	13	12
Hulp en bijstand	11	22	7	13
Maaltijden (incl. dieet)	6	21	4	10
Medicatie			4	7
Badgelegenheid			2	7

We merken op dat in tegenstelling tot de vorige jaren de meest voorkomende gegronde klachten handelen over de personeelsomkadering in het algemeen. Hulp en bijstand vormt echter nog steeds het tweede meest voorkomende type van gegronde klachten. Onderhoud vervolledigt deze top drie.

De elementen “personeelsomkadering” en “hulp en bijstand” behoren tot de basiselementen van de werking van het rusthuis. Deze bevindingen kunnen gekaderd worden enerzijds door de schaarste van verzorgenden en verpleegkundigen op de arbeidsmarkt en anderzijds door de stijgende zorggraad van de bewoners.

De klachten over het onderhoud – zowel wat betreft het dagelijks onderhoud als het structureel onderhoud – kunnen worden verklaard door de veroudering van de voorzieningen en het nijpend tekort aan financiële middelen.

Tot slot kon er in 2009 opnieuw een stijging van de klachten omtrent de maaltijden opgetekend worden en duiken ook de klachten i.v.m. medicatie en badgelegenheid terug op in de top 5 van meest voorkomende gegronde klachten.

IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten in het rusthuis	aantal in 2008	% in 2008	aantal in 2009	% in 2009
Opgelost	50	62%	29	20,28%
Niet opgelost	16	20%	2	1,40%
Gedeeltelijk opgelost	8	10%	23	16,08%
Verdere opvolging	4	5%	83	58,04%
Onomkeerbaar	3	4%	6	4,20%
Totaal	81	100%	143	100%

In vergelijking met 2008 daalde het aantal opgeloste klachten van 62% naar 20,28%. Het aandeel van de niet-opgeloste klachten daalde eveneens aanzienlijk (van 20% in 2008 naar 1,40% in 2009).

De grote daling van het aantal opgeloste klachten kan verantwoord worden door de opmerkelijke stijging van het aantal gegronde klachten die verder opgevolgd worden. We bemerken hier een stijging van 5% (in 2008) naar 58% (in 2009).

Het aantal opgeloste gegronde klachten is quasi hetzelfde gebleven als in 2007. Het aandeel van de niet opgeloste klachten is voor het tweede jaar op rij gedaald (20% in 2008 t.o.v. 27% in 2007). Een gegronde klacht vraagt verdere opvolging wanneer de klacht niet onmiddellijk kan worden opgelost. Een voorbeeld hiervan is een tekort aan personeel. Het agentschap Zorg en Gezondheid en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin volgen het personeelstekort op en gaan na of het rusthuis extra personeel aanwerft.

Voorts groeide ook het aandeel van de gedeeltelijk opgeloste klachten van 10% naar 16%. Het aandeel van de onomkeerbare klachten bleef echter constant, ongeveer 4%.

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

In 2009 werden er na onderzoek 6 klachten als onomkeerbaar beschouwd. 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 rusthuis 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 aangaande tekortkomingen op de erkenningsnormen worden uiteraard opgevolgd door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het agentschap Zorg en Gezondheid met eventuele gevolgen voor het erkenningsstatuut. Men 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 2009

Aantal klachten per rusthuis en per categorie opnamecapaciteit in 2009	% RH	Aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten per opname-categorie	Gemid. aantal gegronde klachten per rusthuis per opname-capaciteit
< 40 woongelegenheden	12,87%	25	17,48%	0.26
40 – 99 woongelegenheden	54,16%	46	32,17%	0.11
>= 100 woongelegenheden	32,98%	55	38,46%	0.22
Aantal woongelegenheden niet vermeld		17	11,89%	
Totaal	100,00%	143	100,00%	0.59

Wanneer we naar de verhoudingen kijken, bemerken we dat de meeste gegronde klachten werden vastgesteld in rusthuizen met meer dan 100 woongelegenheden. Het betreft hier immers 38,46% van de klachten ten opzichte van 32,98% van de rusthuizen.

Wanneer men kijkt naar het aantal klachten ten opzichte van het aantal rusthuizen per opnamecapaciteit merken we dat het gemiddelde aantal gegronde klachten per rusthuis het hoogste is in rusthuizen met minder dan 40 woongelegenheden.

Hoewel de middelgrote rusthuizen het grootste aantal gegronde klachten hebben, scoren ze procentueel gezien het beste. 54,16% van het aantal rusthuizen is middelgroot. Hun aandeel in het aantal gegronde klachten bedraagt slechts 32,17% van het totaal aantal gegronde klachten. Dit komt neer op 0,18 gegronde klachten per middelgroot rusthuis.

Voor de grote rusthuizen met meer dan 100 woongelegenheden, situeert het gemiddeld aantal gegronde klachten per opnamecapaciteit zich tussen de voorgaande twee met een gemiddelde van 0,22.

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

A. Rusthuizen

Erkende rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier niet-vzw	
	% RH	% klachten	% RH	% klachten	% RH	% klachten
< 40	5,63%	2,88%	1,07%		6,17%	15,11%
40 – 99	28,15%	20,14%	17,43%	1,44%	8,58%	9,35%
>= 100	18,10%	26,62%	12,06%	1,44%	2,82%	10,79%
Aantal woongelegenheden niet weergegeven		6,47%				5,80%
TOTAAL	51,88%	56,11%	30,56%	2,88%	17,56%	41,05%

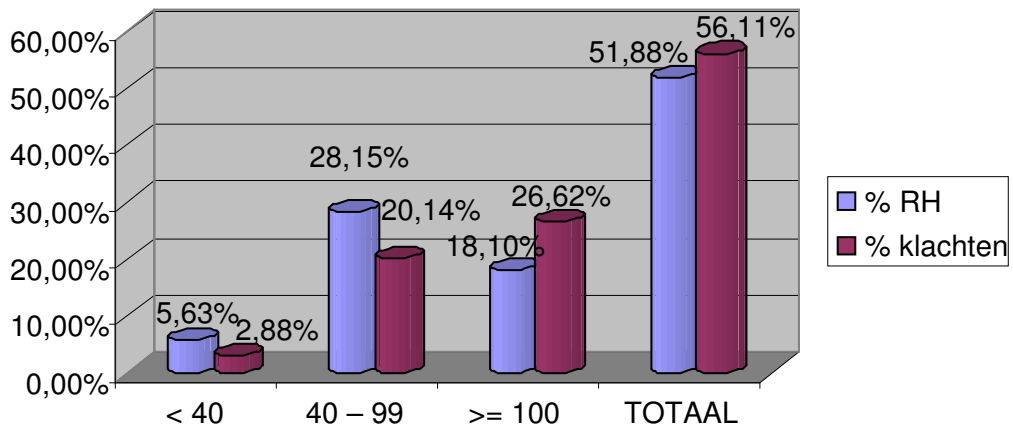
De volgende grafieken tonen het aantal gegronde klachten in verhouding tot de erkende rusthuizen, ingedeeld naar beheersinstantie en opnamecapaciteit.

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

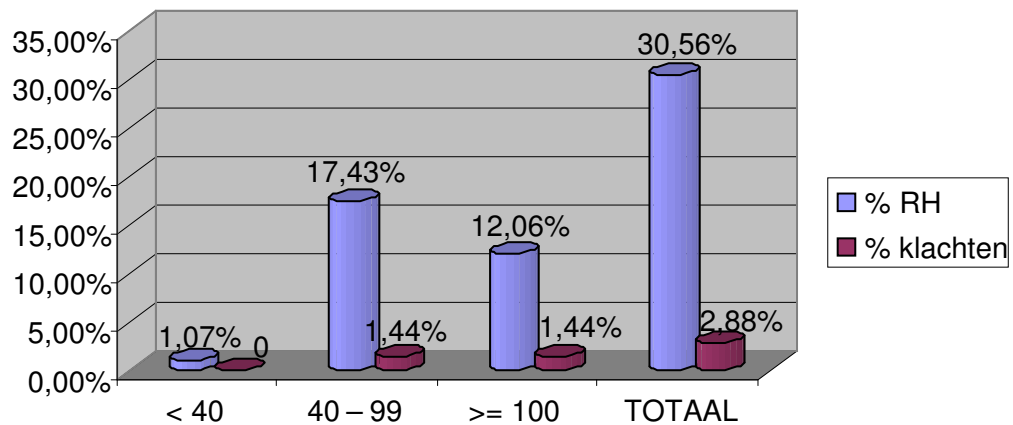
Bij de middelgrote voorzieningen is het percentage gegronde klachten bij de vzw's aanzienlijk groter dan het aantal gegronde klachten bij de particuliere niet-vzw's. We dienen echter wel te bemerken dat er in deze categorie van middelgrote rusthuizen drie keer zoveel vzw-rusthuizen zijn als particuliere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

Bij de categorie rusthuizen 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.

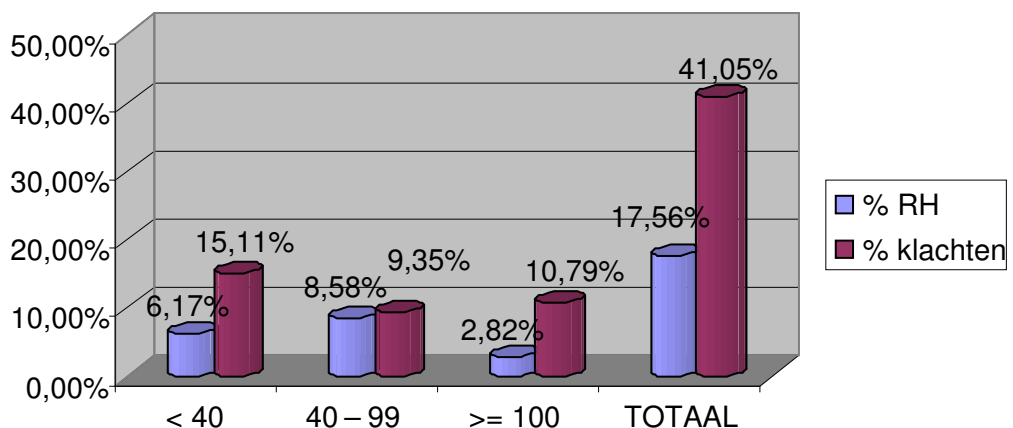
% Erkende vzw-rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten



% Erkende OCMW-rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten



% Erkende particuliere niet-vzw rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten



DEEL V

ALGEMEEN BESLUIT

Bij het overlopen van dit jaarverslag wordt duidelijk dat de Rusthuis-Infofoon in 2009 een vrij positief resultaat kan voorleggen.

Het aantal oproepen is t.o.v. 2008 licht gestegen. Er werden in 2009 1021 oproepen geregistreerd. Deze stijging is vooral merkbaar in het aantal mededelingen. Het aantal informatieve en klachtenoproepen daalde in 2009. Ondanks een daling van het aantal klachtoproepen was er in 2009 wel een opvallende stijging van het aantal deelklachten. We kunnen spreken van bijna een verdubbeling ten opzichte van 2008.

De familieleden of mantelzorgers van de bewoners van een rusthuis blijven de grootste groep contactpersonen van de Rusthuis-Infofoon. Zij bellen in de eerste plaats om informatie te verkrijgen, maar plegen ook het hoogste aantal oproepen met klachten en mededelingen in verband met het verblijf van hun familielid of zorgbehoevende kennis in het rusthuis. In 2009 werden 6,37 % van de geregistreerde oproepen gedaan door bewoners. Dit is een lichte daling ten aanzien van 2008. Hiermee komt de Rusthuis-Infofoon tegemoet aan zijn belangrijkste doelstelling, namelijk een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten die rechtstreeks afkomstig zijn van de rusthuisbewoners, hun familieleden of relevante derden.

Uit de analyse van de resultaten van de gegronde klachten blijkt bovendien dat 20,28% van de klachten wordt opgelost en dat 16,08% gedeeltelijk wordt opgelost. 58,04% van de klachten vraagt een verdere opvolging. Deze opvolging wordt gedaan door de sectorverantwoordelijke van het agentschap Zorg en Gezondheid enerzijds en door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin anderzijds.

Het aantal niet opgeloste klachten daalde aanzienlijk in 2009.

Wanneer we kijken naar het totaal aantal gegronde klachten, merken we dat bij de OCMW-rusthuizen het laagste aantal gegronde klachten werd geregistreerd, dit net zoals in 2008.

De Rusthuis-Infofoon houdt de vinger aan de pols voor iedereen die de hulpverlening en verzorging van ouderen in rusthuizen 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 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