

Rusthuis-Infofoon

J a a r v e r s l a g 1 9 9 9

V a n 1 j a n u a r i 1 9 9 9 t o t 3 1 d e c e m b e r 1 9 9 9



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap

Inhoudstafel

Woord vooraf06
De kernopdrachten van de Rusthuis-Infofoon08
De Rusthuis-Infofoon en de andere diensten08
Hoe kan je de Rusthuis-Infofoon bereiken ?09
Achter de schermen van de Rusthuis-Infofoon... ..	.09
Enkele cijfers10
Overzicht van de oproepen van 1995 tot 199910
Wie belde er in 1999 ?11
Overzicht van de voornaamste appellanten van 1995 tot 199912
Soort oproepen in 199913
Gestelde vragen14
Voorzoningen waarover klachten binnenliepen15
Overzicht van de meest voorkomende klachten van 1995 tot 199916
Klachten over rechten en vrijheden16
Klachten over financiële aangelegenheden17
Klachten over de dienstverlening18
Klachten over de verpleging en verzorging19
Overzicht van de klachtengroepen van 1995 tot 199920
Doorverwijzing naar... ..	.21
Contactname Rusthuis-Infofoon met... ..	.22
Resultaten van de gegronde klachten22
Gevolgen van de tussenkomst aangaande de gegronde klachten23
Ontvankelijkheid en gegrondheid van de klachten23
Overzicht van de gegronde klachten volgens beheersinstantie van 1995 tot 199924
Overzicht van de gegronde klachten volgens opnamecapaciteit van 1995 tot 199925
Verhouding van het aantal rusthuizen tot het aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie en capaciteit ..	.26
Synthese en Kencijfers28
Commentaar29

Woord vooraf

De Rusthuis-Infofoon bestaat sinds 23 september 1994 en is binnen het brede gamma van Vlaamse voorzieningen voor ouderen een begrip geworden.

Hij is in de eerste plaats een instrument voor informatie- en adviesverstrekking. Dit blijkt overduidelijk uit de oproepen die in 1999 opgetekend zijn.

Daarnaast biedt hij een luisterend oor aan. Zowel oudere personen zelf als hun familie, personeel en directies van ouderenvoorzieningen en studenten doen er veelvuldig een beroep op.

De Rusthuis-Infofoon stelt zich tot doel op elke vraag of probleem een passend antwoord te formuleren. De samenwerking en de samenspraak tussen Rusthuis-Infofoon, de afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn en het team Ouderenvoorzieningen van de afdeling Welzijnszorg van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn dan ook succesfactoren bij het verstrekken van de gepaste informatie en het aanreiken van oplossingen.

Via een registratie van de gestelde informatievragen en gesignaleerde problemen verwerft de Rusthuis-Infofoon een brede kijk op enerzijds de aanwezige informatiebehoefte en anderzijds de knelpunten waarmee de bewoner, zijn familie, de directie of het personeel geconfronteerd worden.

Dit is het vijfde volledige werkingsjaar van de Rusthuis-Infofoon en dus een uitgelezen gelegenheid om eens terug te blikken op de voorbije activiteiten en resultaten. Daarom zijn in dit verslag de meest relevante registratiegegevens over die periode naast elkaar geplaatst.

Organisatorisch zijn er in de loop van 1999 een aantal wijzigingen geweest. Sinds september 1999 is de Rusthuis-Infofoon ondergebracht bij de afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn. Uit de dagelijkse praktijk bleek immers dat de bevoorrechte medewerker en gesprekspartner voor de Rusthuis-Infofoon immers de inspecteur is. Zowel voor de interne heldere bestuursorganisatie als voor de buitenwereld leek de overplaatsing naar de in september 1998 opgerichte inspectieafdeling niet meer dan logisch.

We zijn er steeds van uitgegaan dat de sector en andere belangstellenden recht hadden op informatie over de werking van de Rusthuis-Infofoon en de ontvangen oproepen, de aard van de klachten.

De in dit jaarverslag geregistreerde gegevens, zijn in die zin relatief, dat ze slechts de registratie zijn van de binnengekomen oproepen en van de ondernomen acties in de loop van 1999. Deze informatie wordt geplaatst naast de meest relevante gegevens uit voorgaande jaren.

Cijfers vertellen echter niets of slechts heel weinig over de situatie in de rusthuizen. Het zou volgens ons verkeerd zijn om er algemeen geldende conclusies aan te verbinden. Evenmin geeft het een indicatie over de kwaliteit van de rusthuizen. Ook niet bijvoorbeeld of grote of openbare rusthuizen nu beter zijn dan kleine die uitgbaat worden onder een VZW-statuut.

Wat voorligt is immers niet het resultaat van een enquête of tevredenheidsmeting bij bewoners of hun familieleden. Het gaat hier enkel over de registratie van de oproepen die bij de Rusthuis-Infofoon binnengekomen zijn. Wij hopen dan ook dat de lezer zich zal hoeden voor wijldopige conclusies. De cijfers zijn wat ze zijn, niets meer, niets minder. Niet zelden zijn misverstanden, ongenoegen, niet beantwoorde verwachtingen een gevolg van het feit dat men onvoldoende inlichtingen heeft ingewonnen of onvoldoende inlichtingen heeft gekregen. Het decreet op de ouderenvoorzieningen van maart 1985 voorziet twee instrumenten, met name de schriftelijke overeenkomst en het reglement van inwendige orde, die de ouderenvoorzieningen aansporen tot het geven van goede informatie en het maken van duidelijke afspraken met hun bewoners of hun vertegenwoordigers. Zij kunnen de rechtspositie van de bewoner versterken.

Ik ben ervan overtuigd dat de rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen en serviceflatgebouwen zich duidelijk én positief kunnen profileren wanneer zij heldere informatie verschaffen en klare afspraken maken met hun bewoners en deze uiteraard ook nakomen. Openheid en communicatie zijn twee elementen die moeten aanwezig zijn om een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te kunnen realiseren. Hierbij bevestigen zij immers de aanwezigheid van een houding die respect uitstraalt voor de bewoner of voor de persoon die hem vertegenwoordigt.

De bewoner dient zich dan niet ongerust te maken over onduidelijkheden, hij kan in volle vrijheid beslissingen nemen, weet wat hij of zij kan en mag verwachten en wat hem te doen staat, bij wie hij terecht kan en wat er zal gebeuren wanneer afspraken niet worden nageleefd,... Ook voor de voorziening geven duidelijke afspraken de contouren aan waarbinnen de hulp- en dienstverlening aangeboden kan worden. Zij voorkomen ontevredenheid en ergernis én sparen zeer veel tijd uit. Tijd die men onmiddellijk kan investeren in fijne en warme contacten met de bewoner en zijn/haar familie. Vergeten we daarbij niet dat klachten geschenken kunnen zijn van onze klanten die toelaten aan verbetering te werken.

De excellente welzijnsvoorzieningen hebben dit al lang begrepen en gaan doelbewust en expliciet het formuleren van feedback door bewoners en familieleden aanmoedigen en actief stimuleren.

Ter gelegenheid van het vijfjarig bestaan van de Rusthuis-Infofoon wens ik graag alle personen en instanties te bedanken met wie een constructieve werkrelatie opgebouwd werd.

Ik hoop dat dit jaarverslag de aandacht voor goede informatie en afspraken in de ouderenvoorzieningen mag aanscherpen.

Ik wens u alvast veel leesgenot.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Morris', written over a light blue horizontal line.

Marc Morris
directeur-generaal

De kernopdrachten van de Rusthuis-Infofoon

1. De Rusthuis-Infofoon wil een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten die rechtstreeks afkomstig zijn van de rusthuisbewoners of hun familieleden.
2. De Rusthuis-Infofoon wil hierop een deskundig en klantvriendelijk 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 Inspectie en Toezicht van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, waar hij ingebed is, en van het team Ouderenvoorzieningen van de afdeling Welzijnszorg. Daarnaast maakt de Rusthuis-Infofoon optimaal gebruik van zijn contacten binnen de sector om een antwoord te geven of een oplossing te bewerkstelligen.
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 'bevoegd' 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 promoot het informatie- en het klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen. Dit veronderstelt dat het rusthuis hiervoor ontvankelijk is en garanties voor een eerlijke en grondige informatieverstrekking en klachtenbehandeling wil inbouwen.

DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN

Ouderen komen vaak in een rusthuis terecht na een verwijzing door een Sociale Dienst. Er worden soms nog rusthuizen aanbevolen die niet (meer) erkend zijn of waartegen een sluitingsprocedure loopt.

Op het nummer van de Rusthuis-Infofoon kan steeds worden vernomen of een rusthuis over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenvoorzieningen** van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn kan ook het repertorium van de erkende ouderenvoorzieningen kosteloos besteld worden.

Tel. 02-553 33 91

Fax 02-553 33 66

Daarnaast zijn er de Home Info's die gedetailleerde informatie verzamelen over het functioneren van de individuele rusthuizen. Het **Platform Home Info's** is te bereiken op het nummer 02-511 91 20

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 automatisch antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer inspreekt, wordt zo vlug mogelijk teruggebeld.

Nummer 078-15 25 25

SCHRIFTELIJK

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

Rusthuis-Infofoon

Markiesstraat 1

1000 Brussel

Fax 02-553 34 35

VIA E-MAIL

rusthuisinfofoon@vlaanderen.be

VIA DE WEBSITE

De Rusthuis-Infofoon beschikt nu ook over een eigen internetwebsite.

<http://www.wvc.vlaanderen.be/rusthuisinfofoon>

Wat kan je er zoal vinden?

- de jaarverslagen van de Rusthuis-Infofoon;
- de meest gestelde vragen (met de antwoorden);
- informatie over het belang en de organisatie van een klachtenprocedure;
- een handreiking in verband met het opstellen en hanteren van het reglement van orde en de verblijfsovereenkomst;
- adressen van rusthuizen en andere betrokken organisaties; ...

Je kan er terecht met je vragen, suggesties of klachten maar ook met je positieve ervaringen.

ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON...

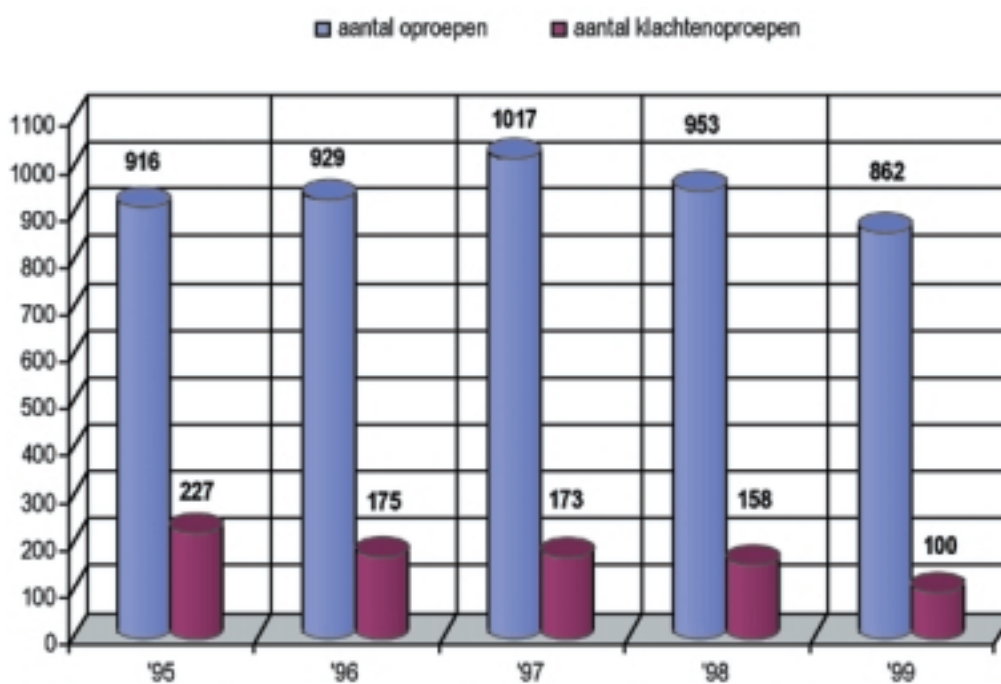
... staat een bekwame en luisterbereide ploeg klaar:

- Ann Van Esser, deskundige
- Kathy Janssens, deskundige
- Lucrece Dedeurwaerder, deskundige

Enkele cijfers

I. OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 1995 TOT 1999

Algemene evoluties	'95	'96	'97	'98	'99
evolutie van de oproepen	916	929	1017	953	862
evolutie van de klachtenoproepen	227	175	173	158	100



Een klachtenroep kan uit meerdere deelklachten bestaan.

In dit jaarverslag wordt verder de term klachten gebruikt waarmee dus telkens deelklachten bedoeld worden.

Het opvallendste verschijnsel is de ruime halvering van het aantal klachtenoproepen in de loop van 5 jaar.

2. WIE BELDE ER IN 1999 ?

Het grootste aantal oproepen is net als vorige jaren afkomstig van familieleden van rusthuis- en serviceflatbewoners, namelijk 421 (49%) en van sociale diensten 101 (12%).

Slechts 37 residenten – vaak bewoners van een serviceflat – telefoneerden zelf.

Mogelijke verklaringen voor het beperkt aantal oproepen van residenten zijn de hoge graad van zorgbehoevendheid van veel rusthuisbewoners, de mogelijke schroom t.a.v. het medium telefoon, het niet ongestoord kunnen bellen of het nog onvoldoende bij hen bekend zijn van de Rusthuis-Infofoon.

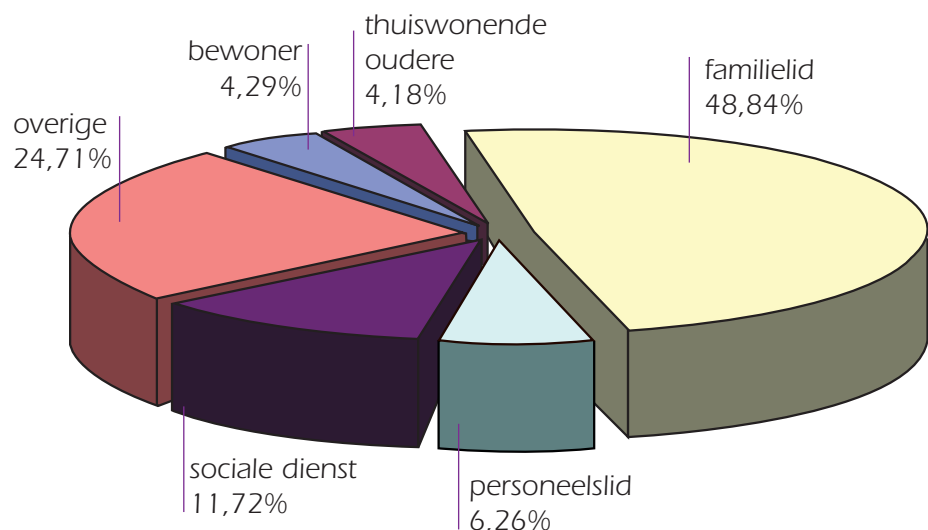
36 thuiswonende ouderen belden op, vaak met de vraag naar adressen van rusthuizen of andere voorzieningen in hun regio.

Er kwamen 54 oproepen binnen van personeelsleden van rusthuizen, waaronder ook enkele directies met een advies- of informatievraag.

De 213 andere oproepen komen van o.a. bezoekers, vrijwilligers, journalisten, syndicale organisaties, politiediensten, federale overheidsdiensten, advocaten en niet in het minst van studenten.

Omwille van de leesbaarheid van de cirkeldiagram werden bezoekers (0,23 %), bewonersraad (0,23 %) en vrijwilligerswerk (1,04 %) bij de rubriek 'andere' ondergebracht.

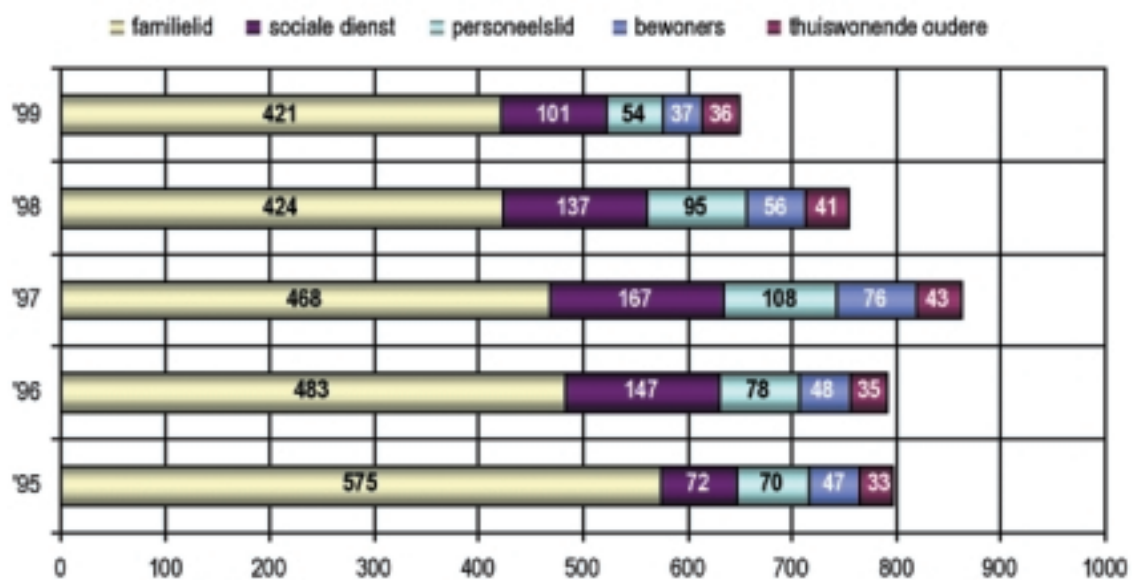
Wie belde er in 1999 ?	N	%
bewoner	37	4,29
thuiswonende oudere	36	4,18
familie lid	421	48,84
bezoeker	2	0,23
bewonersraad	2	0,23
personeelslid	54	6,26
sociale dienst	101	11,72
vrijwilligerswerk	9	1,04
andere	200	23,20
Totaal	862	100



Enkele cijfers

3. OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE APPELLANTEN VAN 1995 TOT 1999

Wie roept op ?	'95	'96	'97	'98	'99
bewoners	47	48	76	56	37
thuiswonende oudere	33	35	43	41	36
familielid	575	483	468	424	421
personeelslid	70	78	108	95	54
sociale dienst	72	147	167	137	101



4. SOORT OPROEPEN IN 1999

INFORMATIE

655 bellers (76%) stelden o.m. vragen over concrete rechten en plichten van rusthuisbewoners. Bij de antwoorden op het merendeel van deze vragen vormen de erkenningsnormen voor rusthuizen de uitgangsbasis.

Onderstaande tabel toont een overzicht van de meest gestelde vragen.

12% van de oproepen betreffen *klachten*. Dit is 5% minder dan in 1998. De 100 klachtoproepen worden vanaf pagina 16 gespecificeerd.

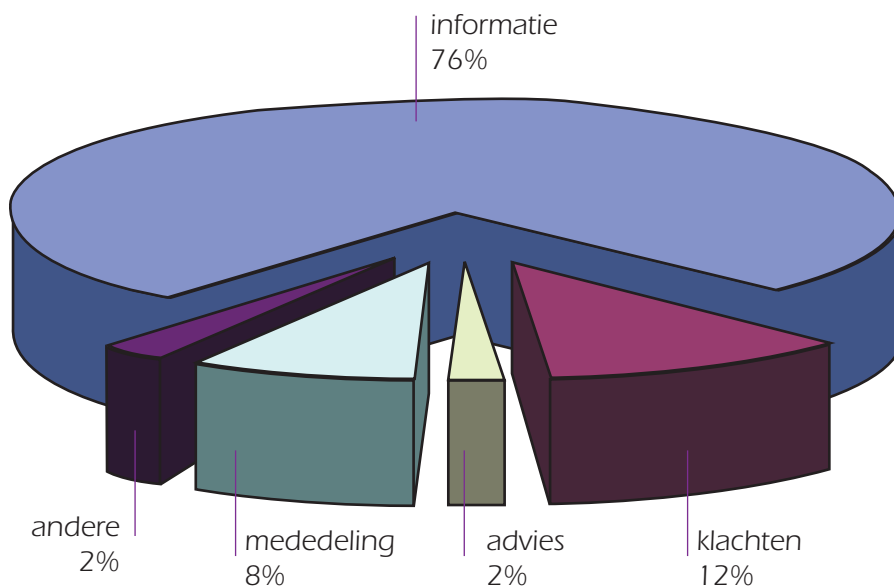
MEDEDELINGEN

71 oproepen waaronder o.a. bellers die negatieve ervaringen willen uitspreken (zonder dat daar onmiddellijk iets mee gedaan wordt of kan worden), maar soms ook positieve ervaringen willen doorgeven.

Een kleine minderheid (17 oproepers) belt voor *advies*.

19 *andere*, verdwaalde bellers, vragen doorgaans naar een andere dienst binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en worden doorverbonden met de Vlaamse Infolijn (0800-3 02 01).

Soort oproepen in 1999	N	%
informatie	655	75,99
klachten	100	11,60
advies	17	1,97
mededeling	71	8,24
andere	19	2,20
Totaal	862	100



Enkele cijfers

5. GESTELDE VRAGEN

Vragen over... in 1999	N	%
wetgeving ouderenvoorzieningen	153	21,22
andere rusthuisaangelegenheden	109	15,12
adressen voorzieningen	98	13,59
financiële aspecten rusthuisverblijf	97	13,45
erkenningstoestand voorzieningen	54	7,49
andere reglementeringen	51	7,07
documentatie	84	11,65
OCMW-aangelegenheden	48	6,66
opvolging klachten	27	3,74
Totaal	721	100

De meest gestelde vragen (153) betreffen de *wetgeving* inzake de ouderenvoorzieningen.

Vragen (109) omtrent *andere rusthuisaangelegenheden* zijn vaak heel concreet. Waar kan ik nog een eigen tuintje onderhouden? In welk rusthuis kan ik biologisch eten krijgen? Kan ik mijn huisdier meenemen?

Aan 98 bellers werden *adressenlijsten* toegestuurd van residentiële ouderenvoorzieningen (rusthuizen, serviceflatgebouwen) en van thuiszorgvoorzieningen (dienstencentra, dagverzorgingscentra).

Onder de rubriek *financiële aspecten rusthuisverblijf* (97) noteerden we onder andere vragen rond het al dan niet mogen aanrekenen van supplementen (48) voor o.a. water, wassen van bedlinnen, gordijnen en behangpapier, ziekenhuisbed, voorzettafeltje voor rolstoel,..., de opzegvergoeding (24), prijsstijgingen (16), de waarborgregeling (5) en de vermindering op de dagprijs bij afwezigheid (4).

Bij de rubriek *andere reglementeringen* vinden we vragen over de uitkering 'tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden', sociaal telefoontarief, ziekteverzekering, eetwareninspectie,...

Deze oproepers werden verwezen naar de bevoegde diensten.

In 1999 registreerden we 48 oproepen rond *OCMW-aangelegenheden*: onderhoudsplicht, beheer van gelden, vrije keuze van rusthuis, hypothecaire inschrijvingen, beheer van zakgeld,.... dit zijn er 19 meer dan vorig jaar.

6. VOORZIENINGEN WAAROVER KLACHTEN BINNENLIEPEN

Van de 862 oproepen kunnen er 100 als klachtentelefoons (12%) beschouwd worden, daarvan hielden er 83 verband met een rusthuis en 8 met een serviceflatgebouw. Bij de 83 klachtenoproepen inzake rusthuizen werden in totaal 168 verschillende klachten geformuleerd. Sommige van de 83 oproepers hadden m.a.w. meer dan één klacht over een bepaald rusthuis te melden.

Onder de rubriek 'andere' werden oproepen genoteerd in verband met ziekenhuizen en andere instellingen. Deze oproepers werden doorverwezen naar de juiste dienst.

Uit de hierna volgende tabellen blijkt dat het aantal klachten over rusthuizen, die gesignaleerd worden aan de Rusthuis-Infofoon geleidelijk aan terug loopt. Dit kan verschillende redenen hebben en men moet zich dan ook hoeden de conclusie te trekken dat er effectief minder klachten zouden zijn bij bewoners en familieleden. Een klacht op zich is immers geen negatief gegeven. Rusthuizen waar er nooit klachten geformuleerd worden, roepen evenveel vragen op als rusthuizen met veel klachten waar niets mee gedaan wordt.

Voorzieningen waarover klachten binnenliepen	'95	'96	'97	'98	'99
rusthuizen	207	153	146	122	83
serviceflatgebouwen	15	17	24	26	8
andere	5	5	3	10	9



Enkele cijfers

7. OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 1995 TOT 1999

Overzicht van de meest voorkomende klachten	'95	'96	'97	'98	'99
hulp en bijstand	56	56	23	23	22
maaltijden (incl. dieet)	56	35	44	22	21
personeelsomkadering algemeen	34	42	33	19	19
facturatie (incl. supplementen)	22	30	25	24	15
dienstverlening - andere	32	25	28	21	14
hygiëne	21	17	11	11	11
persoonlijke vrijheid	7	7	7	6	9
medicatie	10	11	8	8	8
houding directie/personeel	16	14	18	8	7

8. KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

Klachten betreffen o.a. het niet vrij mogen ontvangen van bezoek, het openen van post, het niet kloppen aan de deur, de frequentie van het plaatsvinden van de bewonersraad, ...

Uit een aantal van deze klachten blijkt dat er (nog steeds) te weinig respect betoond wordt voor de privacy, rechten, waardigheid en vrijheid van de bewoners. Door werkdruk, routinematig handelen, demotivatie of andere oorzaken kan het rusthuispersoneel de voeling met de leef- en belevingswereld van bewoners verliezen. Bijscholing, teamvergaderingen en andere HRM-benaderingen kunnen hier preventieve of remediërende effecten ressorteren.

Rechten en vrijheden van de residenten in 1999	N	%
overeenkomst	1	3,85
bezoek	1	3,85
persoonlijke vrijheid	9	34,62
privacy/beroepsgeheim	1	3,85
bewonersraad	2	7,69
behandeling klachten	6	23,08
andere	6	23,08
Totaal	26	100

9. KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

Financiële klachten in 1999	N	%
facturatie	9	50,00
supplementen	6	33,33
waarborg	1	5,56
beheer gelden	1	5,56
andere	1	5,56
Totaal	18	100

Van de 18 klachten die betrekking hadden op de financiële aspecten van het rusthuisverblijf bleken er 15 betrekking te hebben op de facturatie en ten onrechte aangerekende supplementen (bv. voor de aankoop of het wassen van beddengoed, het heropfrissen van de kamer, het doorrekenen van milieu- en andere taksen, het aanleggen van een te grote voorraad medicatie, ...). Ook tegen de wettelijke bepalingen aangaande de waarborgsom worden nog steeds inbreuken vastgesteld.

De oproepen in verband met het beheer van gelden betreffen klachten over slordig beheer van of gesjoemel met zakgeld.

Financiële klachten zijn vaak makkelijk te beoordelen op de, al dan niet, gegrondheid. Hier is de kans op een succesvolle tussenkomst van de Rusthuis-Infofoon vrij groot.

Het aantal klachten in verband met financiële aangelegenheden is beperkt. De informatieverstrekking door de Rusthuis-Infofoon omtrent facturatie en supplementen (48) is vaak de aanzet voor familieleden om zelf naar de verantwoordelijke te stappen en te komen tot een herziening van de rekening. De Rusthuis-Infofoon kan soms fungeren als 'stok achter de deur'.

Enkele cijfers

10. KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

Klachten aangaande de dienstverlening in 1999	N	%
maaltijden	17	25,76
dieetmaaltijden	4	6,06
badgelegenheid	3	4,55
oproepsysteem	2	3,03
onderhoud linnen	1	1,52
onderhoud algemeen	1	1,52
hygiëne	11	16,67
fysiek geweld	2	3,03
animatie/activatie/ontspanning	4	6,06
houding van directie/personeel	7	10,61
andere	14	21,21
Totaal	66	100

De klachten over de maaltijden hadden betrekking op de kwaliteit van het voedsel (de manier van bereiden, te koud, onervaren en/of ongeschoold keukenpersoneel, te weinig variatie in de menu's, te weinig vers fruit en groenten,...) en in enkele gevallen ook over de kwantiteit.

Het maaltijdgebeuren is voor de rusthuisbewoners een uitermate belangrijk aspect van het dagelijks rusthuisleven. De persoonlijke smaak en voorkeuren wegen bij de waardering van hetgeen wordt opgediend sterk door. 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.

11% van de klachten gaat over de houding van het personeel of directie (bv. gebrek aan tactvolle omgang met bewoners of familieleden,...). Sinds het werkingsjaar 1996 worden klachten met betrekking tot fysiek geweld afzonderlijk geregistreerd. Er werden in 1999 twee dergelijke oproepen genoteerd.

Onder de rubriek 'andere' werden klachten genoteerd in verband met de aanwezigheid van storende dieren en het huisvesten van bewoners in een illegaal gedeelte van het rusthuis.

II. KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING

Verpleging en verzorging in 1999	N	%
hulp en bijstand ADL	22	37,93
wondverzorging	5	8,62
medicatie	8	13,79
personeelsomkadering algemeen	19	32,76
personeelsomkadering 's nachts	3	5,17
andere	1	1,72
Totaal	58	100

Er kwamen 22 meldingen (38% van de klachten m.b.t. de verzorging en verpleging) binnen waarin een tekort aan personeel gemeld werd en een gelijk aantal oproepen waarin geklaagd werd over gebrek aan hulp en bijstand bij de activiteiten van het algemeen dagelijks leven. Uiteraard is er tussen beiden een rechtstreeks verband.

Ook in de vorige jaren kwamen hierover een aanzienlijk aantal telefoonoproepen binnen.

Opmerkelijk is dat familieleden en personeelsleden vaak aangeven dat er naar hun aanvoelen absoluut te weinig personeel aanwezig is. Dit uit zich onder andere in het te weinig of geen hulp krijgen bij het eten, te lange wachttijden voor het beantwoorden van de oproepen (via belsysteem dat bovendien soms buiten werking wordt gesteld), te weinig of niet gekwalificeerd personeel 's nachts. Uit de inspectieonderzoeken, uitgevoerd naar aanleiding van deze concrete oproepen, blijkt echter meestal dat het rusthuis wél aan de wettelijke personeelsnormen voldoet.

Er kwamen 8 oproepen binnen in verband met medicatie: het verdelen aan tafel vooraleer de bewoner aanwezig is, hetgeen aanleiding kan geven tot vergissingen, het toedienen door onbevoegden, onvoldoende toezien of de medicatie daadwerkelijk ingenomen wordt, ...

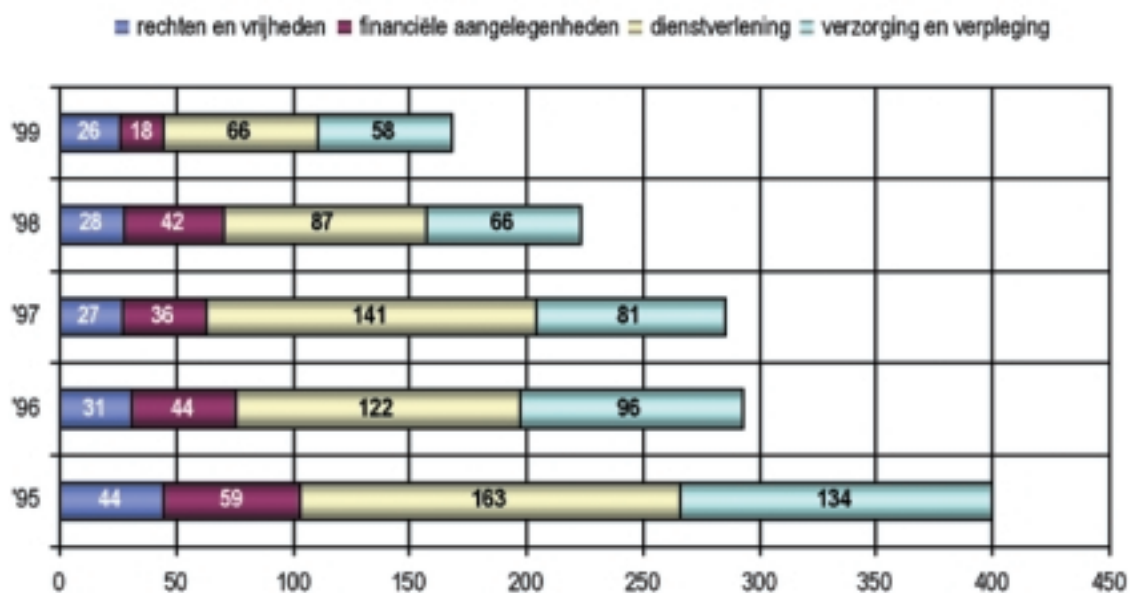
Enkele cijfers

12. OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 1995 TOT 1999

Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening (40%) en de verzorging en verpleging (35%) zijn in 1999 samen goed voor 75% van de klachten.

In vergelijking tot de voorgaande jaren stijgt het percentage klachten over rechten en vrijheden en daalt het percentage klachten omtrent alle andere aspecten van het rusthuisverblijf. Wordt hiermee een aandachtspunt voor de sector aangebracht ?

Klachtengroepen	'95	'96	'97	'98	'99
rechten en vrijheden	44	31	27	28	26
financiële aangelegenheden	59	44	36	42	18
dienstverlening	163	122	141	87	66
verzorging en verpleging	134	96	81	66	58
Totaal	400	293	285	223	168



13. DOORVERWIJZING NAAR...

In 1999 werd er 168 maal geadviseerd aan bellers om contact op te nemen met een voor hun vraag of klacht meer bevoegde dienst of instantie. Onder de rubriek 'andere' situeren we de dienst voor kijk- en luistergeld, Belgacom (sociaal telefoontarief), gemeentebesturen, ministerie van Sociale Voorzorg, de eetwareninspectie, ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, het ministerie van Financiën, ...

In 1999 namen de medewerkers van de Rusthuis-Infofoon 150 maal persoonlijk contact met andere diensten, personen en instanties om een oplossing te bewerkstelligen. Voor een groot deel gebeurde dit onder de vorm van aanvragen tot inspectie binnen de eigen afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn.

De Rusthuis-Infofoon komt zelf tussen bij de directie wanneer de beller te onmondig of onzeker blijkt om zelf rechtstreeks de vraag te formuleren.

Doorverwijzen naar ...	N	%
andere (o.a. ministeries)	63	37,50
andere sociale dienst	16	9,52
dienst RVT (VI. Gemeensch.)	12	7,14
OCMW	16	9,52
administratie GMW	23	13,69
rusthuisdirectie	10	5,95
juridische/gerechtelijke instantie	6	3,57
ministerie Economische Zaken	4	2,38
RIZIV	12	7,14
mutualiteit	2	1,19
arts/ziekenhuis	4	2,38
Totaal	168	100

Enkele cijfers

14. CONTACTNAME RUSTHUIS-INFOFOON MET...

Contactname RIF met ...	N	%
administratie GMW	106	70,67
rusthuisdirectie	11	7,33
andere	15	10,00
OCMW	5	3,33
ministerie Economische Zaken	3	2,00
team RVT (VI. Gemeensch.)	4	2,67
andere sociale dienst	3	2,00
juridische/gerechtelijke instantie	1	0,67
RIZIV	1	0,67
arts/ziekenhuis	1	0,67
Totaal	150	100

15. RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Resultaten van de gegronde klachten	N	%
ventilatie	7	8,75
in onderzoek	21	26,25
opgelost	27	33,75
gedeeltelijk opgelost	1	1,25
niet opgelost	23	28,75
andere	1	1,25
Totaal	80	100

34% van de gegronde klachten meegedeeld in 1999, kan op 1 maart 2000 als opgelost worden beschouwd.

Klachten worden als gedeeltelijk opgelost aangeduid als er vanuit het rusthuis een aanzet tot remediëring gegeven wordt (bv. de aanwerving van een hoofdverpleegkundige die o.a. belast wordt met het verbeteren van de registratie van de verpleegkundige handelingen).

Voor 26% van de klachten, waaronder o.a. klachten omtrent de sfeer in het rusthuis, de bejegening van de bewoners, respect voor de privacy, de behandeling van klachten, is het niet evident vast te stellen of zij zijn opgelost en is verdere opvolging nog noodzakelijk. Niet opgeloste klachten zijn bijvoorbeeld klachten rond de houding van de directie of een personeelslid.

De feiten die in bepaalde klachten worden behandeld zijn vaak onomkeerbaar voor de bewoner of de familie in kwestie (bv. het toegediend krijgen van de medicatie van de buurvrouw, 'vergeten worden' op het toilet of oproepen die niet beantwoord worden). Het signaleren van dergelijke situaties heeft echter nut voor de huidige en toekomstige bewoners en kan een bezinningsmoment zijn over de werkorganisatie voor de directie en het personeel. Immers, dient niet alleen de vraag gesteld of de gesignaleerde klacht echt heeft plaatsgehad maar relevanter is of de organisatorische context het mogelijk maakt dat dit kan gebeuren.

Niet opgeloste klachten aangaande tekortkomingen op de erkenningsnormen worden uiteraard opgevolgd door de afdeling Inspectie en Toezicht en de afdeling Welzijnzorg met eventuele gevolgen voor het erkenningsstatuut voor het rusthuis.

16. GEVOLGEN VAN DE TUSSENKOMST AANGAANDE DE GEGRONDE KLACHTEN

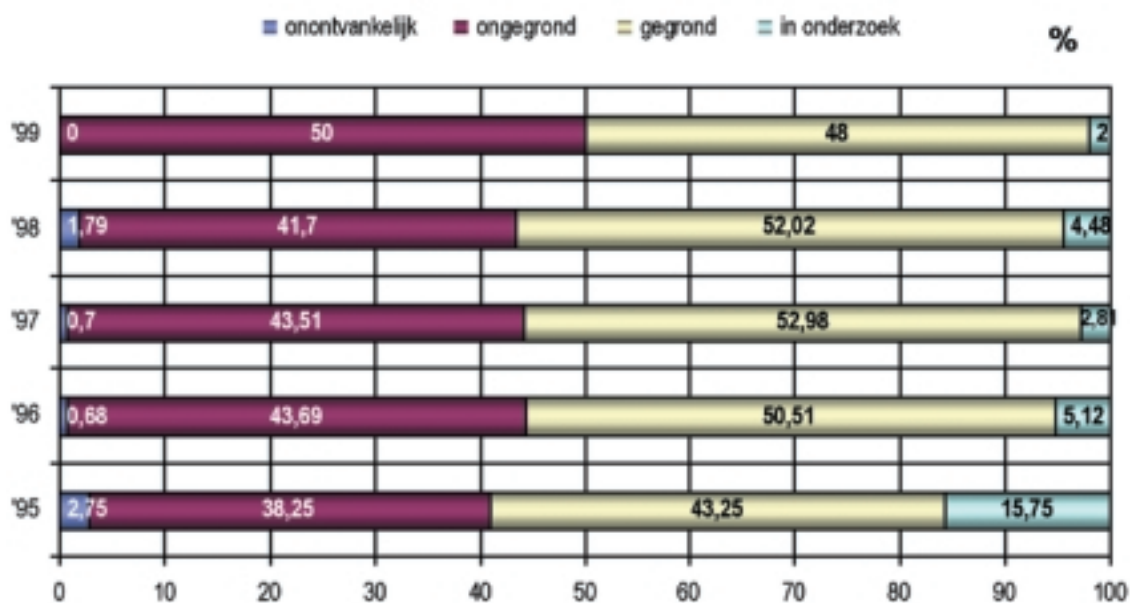
Per brief werden meerdere gegronde klachten behandeld. Vandaar 55 gevolgen tegenover een totaal van 80 gegronde klachten.

De 36 overheidstussenkomsten hielden in: brieven aan de voorzieningen met vaststellingen van het inspectieonderzoek, vraag tot remediëring of meedelen aandachtspunten. Zeven rusthuisbewoners of hun familie zagen hun verblijf in het rusthuis niet meer zitten en zochten een ander rusthuis of een andere oplossing. In drie gevallen werden er door de bewoner of de familie juridische stappen ondernomen tegen het rusthuis.

Gevolgen van de tussenkomst aangaande de gegronde klachten	N	%
compromis	5	9,09
overheidstussenkomst	36	65,45
verhuis resident	7	12,73
sluiting	1	1,82
juridische stappen	3	5,45
andere	3	5,45
Totaal	55	100

17. ONTVANKELIJKHEID EN GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Ontvankelijkheid en gegrondheid van de klachten in %	'95	'96	'97	'98	'99
onontvankelijk	2,75	0,68	0,7	1,79	0
ongegronnd	38,25	43,69	43,51	41,7	50
gegrond	43,25	50,51	52,98	52,02	48
in onderzoek	15,75	5,12	2,81	4,48	2



Enkele cijfers

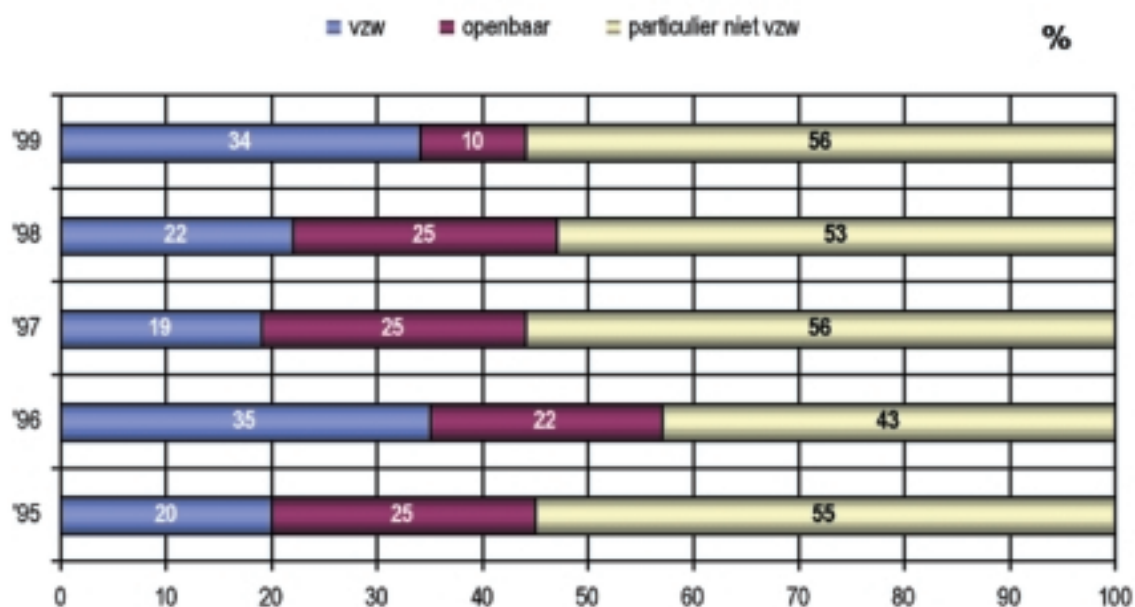
18. OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 1995 TOT 1999

Het grootste deel van de gegronde klachten noteerden we van particuliere, niet VZW rusthuizen. Over de 5 jaren is dit een constante.

In vergelijking tot 1998 is er een stijging van het aantal gegronde klachten vast te stellen voor de VZW-rusthuizen (+12 %) en een daling voor de openbare rusthuizen (-15 %).

Hier past een verwijzing naar de bemerkingen vervat in het woord vooraf: de gegevens over de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon kunnen niet zomaar geëxtrapoleerd worden naar de hele sector.

Gegronde klachten volgens beheersinstantie in %	'95	'96	'97	'98	'99
vzw	20	35	19	22	34
openbaar	25	22	25	25	10
particulier niet vzw	55	43	56	53	56



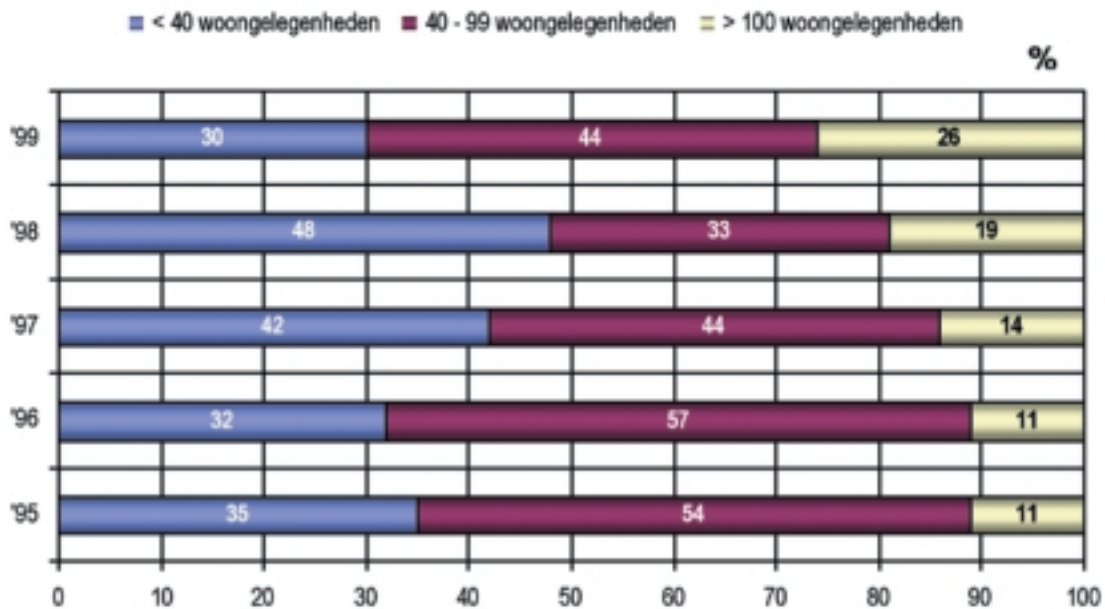
19. OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 1995 TOT 1999

Het grootste gedeelte van de gegronde klachten bereikte ons in 1999 uit de middelgrote rusthuizen (+ 11% in vergelijking met 1998), daar waar de gegronde klachten afkomstig uit kleine rusthuizen (met een capaciteit tot 40 woonegelegenheden), daalt met 18 %.

We stellen evenwel in de loop van de 5 voorbije werkingsjaren een geleidelijke verhoging vast van de gegronde klachten afkomstig uit grote instellingen.

Hier past een verwijzing naar de bemerkingen vervat in het woord vooraf: de gegevens over de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon kunnen niet zomaar geëxtrapoleerd worden naar de hele sector.

Gegronde klachten volgens capaciteit in %	'95	'96	'97	'98	'99
< 40 woonegelegenheden	35	32	42	48	30
40 - 99 woonegelegenheden	54	57	44	33	44
> 100 woonegelegenheden	11	11	14	19	26



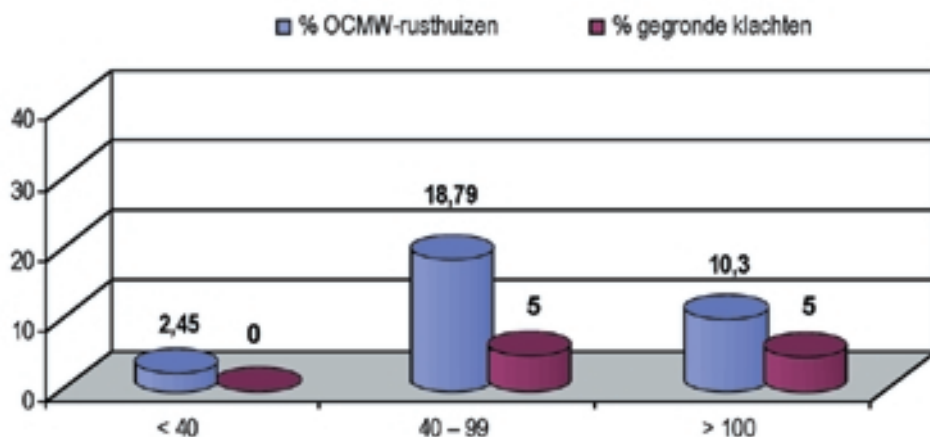
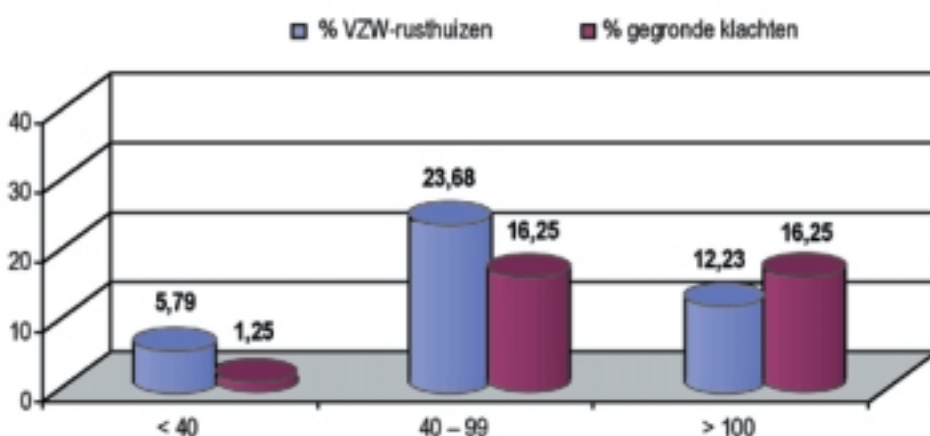
Enkele cijfers

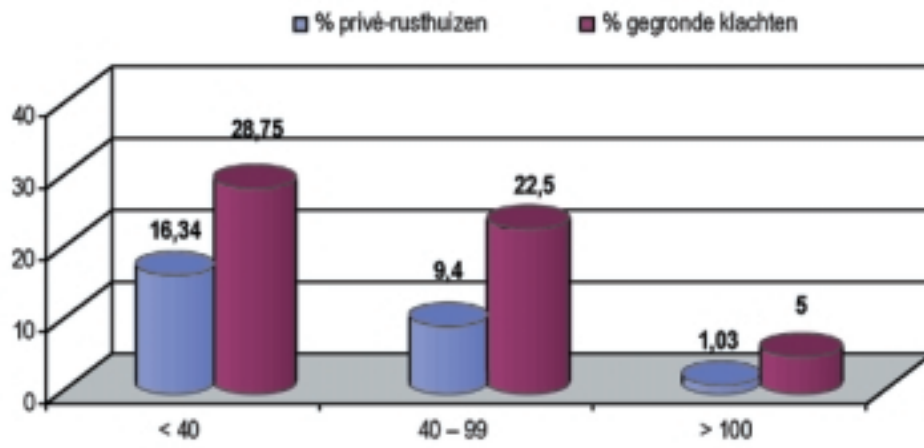
20. VERHOUDING VAN HET AANTAL RUSTHUIZEN TOT HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN CAPACITEIT

In deze drie grafieken worden de gegronde klachten afgezet tegenover de rusthuizen verdeeld volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit.

Ook hier past een verwijzing naar de bemerkingen vervat in het woord vooraf: de gegevens over de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon kunnen niet zomaar geëxtrapoleerd worden naar de hele sector.

Verhouding van het aantal rusthuizen tot het aantal gegronde klachten volgens beheersinstantie en capaciteit	VZW		OCMW		PRIVE	
	RH	klachten	RH	klachten	RH	klachten
< 40	5,79	1,25	2,45	0	16,34	28,75
40 – 99	23,68	16,25	18,79	5	9,4	22,5
> 100	12,23	16,25	10,3	5	1,03	5

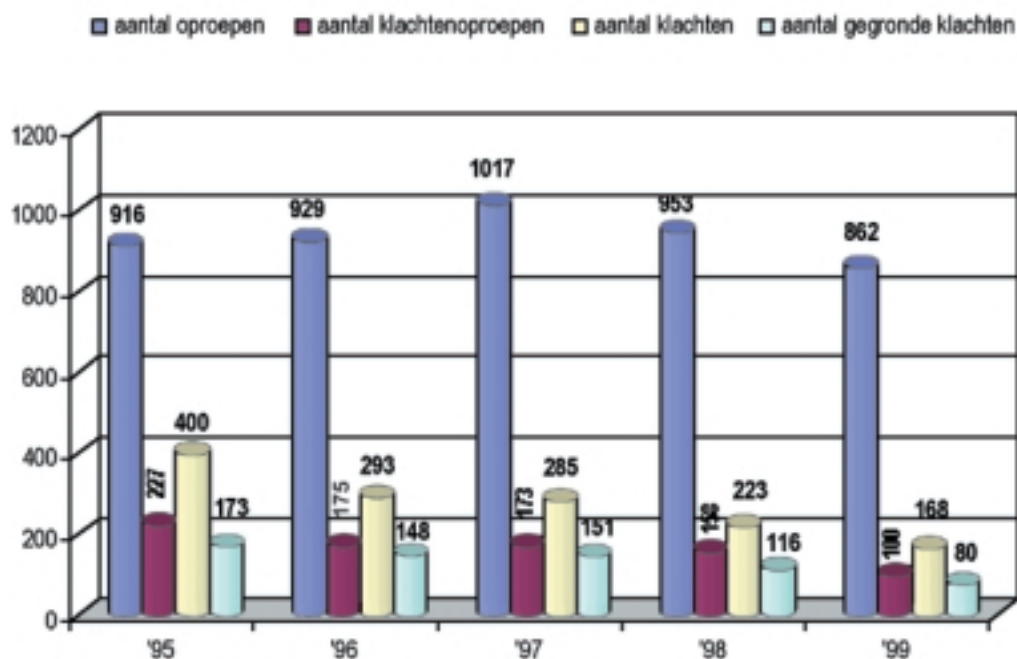




Synthese en Kencijfers

- In 1999 noteerde de Rusthuis-Infofoon 862 oproepen.
Dit betekent een gemiddelde van 3,6 oproepen per dag. In 1998 was dit 3,8.
In 1997 waren er gemiddeld 4,2 oproepen en in 1996 3,8 oproepen. In 1995 kwamen er gemiddeld 3,6 telefoons binnen per dag.
- 49 % van de oproepen is afkomstig van familieleden van een rusthuisbewoner.
De oproepen van bewoners zelf vertegenwoordigen 4 %.
- Er kwamen 721 vragen voor informatie binnen.
78 % van de oproepen hebben betrekking op informatie en advies.
- 12 % van de oproepen betroffen klachten (17 % in 1998 en 1997, 19 % in 1996 en 25 % in 1995).
48 % van de geformuleerde klachten bleek na onderzoek gegrond te zijn. Voor 34 % van de klachten werd een bevredigende oplossing bereikt, 27 % werd gedeeltelijk opgelost. De gegronde klachten zijn afkomstig van 6 % van de rusthuizen.
- Er werden 168 klachten genoteerd. Er werd het vaakst geklaagd over de problemen rond gebrek aan hulp (22 klachten) en over de maaltijden (21 klachten).

Overzicht van de kencijfers	'95	'96	'97	'98	'99
aantal oproepen	916	929	1017	953	862
aantal klachtenoproepen	227	175	173	158	100
aantal klachten	400	293	285	223	168
aantal gegronde klachten	173	148	151	116	80



Commentaar

In dit commentaarstukje willen wij reflecteren over de rusthuizen in Vlaanderen en, zonder ons overmatige pretenties aan te meten, proberen wij ook suggesties te doen en instrumenten aan te reiken die de kwaliteit van de rusthuizen en dus van het verblijf van de rusthuisresidenten ten goede kunnen komen.

Waar wij het opportuun vonden hebben wij de resultaten van de werking van de Rusthuis-Infofoon van 1995 tot en met 1999 met elkaar vergeleken.

OPPORTUNITEITEN EN RESTRICTIES

De Rusthuis-Infofoon richt zich vooral op de remediëring van structurele-organisatorische disfuncties van de ouderen-voorzieningen m.a.w. de overtredingen van de erkenningsnormen. Het spreekt voor zich dat deze tekortkomingen ook individuele consequenties kunnen hebben voor de bewoner, zoals dit bijvoorbeeld het geval is bij verkeerd toegediende medicatie. Het remediëren van tekortkomingen in een rusthuis lost echter niet altijd de persoonlijke problemen op. Het gebeurt dan ook meermaals dat de bewoner in de kou blijft staan.

Vaak bellen mensen naar de Rusthuis-Infofoon omwille van het klankbord en de luisterbereidheid die er aangeboden worden. Achter een aantal oproepen blijken er emotionele, familiale of existentiële problemen verborgen te zitten. Niet zelden is er ook een ernstige vereenzamingsproblematiek aanwezig. Dit is echter niet de kernopdracht van de Rusthuis-Infofoon. Bovendien ontbreekt de nodige omkadering of tijd om diep op de persoonlijke problemen van de oproepers in te gaan.

Een ander segment van de oproepen is van juridische aard. Een bewoner, of zijn familie, is in een juridisch dispuut verwickeld, beraadt zich over gerechtelijke stappen of stelt zich vragen over zijn/haar rechten en plichten ten aanzien van een rusthuis.

De Rusthuis-Infofoon beschikt niet over de nodige omkadering, tijd of knowhow om deze persoonlijke problemen op lange termijn te begeleiden en om de individuele juridisch-administratieve problemen deskundig en accuraat aan te pakken. Met de instemming van de betrokkenen worden andere, meer geschikte, instanties ingeschakeld en worden er werkafspraken gemaakt. De Rusthuis-Infofoon zal zich daardoor beter kunnen richten op zijn kernopdracht.

Ook voor de zogenaamde 'sfeerklachten' in het rusthuis zou er een beroep gedaan kunnen worden op deze diensten en organisaties.

Wat op dit domein mank loopt, is vaak moeilijk concreet te vatten. De Rusthuis-Infofoon kan zelf via het inspectieteam of in zijn contacten en brieven aandacht vragen voor een meer respectvolle bejegening en klantvriendelijke benadering van de bewoners door het personeel en/of de directie.

Sommige rusthuizen, gelukkig een kleine minderheid, lijken nog nooit van klantvriendelijkheid gehoord te hebben. Ze lijken wel permanent een defensieve houding aan te nemen t.o.v. hun bewoners en hun familie.

Aangezien zeer veel oproepen van familieleden afkomstig zijn, kan de vraag gesteld worden of ouderen zonder familiebezoek niet in de kou blijven staan. De zorgenbehoevende, vereenzaamde oudere blijkt zeer kwetsbaar te zijn.

Andere individuele 'sfeerklachten' hebben dan eerder te maken met integratie- of aanpassingsmoeilijkheden van de bewoners of de verwerkingsproblemen van de familie. Voor deze oproepen hopen wij ook in de loop van 2000 een beroep te kunnen doen op de Home Info's, Klachtencommissie en Sociale Diensten.

De vereenzamingsproblematiek of de aanpassingsproblemen kunnen echter ook een structurele oorzaak hebben omdat er te weinig aandacht is voor deze aspecten of omdat er geen initiatieven ondernomen worden om de sfeer en het animo (d.w.z. de bezieling) in het rusthuis te bevorderen.

Commentaar

RELATIVEER

De in dit jaarverslag geregistreerde gegevens, hoe belangwekkend en relevant ook, zijn in die zin relatief, dat ze de registratie zijn van de binnengekomen oproepen en van de ondernomen acties in de loop van 1999 en tijdens de voorbije jaren.

Deze cijfers vertellen niets over het aantal klachten in de rusthuizen. Evenmin geven ze een indicatie over de kwaliteit van de rusthuizen in Vlaanderen. Ook niet bijvoorbeeld of grote of openbare rusthuizen nu al dan niet beter zijn dan kleine die uitgbaat worden onder een VZW-statuut. Dit jaarverslag is immers niet het resultaat van een enquête of tevredenheidsmeting onder bewoners of hun familieleden. Wij hopen dan ook dat de lezer zich zal hoeden voor onverhoedse conclusies. Als een segment van de rusthuizen goed uit dit verslag komt, dan zegt dit niet direct iets over het werkelijke kwaliteitsniveau van deze rusthuizen. Het zegt enkel dat er weinig klachten over binnengekomen zijn of dat deze klachten grotendeels onterecht bleken te zijn.

Er kwamen klachten binnen over 75 verschillende rusthuizen, de gegronde klachten hadden betrekking op 43 verschillende rusthuizen. Ten opzichte van de 777 erkende rusthuizen in Vlaanderen komt dit overeen met respectievelijk 10 % en 6 %.

AANDACHT VOOR BEKENDMAKING

De Rusthuis-Infofoon beantwoordt aan een reële nood. Dit wordt aangetoond door het aantal oproepen. Jaar na jaar blijft evenwel het aandeel van de klachten binnen de oproepen dalen ten voordele van de informatieverstrekking. De bekendmaking van de Rusthuis-Infofoon via affiches en kaartjes in de rusthuizen moet blijvend worden gestimuleerd. Dit blijkt een noodzakelijk maar ook voldoende kanaal te zijn. Een te brede verspreiding is niet effectief. Hierdoor zuigt men immers te veel oproepen aan die niet direct aansluiten bij de rolomschrijving van de Rusthuis-Infofoon. De rusthuizen dienen er steeds op aangesproken te worden om de affiches en kaartjes met het telefoonnummer op een goed zichtbare plaats in het rusthuis op te hangen.

DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Ook na vijf jaar werking kan er niet genoeg benadrukt worden dat de interne klachtenbehandeling in vele rusthuizen nog moet worden uitgebouwd. In de eerste plaats houdt dit in dat bewoners of hun familie de gelegenheid moeten krijgen op een laagdrempelige wijze hun vragen, opmerkingen en klachten te verwoorden, maar dat zij ook actief aangespoord moeten worden om hun mening te zeggen, voorstellen tot verbetering te uiten en vragen te stellen. Zolang er in de instelling geen open klimaat heerst en klachten niet actief gestimuleerd worden, zullen mensen beschroomd en zelfs angstig zijn om zich tot de interne klachtenprocedure te wenden.

Een rusthuisdirectie die haar rusthuis ernstig neemt, zal ook de opmerkingen van de bewoners ernstig nemen. De meeste rusthuisdirecties die door de Rusthuis-Infofoon benaderd werden, stelden zich zeer professioneel op, gaven zich rekenschap van de klacht en werkten een oplossing uit.

Toch zijn er ook nog directies die negatief reageerden op een tussenkomst en die dit als een persoonlijke aanval beschouwden.

De Rusthuis-Infofoon blijft het laatste vangnet, het sluitstuk, de toetssteen en de ultieme waarborg voor de bewoner als het in het rusthuis fout loopt met de interne informatieverstrekking en met de klachtenbehandeling. Ook al heeft het rusthuis een degelijk communicatiebeleid uitgewerkt, toch moeten de oudere en zijn familie de volle keuzevrijheid blijven behouden om naar de Rusthuis-Infofoon te bellen.

De Rusthuis-Infofoon verwijst de oproeper steeds naar de rusthuisverantwoordelijken. Het is immers daar, in het rusthuis, dat de vragen gesteld moeten worden en dat er naar oplossingen dient gezocht te worden. Toch merkt de Rusthuis-Infofoon vaak schroom, schrik en weerstand bij de bellers om voor deze weg te kiezen. Wij kunnen dit, voor bepaalde rusthuizen, perfect begrijpen. Het bekend zijn bij de bewoners van het Rusthuis-Infofoonnummer is en blijft van het grootste belang. Er mag dan ook op geen enkele wijze dwang uitgeoefend worden om het gebruik van dit medium te verhinderen. Het klachtenrecht is onlosmakelijk verbonden met het informatierecht en effectieve communicatiekanalen. Hoe kan men immers zijn ontevredenheid uiten als men niet precies weet wat er afgesproken is, hoe iets hoort te gebeuren, wat er kan verwacht worden, wat er wettelijk verplicht is en bij wie men hiervoor met vragen of klachten terecht kan. Heldere, begrijpbare en leesbare informatie over het rusthuis is absoluut noodzakelijk: hoe werkt het, wat doet het, wat kan er al dan niet worden verwacht op het gebied van de voornaamste werkingsdomeinen zoals onthaal, verzorging, de financiële aspecten, onderhoud, maaltijden, omgangsvormen, informatie- en klachtenbeleid, vrijheden, het dagdagelijkse leven,...

COMMUNICEER

Vaak loopt de communicatie tussen de bewoners en de directie mank. Bewoners en hun familieleden worden niet of slecht geïnformeerd over bijvoorbeeld de geplande of in uitvoering zijnde herconditioneringswerken, de psychologische of fysieke toestand van hun vader of moeder. Nochtans zijn er naargelang de aard van het gesteld probleem reeds een aantal voor de hand liggende overlegkanalen in het rusthuis zelf aanwezig: de bewonersraad, de familieraad of familievergadering, de animatieverantwoordelijke, de individuele zorgverantwoordelijke of de afdelingsverantwoordelijke, het rusthuisblaadje, een briefje bij de maandelijkse rekening, een gesloten videocircuit, een prikbord op de gang, ...

Niet te versmaden blijft natuurlijk het menselijke contact tussen verzorgende en de bewoner en zijn familie.

ANIMEER

Een aanzienlijk aantal klachten heeft vooral te maken met wat door de oproeper algemeen omschreven wordt als 'een slechte sfeer' die in sommige rusthuizen heerst. Met deze uitdrukking wordt er bijna steeds aangegeven dat er in de voorziening geen sprake is van menselijke warmte, genegenheid en affectie naar elkaar. Heel vaak zien we dat verzichte intermenselijke verhoudingen zich niet beperken tot de relaties tussen personeel en bewoners/familie maar dat er in het rusthuis een algemene malaise heerst tussen het personeel onderling en tussen het personeel en de leiding.

Vaak lijdt het menselijke contact onder de toenemende tendens, vanuit de optiek van de kostenbeheersing, om de residenten vanuit het oogpunt van de efficiëntie en de effectiviteit te benaderen. De verantwoordelijken mogen daarbij niet uit het oog verliezen dat rusthuizen niet enkel oorden van verzorging en verpleging zijn maar in de eerste plaats een gezinsvervangende omgeving. De rol van de animatieverantwoordelijke als zorgdrager voor de leefkwaliteit in het rusthuis kan daarbij moeilijk overschat worden. De inschakeling van de familie en de vrijwilligers kan niet meer over het hoofd gezien worden. Men komt meer en meer tot de vaststelling dat een aantal niet-professionele taken (o.m. het begeleiden van bewoners eventueel samen met de animator tijdens een uitstapje, het voorlezen van de krant aan slechtzienden, ...) omwille van hun kostprijs niet meer door beroepskrachten kan worden ingevuld. De logische consequenties moeten daaruit getrokken worden en andere bronnen moeten worden aangesproken. Dit impliceert, zoals reeds eerder gesteld, een voldoende openheid van het rusthuis naar de buitenwereld en een blijvende betrokkenheid van de familie.

Zonder naïef of blind te blijven voor de economische wetmatigheden waaraan ook deze sector onderhevig is, kan het volgens ons niet dat ouderen in de laatste maanden of jaren van hun leven in een omgeving moeten verblijven die enkel of hoofdzakelijk gestuurd wordt vanuit economische of verzorgingstechnische invalshoek. Volgens ons beantwoordt dit niet aan het ethisch gedachtegoed in Vlaanderen anno 2000.

KWETSBARE OUDEREN

Gelet op het zeer hoge aantal oproepen van familieleden, kan de vraag gesteld worden of ouderen zonder familie niet in de kou blijven staan. De zorgenbehoevende, vereenzaamde oudere blijkt zeer kwetsbaar te zijn.

GOEDE RUSTHUIZEN ZIJN DE REGEL MAAR ALLES KAN BETER...

Zonder schroom kan gesteld worden dat Vlaanderen over goede tot zeer goede rusthuizen beschikt. Er wordt hard gewerkt en men heeft er op elk niveau oog voor kwaliteit. Realisme is echter geboden, ook tegenover de buitenwereld. Het rusthuis is een gezinsvervangende leefomgeving met professionele verzorgenden en verpleegkundigen maar waar de blijvende betrokkenheid en de genegenheid van de kinderen, kleinkinderen, andere familieleden en vrienden even belangrijk en noodzakelijk zijn voor het welzijn en het geluk van de rusthuisbewoner. Een opname en het verblijf in een rusthuis is een zeer complex en ingrijpend gebeuren voor zowel de bewoner als zijn familie. Dit is geen rationele, neutrale, vrijblijvende gebeurtenis. Dit is niet zomaar een verhuis. Wat je daar als ouder of als kind overkomt is een van de meest existentiële ervaringen in je leven. Dit is een mijlpaal, een confrontatie met jezelf en met die ander, met ouder worden, met je eigen tijdelijkheid, met ziek zijn, lijden, afscheid nemen en sterven.

Bij dit (verwerkings)proces heeft vooral familie vaak nood aan informatie en begeleiding. Niet zelden gaat men hier als rusthuis aan voorbij. Het organiseren van infosessies met zo mogelijk gastsprekers, kan een vorm zijn om aan deze nood tegemoet te komen. Sommige oproepen bij de Rusthuis-Infofoon zijn heel duidelijk uitingen van onverwerkte en onverwoorde gevoelens van verdriet en afscheid. Dit is een aspect waarop de meeste rusthuizen hun werking nog sterk kunnen verbeteren.

Een andere doel voor verbeteracties is het klantgericht werken. We bedoelen hiermee aandacht besteden aan en rekening houden met de individuele behoeften en wensen, aan de levensgeschiedenis van de bewoners en daarop de organisatie van de voorziening afstemmen.

WIE LEIDING GEEFT IS VERANTWOORDELIJK

Een opvallende constante in de vele verhalen die de Rusthuis-Infofoon beluisterd heeft, is de determinerende rol van de leiding van het rusthuis. Het belang van de opleiding en de bijscholing van leidinggevenden in de rusthuissector moet erkend worden. Dit moet resulteren in welomschreven kwalificatievereisten en een permanent, kwalitatief hoogstaand bijscholingsaanbod. De nood aan een meer gestructureerd en gericht aanbod wordt aangevoeld.

Colofon



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap

SAMENSTELLING

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Marc Morris, directeur-generaal

PRODUCTIE

Jan Casaert
Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

REDACTIE

Walter Kaesen, Ann Van Esser, Lucreèce Dedeurwaerder

EINDREDACTIE

Walter Kaesen, Kathy Ooge

COÖRDINATIE EN VORMGEVING

Kathy Ooge
Tabeoka Advertising, Leuven

DRUK

De Plano, Lummen

DEPOTNUMMER

D/2000/3241/269

De Rusthuis-Infofoon is een rechtstreekse luisterlijn tussen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de bewoners van rusthuizen voor hun vragen, bemerkingen, suggesties en klachten.

Je kan de Rusthuis-Infofoon elke werkdag bereiken van 9 tot 12 uur.

Op andere tijdstippen kan je een boodschap inspreken op een automatisch antwoordapparaat.



078-15 25 25



02-553 34 35



Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

Rusthuis-Infofoon

Markiesstraat 1

1000 Brussel



rusthuisinfofoon@vlaanderen.be



<http://www.wvc.vlaanderen.be/rusthuisinfofoon>