

Jaarverslag Rusthuis-Infofoon 1998

Structuur van dit document

[Voorwoord](#)

[Colofon](#)

[Inleiding](#)

[Inhoud van het jaarverslag](#)

Voorwoord

De Rusthuis Info-foon 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.

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 Info-foon stelt zich tot doel op elke vraag of probleem een passend antwoord te formuleren. De wisselwerking en de samenspraak tussen Rusthuis Info-foon, het team Ouderenvoorzieningen en de afdeling Inspectie en Toezicht 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 Info-foon een brede kijk op enerzijds de aanwezige informatiebehoeften, en anderzijds op de knelpunten waarmee de bewoner, zijn familie, de directie of het personeel zich geconfronteerd weten.

In het Jaarverslag 1997 van de Rusthuis Info-foon werd uitvoerig stil gestaan bij de meerwaarde van een klachtenprocedure in een ouderenvoorziening. Voor het jaar 1998 wordt dieper ingegaan op het belang van het maken van goede schriftelijke afspraken. Goede afspraken maken de kern uit van elke op kwaliteitsgerichte hulp- en dienstverlening. Vele problemen, en dus klachten, kunnen immers voorkomen worden door alle betrokkenen van bij de start duidelijk te informeren over datgene wat men kan en mag verwachten en wat de wederzijdse rechten en plichten zijn. Elke gebruiker van een ouderenvoorziening heeft recht op eenduidige en ondubbelzinnige informatie over de aangeboden hulp- en dienstverlening, de financiële en dagdagelijkse aspecten van zijn/haar verblijf.

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 hulpmiddelen, 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.

Beide zijn instrumenten die de rechtspositie van de bewoner versterken. Als bijlage bij dit jaarverslag wordt er een handleiding aangereikt.

Ik ben ervan overtuigd dat de rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen en serviceflat-gebouwen duidelijk én positief kunnen profileren wanneer zij duidelijke informatie verschaffen en heldere afspraken maken met hun bewoners en deze uiteraard ook nakomen. 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, kan in volle vrijheid beslissingen nemen, weet wat hij of zij kan en mag verwachten, wat hij of zij kan doen 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.

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

Ik wens u alvast veel leesgenot.

Mieke Vogels,

Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen

Colofon

Samenstelling :

ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur
administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn
afdeling Welzijnszorg

Verantwoordelijke uitgever :

Marc Morris, Markiesstraat 1, 1000 Brussel

Productie :

Jan Casaert - afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

Verantwoordelijke distributie :

Rudy Vandecaeter - afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

Coördinatie en Eindredactie :

Lucrèce Dedeurwaerder, Veerle Van der Linden, Eric Dekker, Adrienne Pieck

Depotnummer :

D/1999/3241/234

Inleiding

In 1998 kwamen 953 nieuwe oproepen binnen. Dit levert een gemiddelde van 3,8 oproepen per dag op. In 1994, 1995, 1996 en 1997 werden er respectievelijk 293, 916, 929 en 1017 oproepen genoteerd.

De Rusthuis Info-foon is een 078-lijn, wat betekent dat de bellers kunnen telefoneren tegen zonaal tarief. Het prijsverschil wordt bijgesteld door het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De Rusthuis Info-foon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 u. Op andere tijdstippen kan een boodschap ingesproken worden op een automatisch antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer insprekt, wordt zo vlug mogelijk teruggebeld.

De Rusthuis Info-foon functioneert binnen het team Ouderenvoorzieningen van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, afdeling Welzijnszorg. Het team Ouderenvoorzieningen erkent, programmeert, subsidieert de ouderenvoorzieningen, bereidt het beleid voor en evalueert het.

Om zijn opdracht te realiseren werkt de Rusthuis Info-foon nauw samen met een aantal andere instanties. Een belangrijke partner daarbij is de afdeling Inspectie en Toezicht. Daarnaast worden er contacten gelegd met bevoegde federale overheidsdiensten, de home info's, rusthuisdirecties, ...

De Rusthuis Info-foon treedt niet op als een ombudsdienst zoals dit het geval is voor bijvoorbeeld de ombudsdienst van De Post, de NMBS, de Vlaamse Gemeenschap, ... , die optreedt ten aanzien van het functioneren van de eigen organisatie.

Het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap baat immers niet zelf de ouderenvoorzieningen uit. Ze worden beheerd door Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn, VZW's en door particuliere initiatiefnemers, meestal onder vennootschapsvorm. De Vlaamse overheid ziet toe op de werking van deze voorzieningen. Zij doet dit aan de hand van erkenningsnormen die ze laat controleren door haar ambtenaren.

Indien men even stilstaat bij het feit dat Vlaanderen - op datum van 31 december 1998 - 781 rusthuizen en 265 serviceflatgebouwen telt, beseft men om welke aanzienlijke groep mensen het gaat. Van deze 781 rusthuizen bevinden er zich 205 in de provincie Antwerpen (wat neerkomt op 16 295 woongelegenheden), 131 in Vlaams-Brabant (8554 woongelegenheden), 71 in Limburg (4285 woongelegenheden), 168 in West-Vlaanderen (12 929 woongelegenheden) en 206 in Oost-Vlaanderen (15 722 woongelegenheden). Wat de serviceflatgebouwen betreft is de verspreiding als volgt: 71 in Antwerpen (of 2965 wooneenheden), 39 in Vlaams-Brabant (1160 wooneenheden), 22 in Limburg (645 wooneenheden), 63 in West-Vlaanderen (2227 wooneenheden) en 70 in Oost-Vlaanderen (2247 wooneenheden).

Op het nummer van de Rusthuis Info-foon kan steeds vernomen worden of een rusthuis of serviceflatgebouw 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, op het telefoonnummer 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.

INHOUD

(De bestanden werden opgemaakt in MS-EXCEL-formaat. Indien u volgende melding krijgt bij het openen van deze documenten: *"Het document dat u geopend hebt bevat automatische koppelingen naar informatie in een andere werkmap. Wilt u deze werkmap bijwerken met wijzigingen die in de andere werkmap zijn gemaakt?"* dient u NEE te kiezen)

1. Wie roept op? ([grafiek tekst](#))
 - [2. De aard van de oproepen](#)
 - [3. De meest gestelde vragen](#)
 - [4. Voorzieningen waarover klachten binnenliepen](#)
 - [5. De klachtenoproepen volgens de opnamecapaciteit van het rusthuis](#)
 - [6. De klachtenoproepen volgen de beheersinstantie](#)
 7. Klachtengroepen en verdeling naar beheer ([grafiek tekst](#))
 - [8. Overzicht van de meest voorkomende klachten](#)
 - [9. Doorverwijzing naar / contactname met](#)
 - [10. Beoordeling van de afgehandelde klachten](#)
 - [11. Gegrondheid van de afgesloten klachten volgens de beheersinstantie](#)
 - [12. Concrete resultaten van de gegronde klachten](#)
 - [13. Gevolgen/resultaten tussenkomsten aangaande de gegronde klachten](#)
- [Synthese](#)