

DEPARTEMENT ZORG

Zorginspectie

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: WOONZORGCENTRUM

INRICHTENDE MACHT

Naam	Zorgbedrijf Antwerpen
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	Ver.OCMW
Ondernemingsnummer	0809699184
Adres	Ballaarstraat 35, 2018 Antwerpen

INSPECTIEPUNT

Naam	Melgeshof
HCO-nummer	3507
Adres	De Lunden 2, 2170 Antwerpen
Dossiernummer	108.101

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	09/08/2024
Verslagnummer	ZI-2024-02818

INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Situering	5
• Documenten	6
o Schriftelijke opnameovereenkomst	6
o Interne afsprakennota	8
o Code voor goed bestuur	9
• Besluit	11

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

Binnen 30 dagen na het inspectiebezoek ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag.

Verslagen waaruit de persoonsgegevens zijn verwijderd, zijn geschikt voor ruimere verspreiding. Zij kunnen worden opgevraagd via: openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be of via het online invulformulier op de website.

Methodiek

Het betreft een thematische inspectie waarbij wordt nagegaan of de woonzorgcentra beschikken over een schriftelijke overeenkomst, een interne afsprakennota en een code voor goed bestuur (voor de private beheersinstanties).

De schriftelijke overeenkomst en de interne afsprakennota worden getoetst aan de erkenningsvoorwaarden,

vermeld in bijlage 11 van het BVR van 28/06/2019 waarbij wordt nagegaan of deze documenten alle verplichte elementen bevatten en of de inhoud van de bepalingen overeenstemt met de regelgeving.

De code voor goed bestuur wordt inhoudelijk niet beoordeeld.

Het betreft een inspectie waarbij niet ter plaatse wordt gegaan. Aan de WZC wordt gevraagd om genoemde documenten, zoals ze daadwerkelijk op voorzieningsniveau gebruikt worden, per mail te bezorgen.

Verslag

Inhoud inspectieverslag

Het inspectieverslag is een weergave van de vaststellingen van de inspecteur.

In het verslag wordt een objectief beeld gegeven over de mate waarin de geïnspecteerde voorziening voldoet aan de gestelde erkenningsvoorwaarden en de kwaliteitseisen.

Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde (deel-) module staan volgende elementen in het verslag:

- een toelichting met de vaststellingen van de inspecteur
- naleving regelgeving: nieuwe, bestaande of weggewerkte inbreuken en aandachtspunten

Op het einde van het verslag wordt een samenvatting van de vaststellingen opgenomen in een besluit.

Reactiemogelijkheid

De voorziening en -indien van toepassing- de klachtindiener krijgen de mogelijkheid om te reageren op onjuistheden in het **ontwerpverslag**. Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag aangepast worden. Op dat moment wordt het ontwerpverslag een definitief verslag. Het **definitief verslag** wordt bezorgd aan de voorziening, aan Zorg en Gezondheid en -indien van toepassing- de klachtindiener. Zorg en Gezondheid staat in voor de verdere opvolging van het dossier.

Toegepaste regelgeving

De regelgeving die van toepassing is op de voorzieningen is terug te vinden op de website van Zorg en Gezondheid:

- ouderenzorg: www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg

Gebruikte afkortingen

IB	inbreuk
NB	niet beoordeeld
NVT	niet van toepassing
WZD	woonzorgdecreet
BVR	besluit van Vlaamse regering

SITUERING

Inspectiebezoek

De inspectie vond plaats naar aanleiding van:

- een thematische inspectie
- Zoals hoger vermeld, wordt bij deze inspectie nagegaan of de beheersinstantie beschikt over een schriftelijke overeenkomst, interne afsprakennota en over een code voor goed bestuur (voor de private beheersinstanties).

De schriftelijke overeenkomst en de interne afsprakennota worden getoetst aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in bijlage 11 van het BVR van 28/06/2019.

De code voor goed bestuur wordt inhoudelijk niet beoordeeld.

Dit WZC werd geselecteerd uit een steekproef. Bij het bepalen van de steekproef werd rekening gehouden met evenredigheid naar verschillende bestuursvormen, geografische spreiding en de grootte van de voorzieningen. In totaal wordt 25% van de voorzieningen geïnspecteerd.

DOCUMENTEN

SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de schriftelijke opnameovereenkomst.
- Zorginspectie kijkt na of de schriftelijke opnameovereenkomst minstens de elementen bevat zoals bepaald in art. 12 van bijlage 11 bij het BVR van 28/06/2019:
 - o de identificatiegegevens van de contracterende partijen
 - o het erkenningsnummer van het woonzorgcentrum
 - o de voorziene opnamedatum
 - o de woongelegenheden in een één- of tweepersoonskamer die aan de bewoner bij de opname wordt toegewezen
 - o de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden
 - o de regeling voor het verbreken van de overeenkomst vóór de vastgelegde opnamedatum
 - o de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot ontslag uit het woonzorgcentrum, de ontslagprocedure en de opzeggingstermijn
 - o de wijze waarop de bewoner de overeenkomst kan beëindigen, en de toepasselijke opzeggingstermijn, in voorkomend geval, de regeling voor de verbrekingsvergoeding
 - o de specifieke regelingen bij tijdelijke afwezigheid of overlijden van de bewoner
 - o het bedrag en de samenstelling van de dagprijs die van toepassing is op de vastgelegde opnamedatum
 - o de bedragen, de reden en de periode van toegestane kortingen op de dagprijs, de diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding
 - o de regeling voor voorschotten ten gunste van derden
 - o een eventuele voorschotregeling voor de dagprijs
 - o de tarieven voor terugbetaling voor de niet-gebruikte leveringen en diensten
 - o in voorkomend geval, het bedrag van de waarborgsom, de termijn voor terugbetaling en de mogelijke aanwending ervan of de regeling inzake borgstelling
 - o de percentages van de interesten en de procedure bij laattijdige betaling van de factuur
 - o de percentages van de interesten, de procedure en de ontvankelijkheids-vereisten bij niet-betaling van de factuur
 - o de regelingen voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen
 - o de vermelding dat de beheersinstantie geen goederen, noch gelden van de bewoner in beheer neemt, met uitzondering van het beheer van het zakgeld en de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in het woonzorgcentrum te maken hebben
 - o de wijze waarop de overeenkomst kan worden gewijzigd
 - o de regeling voor het verwijderen van de persoonlijke goederen van de bewoner bij de beëindiging van de overeenkomst
 - o een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger dat ze correcte informatie verschaffen aan het woonzorgcentrum.

Verder kijkt Zorginspectie na of de inhoud van deze bepalingen in overeenstemming is met andere erkenningsvoorwaarden en dat de schriftelijke opnameovereenkomst van onbepaalde duur is.

	Ja	Nee	NB
De beheersinstantie beschikt over een schriftelijke opnameovereenkomst.	☒	☐	☐
De schriftelijke overeenkomst is van onbepaalde duur.	☒	☐	☐
De schriftelijke overeenkomst bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	☐	☒	☐
De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is conform de regelgeving.	☐	☒	☐

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de regeling voor voorschotten ten gunste van derden - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, d.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: de regeling voor voorschotten ten gunste van derden ontbreekt.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de verbintenis van de initiatiefnemer om indien een bewoner wordt ontslagen omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van het woonzorgcentrum, of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is, dat een overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, altijd het oordeel van de behandelende arts in te winnen en , in voorkomend geval, van de coördinerende en raadgevende arts, en van het interdisciplinaire team dat die bewoner verzorgt. Als dat wenselijk is, kunnen ook externe experts om advies worden verzocht - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 14, tweede lid.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: de verbintenis om als een bewoner wordt ontslagen omwille van storend gedrag of omwille van zijn gezondheidstoestand, altijd het oordeel te vragen van de behandelende arts, de CRA, het interdisciplinaire team en indien wenselijk ook externe experts, ontbreekt.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzegtermijn wordt in die periode voor de initiatiefnemer beperkt tot zeven dagen - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 16, vijfde lid.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: de verkorte opzegtermijn in hoofde van de initiatiefnemer ontbreekt.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: bij afwezigheid van de bewoner worden de door hem, niet-gebruikte diensten en leveringen, in mindering gebracht op de factuur en dit met een dagbedrag dat minstens 10% van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum bedraagt, exclusief de kortingen die op de dagprijs toegepast worden. - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §2.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: de vermelding dat de afwezigheidskorting steeds minstens 10 % van de laagste dagprijs zal bedragen, ontbreekt.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de terugbetaling van de korting voor niet gebruikte diensten en leveringen gaat in vanaf de eerste volle dag dat een bewoner afwezig is - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §2.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: de afwezigheidskorting dient steeds in te gaan vanaf de eerste volle dag van afwezigheid, ook al werd deze afwezigheid niet voorafgaandelijk aangekondigd. In artikel 3.5.3. wordt de voorafgaande verwittiging vermeld als voorwaarde voor het bekomen van de korting.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de samenstelling van de dagprijs – BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, a en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 508 en MB 07/06/2023.
 - o Vaststellingen 20/08/2024:
 - o sondevoeding en totale parenterale nutritie dienen volledig inbegrepen te zijn in de dagprijs, dit geldt voor alle bewoners en niet enkel voor de bewoners die het supplement medisch zorgforfait betalen zoals in de overeenkomst wordt bepaald;
 - o kinesitherapeutische verstrekkingen dienen voor bewoners vanaf Katz score B steeds in de dagprijs inbegrepen te zijn en niet enkel voor bewoners die het supplement medisch zorgforfait betalen;
 - o logopedie moet voor alle bewoners in de dagprijs inbegrepen zijn en niet enkel voor

bewoners die het medisch zorgforfait betalen.

- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: als een woongelegenheid ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, kan de dagprijs, in voorkomend geval verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner, alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning – BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, d en art. 16, zevende lid.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: de bepaling dat de verminderde dagprijs enkel zal worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan een eventuele nieuwe bewoning tijdens de opzegtermijn, ontbreekt.

INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de interne afsprakennota.
- Zorginspectie kijkt na of de interne afsprakennota minstens de elementen bevat zoals bepaald in art. 13 van bijlage 11 bij het BVR van 28/06/2019:
 - o de identificatie- en contactgegevens van de initiatiefnemer en de verantwoordelijke beheersinstantie ervan
 - o het erkenningsnummer van het woonzorgcentrum
 - o de wijze waarop in het woonzorgcentrum het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd, in het bijzonder met betrekking tot:
 - de dagindeling
 - de maaltijden
 - de vrije toegang van familie en vrienden van de bewoners met respect voor de bezoeksregeling
 - het roken in het woonzorgcentrum
 - de organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding
 - de organisatie van de persoonlijke was
 - de organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning
 - het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel
 - de vrije keuze van ziekenhuis
 - de vrije keuze van apotheker
 - de regeling voor een ziekenhuisopname
 - de regeling voor de geneesmiddelen
 - het beleid binnen het woonzorgcentrum voor de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve en levenseindezorg
 - de vrije keuze van de behandelende arts en zijn toegang tot het woonzorgcentrum overeenkomstig de bepalingen van het huishoudelijk reglement met betrekking tot de medische activiteiten
 - o de regels voor het houden van huisdieren
 - o de procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking
 - o de procedure bij grensoverschrijdend gedrag
 - o de procedure die beschrijft hoe de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger betrokken worden bij de besluitvorming over het woonzorgleefplan, en de manier waarop de bewoner of zijn vertegenwoordiger het plan kunnen consulteren
 - o de wijze waarop de collectieve participatie van de bewoners in de werking van de voorziening wordt georganiseerd, met inbegrip van de wijze van samenstelling en functionering van de gebruikersraad
 - o de wijze waarop de informatie over de organisatie en de strategische beslissingen van het

- management aan de bewoners, vertegenwoordigers of mantelzorgers worden meegedeeld
- o de procedure voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten, en de naam van de persoon aan wie ze kunnen worden meegedeeld
 - o een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsvoorwaarden
 - o de garantie van vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten en de mogelijkheid om een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden bij het woonzorgcentrum op te vragen.
- Verder kijkt Zorginspectie na of de inhoud van deze bepalingen in overeenstemming is met andere erkenningsvoorwaarden.

	Ja	Nee	NB
De beheersinstantie beschikt over een afsprakennota.	☒	☐	☐
De afsprakennota bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	☐	☒	☐
De inhoud van de afsprakennota is conform de regelgeving.	☒	☐	☐

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de wijze waarop in het woonzorgcentrum het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd, in het bijzonder met betrekking op: de vrije keuze van ziekenhuis – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, i.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: in de afsprakennota wordt de vrije keuze van ziekenhuis niet vermeld.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de wijze waarop in het woonzorgcentrum het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd, in het bijzonder met betrekking op: de vrije keuze van apotheker – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, j.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: in de afsprakennota wordt in artikel 4.5 gesteld dat de bewoner vrij de apotheek kan kiezen, vervolgens wordt er ook bepaald dat door het ondertekenen van de overeenkomst; de bewoner de beheersinstantie een mandaat geeft om de medicatie te bestellen bij de apotheek waarmee exclusief wordt samengewerkt. Dit laatste is in tegenstrijd met de vrije keuze van apotheek.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de wijze waarop in het woonzorgcentrum het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd, in het bijzonder met betrekking op: de regeling voor een ziekenhuisopname – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, k.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: de regeling voor een ziekenhuisopname ontbreekt.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de contactgegevens van de persoon aan wie de klachten kunnen worden meegedeeld – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 10° en art. 42, §1.
 - o Vaststellingen 20/08/2024: er wordt in de afsprakennota geen klachtenbehandelaar aangeduid.

CODE VOOR GOED BESTUUR

	Ja	Nee	NB
De beheersinstantie beschikt over een code voor goed bestuur.	☐	☐	☒
De initiatiefnemer is een openbaar bestuur, een code voor goed bestuur is niet vereist.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

BESLUIT

- De beheersinstantie beschikt over een schriftelijke overeenkomst van onbepaalde duur.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen, 3 van 40 elementen ontbreken.
- De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is niet volledig conform de regelgeving, er zijn 4 bepalingen die niet overeenstemmen met de wettelijke bepalingen.
- De beheersinstantie beschikt over een interne afsprakennota.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen, 4 van 31 elementen ontbreken.

Het opvolgen van de remediëring van de vastgestelde inbreuken zal gebeuren door de afdeling Woonzorg.