

ZORGINSPECTIE

Zorginspectie

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: WOONZORGCENTRUM

INRICHTENDE MACHT

Naam	WOON- EN ZORGCENTRUM SINT-COLETA GENT
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	VZW
Ondernemingsnummer	0448294507
Adres	Sint-Coletastraat 4, 9000 Gent

INSPECTIEPUNT

Naam	Sint-Coleta
HCO-nummer	3645
Adres	Sint-Coletastraat 4, 9000 Gent
Dossiernummer	417.106

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	10/09/2024
Verslagnummer	ZI-2024-03162

INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Situering	5
• Documenten	6
o Schriftelijke opnameovereenkomst	6
o Interne afsprakennota	8
o Code voor goed bestuur	10
• 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: een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger dat ze correcte informatie verschaffen aan het woonzorgcentrum - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 8°.
 - o Vaststellingen 18/09/2024: bovenstaand element 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 18/09/2024: in de opnameovereenkomst ontbreekt dat altijd het oordeel van de behandelende arts in voorkomend geval, de coördinerende en raadgevende arts, en van het interdisciplinaire team kan ingewonnen worden. Alsook kunnen externe experts om advies worden verzocht.
- 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 18/09/2024: de korting bedraagt niet minstens 10% van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum.
- 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 18/09/2024: in artikel 6.5 is vermeld dat indien de bewoner niet 24 uur op voorhand zijn afwezigheid heeft gemeld, er pas een terugbetaling is vanaf de vijfde dag volledige afwezigheid. Dit moet vanaf de eerste volle dag afwezigheid zijn.
- 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 18/09/2024:
 - o lichte en dadelijk opneembare voeding moet in de dagprijs zijn inbegrepen;
 - o enkel de kine voor O en A -profielen zijn niet inbegrepen in de dagprijs. Voor de andere zorgprofielen moet dit opgenomen zijn in de dagprijs.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, a.
 - o Vaststellingen 18/09/2024: de opnamevoorwaarden ontbreken.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de bewoner de opnameovereenkomst na opname wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn dertig dagen; de termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de

opzegging aan de beheersinstantie van het woonzorgcentrum – BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, d en art. 16, eerste lid.

- o Vaststellingen 18/09/2024: in artikel 8.1.1 is bepaald dat de goederen van de bewoner uit de woongelegenheden moeten verwijderd zijn uiterlijk 5 dagen vóór het verstrijken van de opzegtermijn. In artikel 8.2.2 is bepaald dat de bewoner de goederen die hem toebehoren onmiddellijk uit de woongelegenheden moet verwijderen. Deze bepalingen zijn niet conform de opzeggingstermijn van 30 dagen.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur bedraagt minstens dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, h en i en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 527/1.
 - o Vaststellingen 18/09/2024: in de overeenkomst is de betalingstermijn niet minstens 30 dagen vanaf ontvangst van de factuur.

Nieuw vastgesteld(e) aandachtspunt(en)

- De opnameovereenkomst bevat verwijzingen die niet meer actueel zijn:
 - o Vaststellingen 18/09/2024:
 - o verwijzing naar ROB/RVT;
 - o RIZIV-forfait is gewijzigd in zorgforfait.
- Het is aangewezen de opnameovereenkomst op deze punten te actualiseren.

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 procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 5°.
 - o Vaststellingen 18/09/2024: bovenstaand element ontbreekt.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de procedure bij grensoverschrijdend gedrag – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 6°.
 - o Vaststellingen 18/09/2024: bovenstaand element ontbreekt.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: 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 – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 7°.
 - o Vaststellingen 18/09/2024: bovenstaand element ontbreekt.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsnormen – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 11°.
 - o Vaststellingen 18/09/2024: een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum ontbreken.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: 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 – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 12°.

- o Vaststellingen 18/09/2024: bovenstaand element ontbreekt.

Nieuw vastgesteld(e) aandachtspunt(en)

- De regelgeving van toepassing op de woonzorgcentra zijn het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 en BVR van 28/06/2019, bijlage 11. In de afsprakennota wordt nog verwezen naar de oude regelgeving.
- De interne afsprakennota bevat verwijzingen die niet meer actueel zijn:
 - o Vaststellingen 18/09/2024:
 - o verwijzing naar ROB en RVT;
 - o verwijzing naar rust- en verzorgingstehuisgerechtigden;
 - o Agentschap Zorg en Gezondheid is gewijzigd in afdeling Woonzorg binnen het departement Zorg;
 - o het telefoonnummer van de Woonzorglijn is gewijzigd in 02 553 75 00.

Het is aangewezen de interne afsprakennota op deze punten te actualiseren.

CODE VOOR GOED BESTUUR

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de code voor goed bestuur. Er wordt enkel nagegaan of de beheersinstantie over een code voor goed bestuur beschikt. Dit document wordt niet inhoudelijk beoordeeld.

	Ja	Nee	NB
De beheersinstantie beschikt over een code voor goed bestuur.	☒	☐	☐

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, 2 van 40 elementen ontbreken.
- De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is niet volledig conform de regelgeving, er zijn 6 bepalingen die niet overeenstemmen met de wettelijke bepalingen.
- De beheersinstantie beschikt over een interne afsprakennota.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen, 5 van 31 elementen ontbreken.
- De beheersinstantie beschikt over een code voor goed bestuur.

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