

DEPARTEMENT ZORG

Zorginspectie

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: WOONZORGCENTRUM

INRICHTENDE MACHT

Naam	RESIDENTIE MILSENHOF
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	NV
Ondernemingsnummer	0845064196
Adres	Onze-Lieve-Vrouwekerkhof 11, 2800 Mechelen

INSPECTIEPUNT

Naam	De Muze
HCO-nummer	17677
Adres	Rubensstraat 29, 2812 Mechelen
Dossiernummer	145.114

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	09/07/2024
Verslagnummer	ZI-2024-02398

INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Situering	5
• Documenten	6
o Schriftelijke opnameovereenkomst	6
o Interne afsprakennota	7
o Code voor goed bestuur	8
• Besluit	9

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

	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.
 - Vaststellingen 22/07/2024: deze bepaling ontbreekt in de schriftelijke overeenkomst.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: 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 wordt ingewonnen 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.
 - Vaststellingen 22/07/2024: deze bepaling ontbreekt in de schriftelijke overeenkomst.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de initiatiefnemer de schriftelijke opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn 60 dagen. De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 16, tweede lid.
 - Vaststellingen 22/07/2024: de bepaling dat de termijn ingaat op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner, ontbreekt.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: 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.
 - Vaststellingen 24/07/2024: er is bij deze bepaling niet voorzien dat de dagprijs, in voorkomend geval, bij afwezigheid van een bewoner, verminderd wordt met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: als de woongelegenheid niet ontruimd is na de opzegtermijn, kan de initiatiefnemer de dagprijs langer aanrekenen. De initiatiefnemer kan de woongelegenheid zelf ontruimen en de kosten daarvoor aanrekenen. Hij kan de persoonlijke bezittingen van de bewoner opslaan. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als na drie maanden na het vertrek van de bewoner uit het woonzorgcentrum de goederen niet opgehaald zijn, kunnen die goederen worden verwijderd uit het woonzorgcentrum op kosten van de bewoner volgens de regels bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst – BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 7° en art. 16, vierde lid.

- Vaststellingen 22/07/2024: deze bepaling ontbreekt in de schriftelijke opnameovereenkomst (is enkel voorzien in geval van overlijden).
- 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.
 - Vaststellingen 22/07/2024:
 - inzake kosten voor sondevoeding is bepaald dat deze ten belope van de meerprijs zullen worden aangerekend. Kosten voor sondevoeding moeten in de dagprijs inbegrepen zijn (tenzij de bewoner een tegemoetkoming van het RIZIV ontvangt, dan mag het als voorschot aan derden worden aangerekend),
 - inzake lichte en dadelijke opneembare voedingstoffen wordt bepaald dat deze ten belope van de meerprijs zullen aangerekend worden. Deze moeten volledig inbegrepen zijn in de dagprijs als dit nodig is voor de gezondheidstoestand van de bewoner,
 - de huur van een voedingspomp dient cfr. de overeenkomst door de bewoner betaald te worden. De kosten voor het verlenen van aangepaste zorg die gemaakt worden door de voorziening en die voortvloeien uit de gezondheidstoestand van een bewoner moeten verplicht worden opgenomen in de dagprijs.

INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de interne afsprakennota.

	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 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 22/07/2024: deze bepaling ontbreekt in de interne afsprakennota.
- De inhoud van de interne afsprakennota stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: van de vergaderingen van de gebruikersraad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers, familie of mantelzorgers bezorgd wordt - BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 8° en art. 41, §2.
 - o Vaststellingen 22/07/2024: uit de toelichting blijkt niet dat de verslagen aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers, familie of mantelzorgers worden bezorgd.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: van de vergaderingen van de familieraad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers, familie of mantelzorgers bezorgd wordt - BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 8° en art. 41, §2.
 - o Vaststellingen 22/07/2024: deze bepaling ontbreekt in de interne afsprakennota.

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, 3 van 40 elementen ontbreken.
- De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is niet volledig conform de regelgeving, er zijn 3 bepalingen die niet overeenstemmen met de wettelijke bepalingen.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen, 2 van 31 elementen ontbreken.
- De inhoud van de interne afsprakennota is niet volledig conform de regelgeving, er is 1 bepaling die niet overeenstemt met de wettelijke bepalingen.

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