

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

VERSLAG THEMATISCHE INSPECTIE WOONZORGCENTRA

INSPECTIEPUNT

Naam DIJLEHOF
Adres Minderbroedersstraat 9 bus B, 3000 Leuven
Telefoon 016 293142
E-mail rudi.logist@dijlehof.be
Dossiernummer 237.109
Erkenning WZC voor 76 woonegelegenheden.
Erkenning RVT voor 56 woonegelegenheden.

INRICHTENDE MACHT

Naam WOONZORGNET-DIJLELAND
Juridische vorm VZW
Adres Wingerdstraat 14, 3000 Leuven
E-mail rudi.logist@dijlehof.be

OPDRACHT

Nummer O-2016-MAPU-0121
Datum 28/01/2016
Inspecteur(s) Krist Debruyne

VERSLAG

Nummer V-2017-KRDE-0002
Datum 6/01/2017

INSPECTIEBEZOEK

Soort Onaangekondigd bezoek op 5/01/2017 (10:00-12:30)
Gesprekspartners

SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Het betreft een thematische inspectie met betrekking tot handhygiëne en facturatie.

TOEGEPASTE REGELGEVING

- Het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009
- Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers en bijlage XII bij dit besluit.
- Koninklijk Besluit van 21 september 2004 houdende vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning van rust- en verzorgingstehuizen.
- Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen zie bijlage
- Besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 betreffende de procedures voor de woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 18/02/1997 tot vaststelling van de procedure voor de erkenning en de sluiting van rust- en verzorgingstehuizen, psychiatrische verzorgingstehuizen, initiatieven van beschut wonen en samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, hierna "het procedurebesluit RVT" genaamd.
- M.B. van 10 december 2001 inzake kwaliteitszorg in de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening, en bijlage van 28/03/2002 (Sectorale Minimale Kwaliteitseisen)
- M.B. 9 december 2009 tot bepaling van de kwalificaties van de personen die in aanmerking komen voor de tewerkstelling als deskundige in animatie en activatie
- M.B. van 9 december 2009 tot bepaling van de samenstelling van de dagprijs, de extra vergoedingen en de voorschotten ten gunste van derden aangerekend in de rusthuizen

U kunt deze regelgeving terugvinden op www.zorgengezondheid.be/Beleid/Regelgeving/Regelgeving-ouderenzorg

Bijkomende informatie over o.m. handhygiëne is terug te vinden op www.zorginfecties.be

LEESWIJZER

Hoe werkt Zorginspectie?

Onze opdracht

De opdracht van Zorginspectie bestaat erin om ten behoeve van het Agentschap Zorg en Gezondheid een objectief beeld te geven over de mate waarin de voorziening zich conformeert aan de gestelde voorwaarden. Het Agentschap Zorg en Gezondheid is immers bevoegd voor de erkenning van de ouderenvoorzieningen en de finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap als toezichthouder toe. Daartoe geeft het verslag een overzicht van alle geïnspecteerde items.

Onze inspecties

De inspecties kunnen zowel aangekondigd als onaangekondigd plaatsvinden. Niet alle elementen uit de regelgeving komen aan bod tijdens elke inspectie. Dit betekent niet dat aan die elementen uit de regelgeving niet moet worden voldaan, ze komen mogelijk bij een volgende inspectie aan bod.

Hoe leest u een inspectieverslag?

In het verslag wordt verwezen naar de verschillende erkenningsvoorwaarden, SMK's en elementen/procedures uit het kwaliteitshandboek, zoals van toepassing.

Specifiek vindt u per item volgende elementen:

- **Toelichting:** in deze rubriek geeft de inspecteur aan welke aspecten van de regelgeving werden bevraagd. De toelichting kan verder nog relevante informatie bevatten m.b.t. de werking van de voorziening of m.b.t. de bewijsvoering. Waar relevant wordt ook de standaardwerkwijze van Zorginspectie uiteengezet.
- **Beoordeling:** in de beoordeling volgt een uitspraak over de normconformiteit van enkel die elementen die bevraagd werden en die werden vermeld in de toelichting. Het verslag van de inspecteur biedt een overzicht van de tekorten zoals deze op de dag van de inspectie werden vastgesteld. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen tekorten met beperkte weerslag en tekorten die een grote impact hebben op de werking van de voorziening. Het Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd een afweging van deze tekorten te maken en verder het (erkenning) dossier op te volgen. Indien er tekorten werden vastgesteld dan worden de desbetreffende tekorten hier vermeld, onderverdeeld in tekorten erkenningsvoorwaarden/ SMK's en kwaliteitshandboek.
- **Aandachtspunten:** Deze punten mogen niet gelezen worden als het niet voldoet aan een toepasselijke regelgeving en kunnen dus ook op basis van deze regelgeving niet afgedwongen worden. In enkele gevallen hebben deze te maken met regelgevingen waarvoor andere toezichthouders bevoegd zijn (FAVV, ...). In andere gevallen vraagt de inspectie enkel aandacht in functie van het belang van de bewoner/gebruiker of gewoon vanuit een "good practice".

U vindt alle verdere informatie over onze organisatie op www.zorginspectie.be.

FOCUS HANDHYGIËNE

AFSPRAKEN, INFORMATIE EN VORMING

KB 21/09/2004, RVT norm, B,10,d
BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 20
MB 10/12/2001, SMK 4.2

Vaststellingen op basis van:

- rondgang
- procedure handhygiëne
- verslag personeelsvergadering
- arbeidsreglement
- Nieuwsbrief aan alle personeelsleden van maart 2016.

Afspraken m.b.t. handhygiëne voor het zorgpersoneel

	Ja	Nee	NB
Er zijn schriftelijke afspraken m.b.t. handhygiëne	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afspraken zijn opgenomen in: -de procedure handhygiëne, versie van 1/3/2016 -het vernieuwde arbeidsreglement, meer bepaald in art. 56 dat specifiek over handhygiëne handelt -het verslag van de personeelsvergadering van 5/1/2016, waarin naast andere zaken specifiek de afspraken inzake handhygiëne nog eens werden herhaald. Ook in de Nieuwsbrief aan het personeel van maart 2016 werden nogmaals de elementaire regels inzake handhygiëne onder de aandacht gebracht.			

	Ja	Nee	NB
<i>In de schriftelijke afspraken zijn volgende elementen opgenomen:</i>			
De categorieën personeelsleden voor wie de afspraken m.b.t. handhygiëne gelden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verantwoordelijke voor de naleving van de afspraken	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instructies m.b.t. handhygiëne	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is niet afgesproken wie op de werkvloer de verantwoordelijke is voor het laten naleven van de afspraken. Zie verder bij handhygiëne in de praktijk.			

	Ja	Nee	NB
De afspraken m.b.t. handhygiëne zijn van toepassing op alle categorieën van het zorgpersoneel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
<i>De schriftelijke afspraken bevatten instructies m.b.t.</i>			
het wassen van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het ontsmetten van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het gebruik van wegwerphandschoenen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
basisvoorschriften inzake persoonlijke hygiëne	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB

Volgende basisvoorschriften inzake persoonlijke hygiëne zijn schriftelijk vastgelegd:			
Geen juwelen aan handen & voorarmen/ geen polshorloges	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korte en propere nagels, geen gel- of kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korte mouwen (zowel van dienst- als van burgerkledij die onder de dienstkledij wordt gedragen)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naast de hierboven opgesomde elementen voorziet de procedure ook in het verplicht afdekken van kleine wonden en het bijeenbinden of opsteken van lange haren.			

Afspraken m.b.t. handhygiëne voor de personeelsleden (ander dan zorgpersoneel) die rechtstreeks in contact komen met de bewoners

	Ja	Nee	NB
Er zijn schriftelijke afspraken m.b.t. handhygiëne	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afspraken zijn dezelfde zoals hierboven opgesomd voor de zorgpersoneelsleden.			

	Ja	Nee	NB
In de schriftelijke afspraken zijn volgende elementen opgenomen:			
De categorieën personeelsleden voor wie de afspraken m.b.t. handhygiëne gelden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verantwoordelijke voor de naleving van de afspraken	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instructies m.b.t. handhygiëne	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is niet afgesproken wie op de werkvloer de verantwoordelijke is voor het laten naleven van de afspraken. Zie verder bij handhygiëne in de praktijk.			

	Ja	Nee	NB
De afspraken m.b.t. handhygiëne zijn van toepassing op alle categorieën van het personeel dat rechtstreeks in contact komt met de bewoners (ander dan zorgpersoneel)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De schriftelijke afspraken bevatten instructies m.b.t.			
het wassen van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het ontsmetten van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het gebruik van wegwerphandschoenen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
basisvoorschriften inzake persoonlijke hygiëne	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Volgende basisvoorschriften inzake persoonlijke hygiëne zijn schriftelijk vastgelegd:			
Geen juwelen aan handen & voorarmen/ geen polshorloges	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korte en propere nagels, geen gel- of kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korte mouwen (zowel van dienst- als van burgerkledij die onder de dienstkledij wordt gedragen)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naast de hierboven opgesomde elementen voorziet de procedure ook in het verplicht afdekken van kleine wonden en het bijeenbinden of opsteken van lange haren.			

Informerende van de personeelsleden

	Ja	Nee	NB	NVT

De afspraken inzake handhygiëne werden bekendgemaakt aan:

nieuwe personeelsleden "zorg"	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nieuwe personeelsleden (ander dan zorgpersoneel) die rechtstreeks in contact komen met de bewoners	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voor nieuwe personeelsleden is er in kleine groepen en op gezette tijdstippen een "introductieopleiding" waarin handhygiëne een vast onderwerp vormt.

	Ja	Nee	NB
Het thema handhygiëne kwam de afgelopen twee jaar aan bod in de vorming voor het zorgpersoneel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het thema handhygiëne kwam de afgelopen twee jaar aan bod in de vorming voor de andere personeelsleden die rechtstreeks in contact komen met de bewoners	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cfr personeelsvergaderingen.			

Informereren van de gebruikers/bezoekers/vrijwilligers

	Ja	Nee	NB	NVT
Volgende groepen worden geïnformeerd over het belang van handhygiëne:				
bewoners	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
bezoekers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
vrijwilligers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
andere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bewoners die dat cognitief nog aankunnen worden gewezen op het belang van handen wassen na gebruik van het toilet. Wanneer ze geholpen worden bij toiletgebruik, worden ze nadien ook geholpen bij het wassen van de handen. Bezoekers worden geïnformeerd via geheugensteunen m.b.t. handhygiëne in de bezoekerstoiletten.				

Beoordeling**SMK**

- Tekort op MB 10/12/2001, SMK 4.2.: het woonzorgcentrum omschrijft de afspraken inzake handhygiëne voor het zorgpersoneel op systematische wijze (d.w.z. minimaal te vermelden: personeelsleden op wie van toepassing, verantwoordelijke voor de naleving van de afspraken, instructies en basisvoorschriften inzake persoonlijke hygiëne).
- Tekort op MB 10/12/2001, SMK 4.2.: het woonzorgcentrum omschrijft de afspraken inzake handhygiëne voor het personeel (ander dan zorgpersoneel) dat rechtstreeks in contact komt met de bewoners, op systematische wijze (d.w.z. minimaal te vermelden: personeelsleden op wie van toepassing, verantwoordelijke voor de naleving van de afspraken, instructies en basisvoorschriften inzake persoonlijke hygiëne).

HANDHYGIËNE IN DE PRAKTIJK

Vaststellingen op basis van:

- rondgang

Volgende gedeelten werden bezocht:

Afdelingen Lessius en Hoogdijle.

- gesprek met 8 medewerker(s)

- observatie van 10 medewerker(s)

Afspraken handhygiëne in de praktijk

Tijdens het inspectiebezoek werd het personeel, dat op het moment van de rondgang in de voorziening op de bezochte afdeling(en) aan het werk was, geobserveerd. De toepassing van de basisvoorschriften inzake persoonlijke handhygiëne werd bij de medewerkers nagegaan voor volgende aspecten:

- Handen en voorarmen zonder ringen of armbanden
- Geen polshorloges
- Korte zuivere nagels, d.w.z. geen nagellak, gel- of kunstnagels
- Korte mouwen, zowel van dienstkleedij als burgerkleedij die onder de dienstkleedij wordt gedragen

Van zodra werd vastgesteld dat één van de geobserveerde personeelsleden zich niet hield aan deze algemeen geldende richtlijnen inzake persoonlijke handhygiëne werd op onderstaande vraag negatief gescoord. Immers voor een doeltreffende preventie van infectieziekten dient iedereen zich ten allen tijde aan deze basisvoorschriften te houden.

Aan de medewerkers werd tevens gevraagd of zij op de hoogte zijn van het bestaan van de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne en of zij weten waar zij deze desgevallend kunnen consulteren.

Verder werd nog nagegaan op welke (systematische) wijze men opvolgt of het personeel de afspraken inzake handhygiëne effectief uitvoert op de werkvloer. Indien dergelijk toezicht niet kon aangetoond worden, werd negatief gescoord. Immers, zonder dit toezicht loopt men het gevaar dat de afspraken niet strikt en consequent worden nageleefd.

	Ja	Nee	NB	NVT
Tijdens de rondgang kon worden vastgesteld dat het zorgpersoneel de algemeen geldende basisvoorschriften m.b.t. een goede handhygiëne naleeft	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Tijdens de rondgang kon worden vastgesteld dat de personeelsleden (andere dan zorgpersoneel) die rechtstreeks in contact komen met de bewoners de algemeen geldende basisvoorschriften m.b.t. een goede handhygiëne naleven	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
<i>De medewerkers zijn op de hoogte van het bestaan van de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne en weten waar ze deze kunnen raadplegen</i>				
Zorgpersoneel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere personeelsleden die rechtstreeks in contact komen met de bewoners	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De toepassing van de afspraken inzake handhygiëne wordt op systematische wijze opgevolgd</i>				
Zorgpersoneel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere personeelsleden die rechtstreeks in contact komen met de bewoners	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerkers verwijzen zowel naar de procedure handhygiëne, naar de introductieopleiding voor nieuwe personeelsleden als naar een mondelinge toelichting door de hoofdverpleegkundige. In de praktijk volgt de hoofdverpleegkundige de afspraken op en geven de medewerkers elkaar ook opmerkingen indien één van hen zich niet aan de afspraken houdt.				

Infrastructuur, materiaal en producten

Tijdens de rondgang in de voorziening werd gecontroleerd of de infrastructuur van de wastafels alle noodzakelijke elementen bevat voor een goede handhygiëne en ontsmetting. Hierbij werd aandacht besteed aan de aanwezigheid van volgende items:

- Vloeibare zeep
- Wegwerphanddoekjes
- Vuilnisbak (met voetpedaal indien afgesloten)
- Geheugensteun handhygiëne

Volgende zaken werden eveneens gecontroleerd:

- Heeft het personeel de mogelijkheid om de handen te wassen in de nabijheid van elke ruimte waar zorg wordt verstrekt?
- Is er in het gemeenschappelijke sanitair overal een wastafel voorzien?
- Heeft het personeel wegwerphandschoenen en handontsmettingsalcohol binnen handbereik indien nodig?

Een hiaat op het vlak van de infrastructuur van de wastafels of een negatief antwoord op één van bovenstaande antwoorden, gaf aanleiding tot het scoren van een tekort of aandachtspunt. De nodige infrastructuur of materialen dienen immers aanwezig te zijn om een goede handhygiëne te kunnen garanderen.

	Ja	Nee	NB	NVT
Het personeel heeft de mogelijkheid om de handen te wassen in de nabijheid van elke ruimte waar zorg wordt verstrekt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In het gemeenschappelijk sanitair is een wastafel voorzien	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Bij elke wastafel beschikt men over:</i>				
vloeibare zeep in een dispenser	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
papieren wegwerphanddoekjes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
geheugensteun voor handhygiëne	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vuilnisbak (met voetpedaal indien afgesloten)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alle vuilnisbakjes in de gemeenschappelijke sanitaire ruimten, in de badkamers en in de verpleegposten hebben deksels die met de hand bediend moeten worden.				

	Ja	Nee	NB	NVT
Voor het zorgpersoneel is handalcohol binnen handbereik indien nodig	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voor de personeelsleden (ander dan zorgpersoneel) die rechtstreeks contact hebben met bewoners is handalcohol binnen handbereik indien nodig	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voor het zorgpersoneel zijn er wegwerphandschoenen binnen handbereik indien nodig	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voor de personeelsleden (ander dan zorgpersoneel) die rechtstreeks contact hebben met bewoners zijn er wegwerphandschoenen binnen handbereik indien nodig	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handalcohol is ter beschikking in het gemeenschappelijk sanitair en in de verpleegposten, in de badkamers, op de poets- en zorgkarren en op gezette afstanden in dispensers in de gemeenschappelijke ruimten/gangen van de afdelingen. Handschoenen zijn ter beschikking in de verpleegposten, op de poets- en zorgkarren en in de voorraadruimte.				

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- Tekort op BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 20: in het woonzorgcentrum beschikt men over voldoende materiaal en/of producten om de algemeen geldende voorwaarden inzake goede handhygiëne te kunnen naleven: bij elke wastafel beschikt men over vloeibare zeep in een dispenser, papieren wegwerphanddoekjes en een vuilnisbak (met voetpedaal indien afgesloten).

Aandachtspunten

- Om na te gaan of vingernagels al dan niet lang zijn houdt men de binnenzijde van de hand zodat de vingertoppen op ooghoogte zitten. Indien de nagels dan zichtbaar zijn, zijn ze lang.

FOCUS FACTURATIE

WAARBORG

BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 33

	Ja	Nee	NB
Er wordt een waarborg gevraagd	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

DAGPRIJS

BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 17, 29, 30, 32
MB 9/12/2009

Vaststellingen op basis van:

- overzicht dagprijs
- opnameovereenkomst
- facturen

Dagprijs

		Minimum	Maximum
Eenpersoonskamer (prijs/persoon)	€	65,73	70,34
Tweepersoonskamer (prijs/persoon)	€	59,78	59,78
De laagste prijs voor een eenpersoonskamer is de prijs voor de standaard kamer. De hoogste prijs is de prijs die betaald wordt wanneer één persoon woont in een tweepersoonskamer.			
De prijs voor een tweepersoonskamer betreft echtparen. De prijs wordt als volgt verkregen: eerste bewoner betaalt de prijs voor een grote kamer (€ 70,34) en tweede bewoner betaalt 70% van die prijs (€ 49,23). De som daarvan, gedeeld door twee, is dan de theoretische dagprijs per persoon.			

Korting afwezigheid

		Bedrag
Korting bij afwezigheid van de bewoner (per dag)	€	3,99

Korting afwezigheid: informatie in de overeenkomst

	Conform	Niet Conform	Niet vermeld	Niet bevraagd
De informatie in de overeenkomst ivm de korting voor niet gebruikte leveringen en diensten is conform artikel 34				

In geval van afwezigheid wordt er een korting gegeven	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De korting geldt minstens voor de kost van de niet gebruikte maaltijden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De terugbetaling gaat in vanaf de eerste volle dag dat een bewoner afwezig is	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De toepassing van de verminderde dagprijs in geval van afwezigheid wordt correct vermeld in de schriftelijke overeenkomst, maar wordt tegengesproken door art. 4 van de subtitel "verblijf in Dijlehof" van de afsprakennota. In dat artikel wordt gesteld dat de afwezigheid vooraf moet worden doorgegeven aan de zorgcoördinator, wil men de verminderde dagprijs toepassen. Deze laatste bepaling dient in de afsprakennota geschrapt te worden.				

Samenstelling dagprijs: informatie in de overeenkomst

	Ja	Nee	NB
De omschrijving van de samenstelling van de dagprijs is conform het MB van 09/12/2009	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Extra vergoedingen

	Ja	Nee	NB
Er worden extra vergoedingen aangerekend	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Overzicht extra vergoedingen

	Bedrag	Periode
Telefoon	€ 8,47	per maand
Kabeltelevisie	€ 6,02	per maand

Goedkeuring/kennisgeving Agentschap Zorg en Gezondheid

	Ja	Nee	NB
De dagprijs stemt overeen met de kennisgeving aan of de goedkeuring van de Agentschap Zorg en Gezondheid	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Afficheren dagprijs

	Ja	Nee	NB	NVT
<i>Volgende zaken zijn duidelijk geafficheerd</i>				
Dagprijzen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Extra vergoedingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De regeling van de voorschotten ten gunste van derden	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aanpassing dagprijs

	Ja	Nee	NB
Er was een aanpassing van de dagprijs in het afgelopen werkjaar	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aanpassing werd vooraf aan alle belanghebbenden bekendgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aanpassing gaat in ten vroegste dertig dagen na de kennisgeving ervan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De mededeling van de nieuwe dagprijzen aan de bewoners dateert van 1/6/2016. De nieuwe prijzen waren van toepassing vanaf 1/7/2016.			

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- Tekort op BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 32: de in het woonzorgcentrum gehanteerde dagprijzen en extra vergoedingen, alsook de regeling van de voorschotten ten gunste van derden, worden duidelijk geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle bewoners, bezoekers en personeelsleden.

Aandachtspunten

- De toepassing van de verminderde dagprijs in geval van afwezigheid wordt correct vermeld in de schriftelijke overeenkomst, maar wordt tegengesproken door art. 4 van de subtitel "verblijf in Dijlehof" van de afsprakennota. In dat artikel wordt gesteld dat de afwezigheid vooraf moet worden doorgegeven aan de zorgcoördinator, wil men de verminderde dagprijs toepassen. Deze laatste bepaling dient in de afsprakennota geschrapt te worden.

FACTURATIE

BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 29, 30, 34, 35, 36
MB 9/12/2009

Vaststellingen op basis van:

- nazicht van de facturatie
Er werden 20 facturen nagekeken.
- opnameovereenkomst
- bewijsstukken uitgaven
- afschrift apotheker

De facturatie werd nagekeken aan de hand van een steekproef van de facturen die door de inspecteur ad random geselecteerd werden of uitgekozen werden op basis van indicaties voortvloeiend uit de rondgang of uit het nazicht van documenten.

	Ja	Nee	NB
Voor elke gebruiker wordt er maandelijks een factuur opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Samenstelling factuur

	Ja	Nee	NB	NVT
De facturatie bevat volgende elementen:				
de identiteit van de bewoner	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het aantal dagen dat de bewoner in het woonzorgcentrum verbleven heeft, met opgave van de begin- en einddatum van het verblijf	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de gevraagde dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
een gedetailleerde opgave van alle extra vergoedingen die boven op de dagprijs in rekening zijn gebracht (aard, aantal en bedrag)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
eventuele voorschotten ten gunste van derden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in voorkomend geval, de terugbetaalde diensten en leveringen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in voorkomend geval, de al betaalde bedragen voor de afgelopen verblijfsperiode en de te betalen bedragen voor de volgende maand	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het totale verschuldigde netto bedrag dat de bewoner moet betalen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de korting op de kost van het incontinentiemateriaal	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Concrete facturatie en bewijsvoering

	Ja	Nee	NB	NVT
Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen die niet behoren tot de minimale kostprijselementen van de dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen (niet behorend tot minimale kostprijselementen) die vermeld werden in de opnameovereenkomst .	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewijsstukken , die de uitgaven van de extra vergoedingen rechtvaardigen, kunnen voorgelegd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewijsstukken , die de uitgaven van de voorschotten aan derden rechtvaardigen, kunnen voorgelegd worden	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korting afwezigheid wordt correct toegepast (i.g.v. afwezigheid om andere redenen dan na opzeg of overlijden)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De korting op medicatiekosten gaat rechtstreeks naar de bewoner	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Men stuurt getuigschriften van artsen en kinesisten die niet als personeelslid verbonden zijn aan het WZC mee met de factuur.				

Beoordeling

Erkenningsvoorwaarden

- Tekort op BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 30.: de beheersinstantie van het woonzorgcentrum moet alle bewijsstukken kunnen voorleggen die de uitgaven voor voorschotten ten gunste van derden rechtvaardigen. Getuigschriften van artsen en niet aan het WZC verbonden kinesitherapeuten worden niet bewaard.

FACTURATIE BIJ OPZEG

BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 14

Vaststellingen op basis van:

- steekproef van facturen van bewoners in opzeg
- opnameovereenkomst

Informatie in de overeenkomst over facturatie bij opzeg

	Conform	Niet Conform	Niet vermeld	Niet bevestigd
Eerste maand is proefperiode met een opzeggingstermijn van 7 dagen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opzeggingstermijn bedraagt maximum 30 dagen (60 dagen voor de beheersinstantie)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdens opzeggingstermijn wordt er geen extra opzegvergoeding aangerekend boven op dagprijs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijs wordt enkel aangerekend tot dag voorafgaand aan nieuwe bewoning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijs wordt verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Concrete facturatie bij opzeg

	Ja	Nee	NB	NVT
Bij opzeg tijdens de proefperiode worden maximum 7 dagen opzeg gefactureerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bij opzeg door de bewoner (buiten de proefperiode) worden maximum 30 dagen gefactureerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdens opzeggingstermijn is er geen extra opzegvergoeding boven op dagprijs	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijs wordt enkel aangerekend tot dag voorafgaand aan nieuwe bewoning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De dagprijs wordt verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

FACTURATIE BIJ OVERLIJDEN

BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 15

Vaststellingen op basis van:

- steekproef van 3 facturen van overleden bewoners
- opnameovereenkomst

Informatie in de overeenkomst over facturatie bij overlijden

	Conform	Niet Conform	Niet vermeld	Niet bevestigd
Een termijn van 5 dagen wordt gerespecteerd of in onderling overleg verlengd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen kan alleen de dagprijs , verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten, verder aangerekend worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indien er opslagkosten worden aangerekend aan de nabestaanden, in het geval dat de kamer niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is, dan zijn deze opslagkosten reëel en aantoonbaar	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Concrete facturatie na overlijden

	Ja	Nee	NB	NVT
Enkel 5 dagen (of verlengd in onderling overleg) na overlijden worden gefactureerd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen wordt alleen de dagprijs , verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten, verder aangerekend	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Indien er opslagkosten worden aangerekend, als de kamer niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is, dan zijn deze kosten reëel en aantoonbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bij het nazicht van de facturen bleek dat er telkens een paar dagen zitten tussen de vijfde dag na het overlijden en de dag waarop de kamer door een nieuwe bewoner in gebruik wordt genomen. Dat komt omdat men meestal de kamer opfrist alvorens ze terug te gebruiken.				

Beoordeling

Geen tekorten

BEHEER VAN GELDEN OF GOEDEREN/ZAKGELD

BVR 24/07/2009, bijlage XII, art. 18, 29

Vaststellingen op basis van:

- opnameovereenkomst

Informatie in de overeenkomst en/of afsprakennota over beheren en bewaren van gelden of goederen

	Conform	Niet Conform	Niet vermeld	Niet bevraagd
De informatie in de opnameovereenkomst en/of afsprakennota is in overeenstemming met artikel 18 m.b.t. het beheer van gelden en goederen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beheren en bewaren van gelden of goederen in de praktijk

	Ja	Nee	NB	NVT
Indien de beheersinstantie in praktijk gelden of goederen van de bewoner beheert of bewaart dan gebeurt dit conform artikel 18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Zakgeld

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn bewoners die zakgeld krijgen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

DOCUMENTEN TER BESCHIKING VAN INSPECTIE TER PLAATSE

WZD art. 72

	Ja	Nee	NB
Alle gevraagde documenten en gegevens werden ter beschikking gesteld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beoordeling

Geen tekorten

De inspecteur(s),

Krist Debruyn