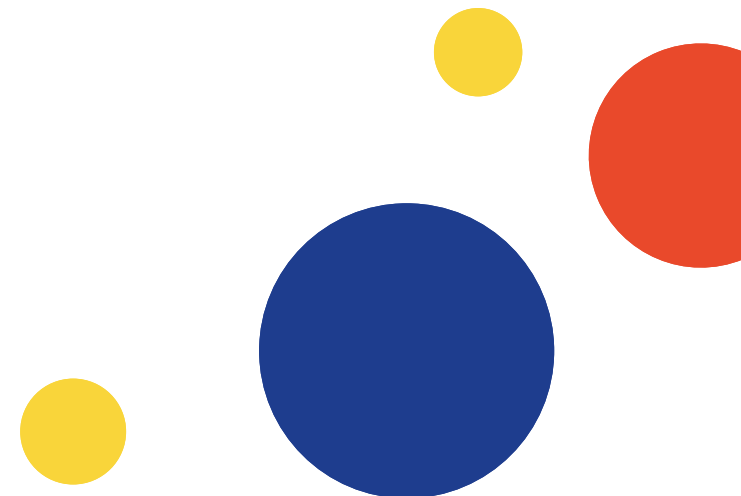
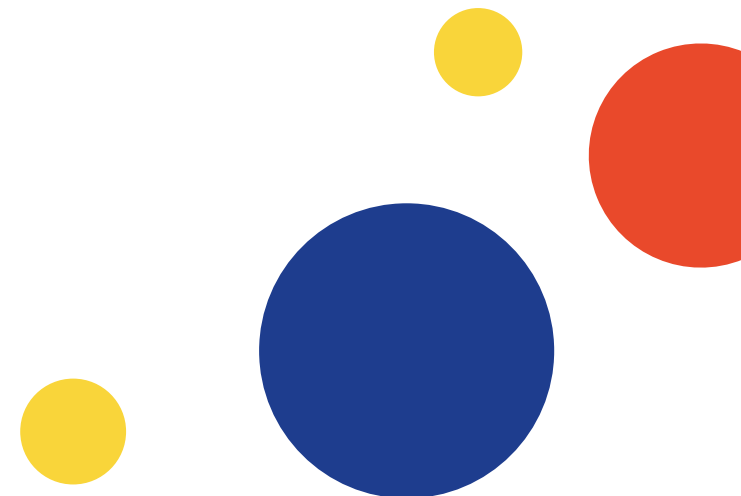


Waar mens en zorg samen-stromen.



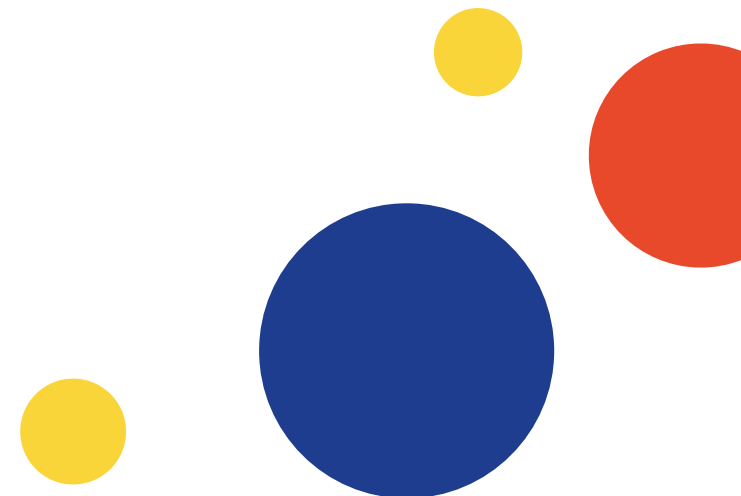
Regelgevend kader woonzorgcentra

Gemeenteraadscommissie 10 oktober 2019



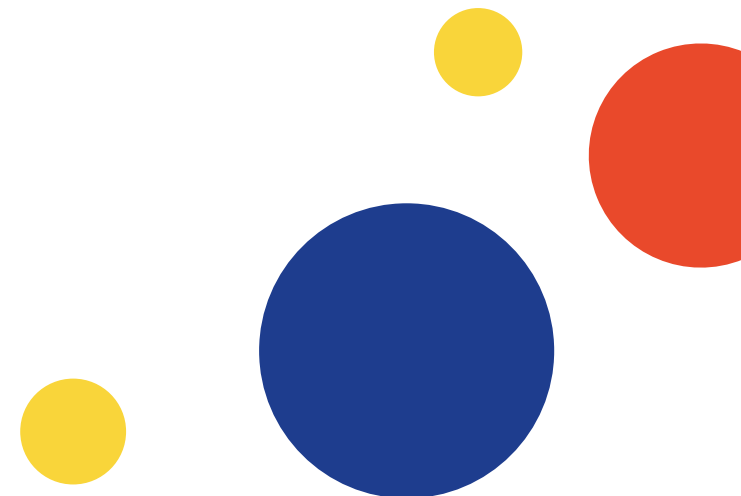
Inhoud

1. Vlaamse regelgeving 2009
2. Zorgbedrijf Rivierenland
3. Vlaamse regelgeving 2019



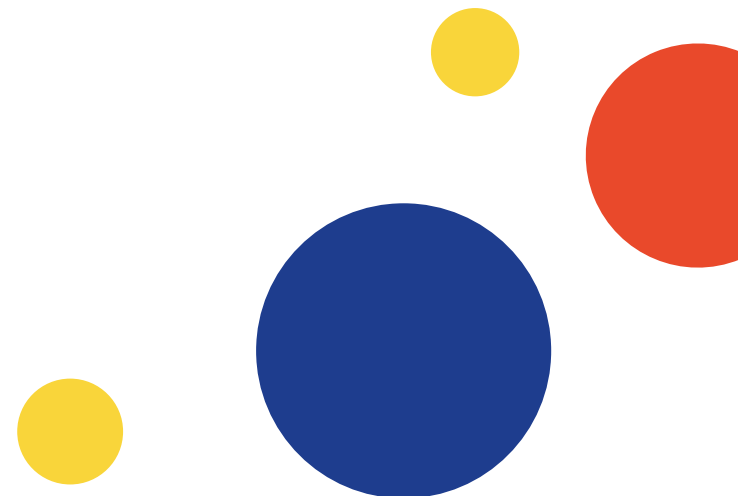
1. Vlaamse regelgeving 2009

- Erkenningsnormen
- Kwaliteitsnormen



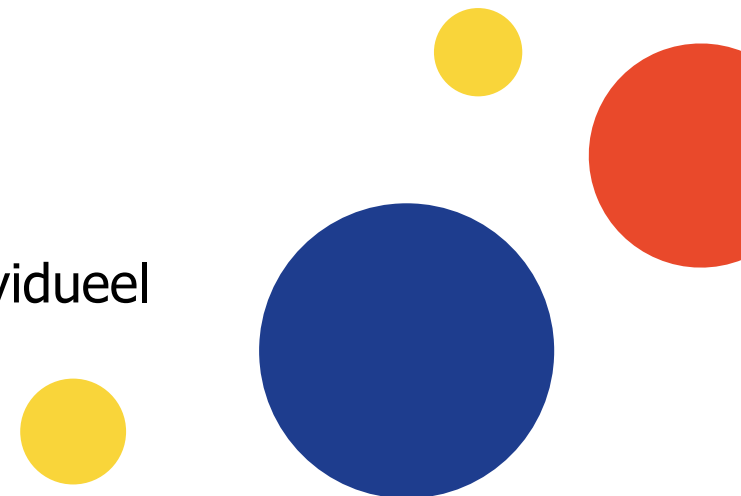
1.1 Erkenningsnormen Rechten en plichten

- Opname – en ontslagcriteria; opzegtermijnen
- Vrijheid voor bewoner en familie
- Communicatie
- Afsprakennota en opname-overeenkomst



1.1 Erkenning norms Zorg en kwaliteit van zorg

- Beleid rond preventie van infectieziekten
- Veiligheidsmaatregelen
- Betrekken van familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers
- Houden van dieren
- Hitteplan
- Individuele dienstverlening (dagelijkse lichaamsverzorging, individueel zorgplan, ...)



1.1 Erkenningnormen

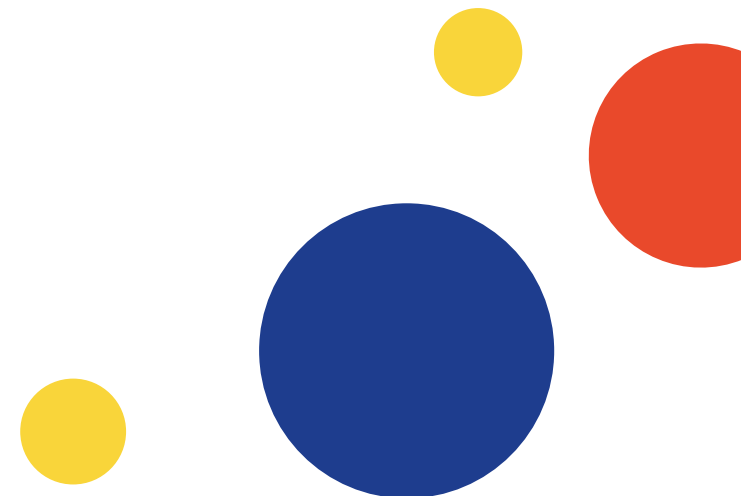
Zorg en kwaliteit van zorg (2)

- Gebruikersraad – trimesterieel
- Klachtenprocedure
- Voeding: minstens 3 maaltijden, dieetvoorschriften, hygiëne, voldoende, afwisselend, gezond, gratis water
- Verschoning bedlinnen



1.1 Erkenningnormen Facturatie

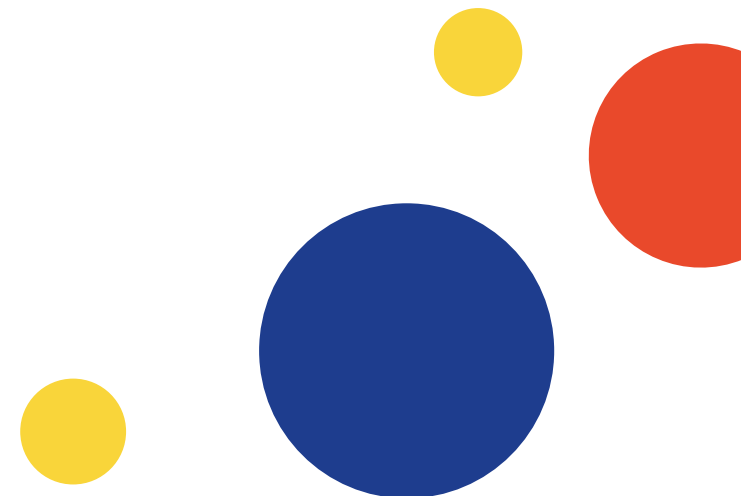
- Extra vergoedingen
- Verplichte elementen van dagprijs
- Waarborg
- Informatie op facturatie



1.1 Erkenningnormen

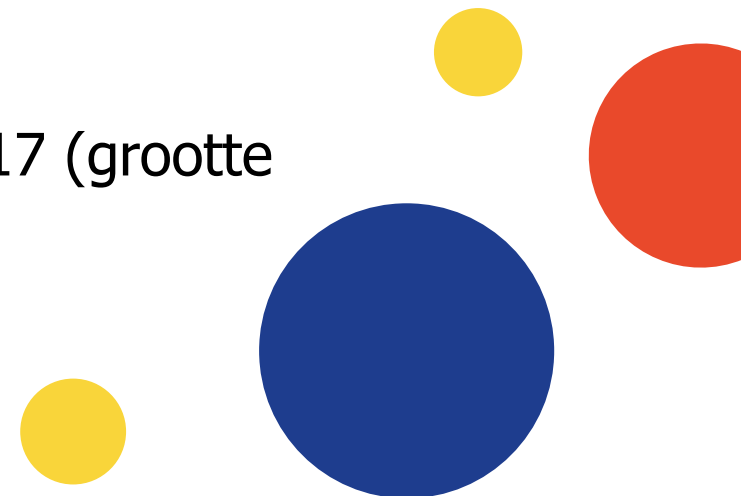
Omkadering

- Minimaal personeel per aantal woongelegenheden
- Vorming personeel
- Voorwaarden personeel



1.1 Erkenningnormen Infrastructuur

- Brandveiligheid
- Gebouw: inrichting, afvalbeheer, verwarming, verntilatie, zonnewering, breedte gangen, privacy, ...
- Normen afhankelijk van bouwdatum: voor 2009 en na 2017 (grootte kamers, raamoppervlakte, aansluitingen tv, aantal douche/badgelegenheden)



1.1 Erkenningsnormen bijkomende erkenning

- Architectonische voorwaarden (vb. zicht op buitenwereld, aanwezigheid verpleeg-, verzorgings- en onderzoeklokaal, aangepaste sanitaire voorzieningen, ...)
- Functionele voorwaarden (minimale meubels, aangepast bad hebben, rolstoelen, voldoende materiaal, ...)
- Organisatorische voorwaarden (dossier, procedure met ziekenhuis, taken personeel, CRA, ...)
- Huishoudelijk reglement
- Inspraak en klachten (gebruikersraad, ...)

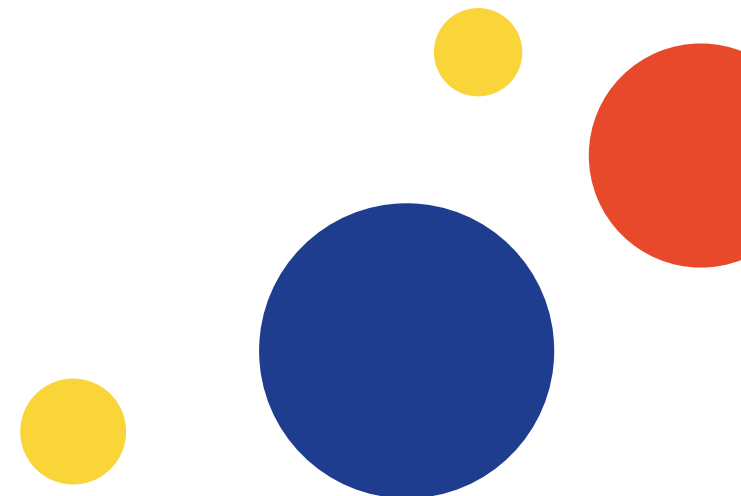


1.1 Erkenningsnormen bijkomende erkenning (2)

- Kwaliteitsvoorwaarden: beleid rond dementie, registratie aantal doorligwonden, infecties, valincidenten, incontinentie, fixatie, procedure handhygiëne, fixatie, functionele bindingen met geriatriedienst, palliatieve zorg, euthanasie, ...

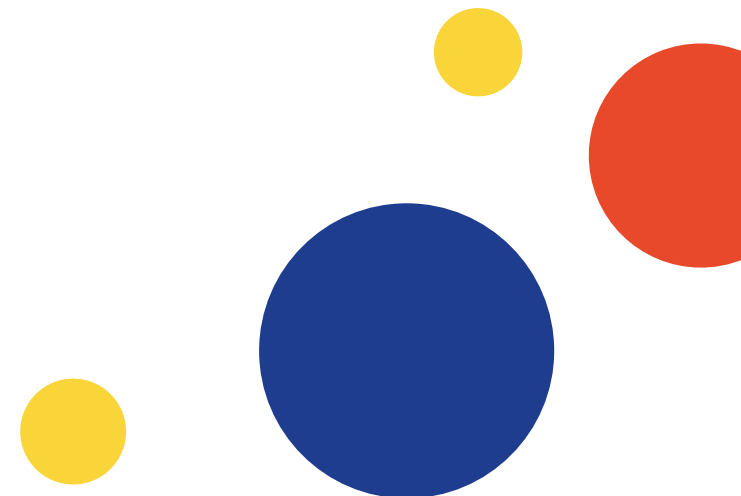
1.2 Kwaliteitsnormen (kwaliteitsdecreet 2003 – BVR 24/07/2009)

- Kwaliteitshandboek
- Zelfevaluatie om de 2 jaar
- Tevredenheidsmeting
- Referentiekader seksueel overschrijdend gedrag
- Jaarverslag en kwaliteitsplanning en –evaluatie



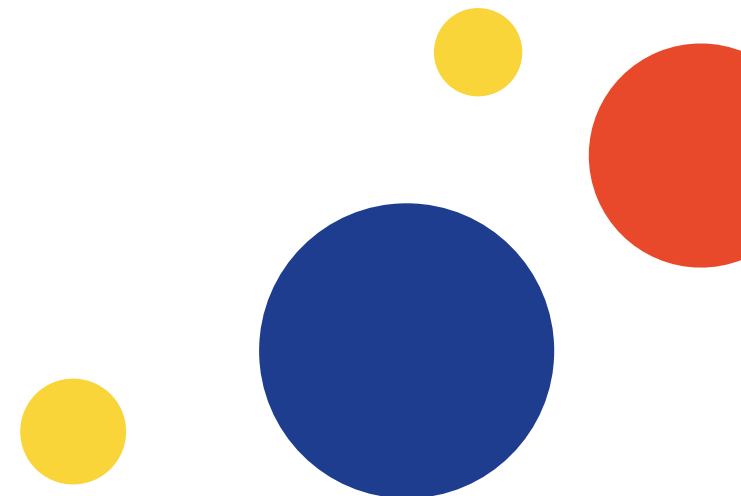
1.2 Kwaliteitsnormen (kwaliteitsindicatoren – 2x/jaar)

- Indicatoren over de kwaliteit van de zorg en de veiligheid:
 - decubitus (doorligwonden);
 - onbedoelde gewichtsafname;
 - valincidenten;
 - dagelijkse fysieke vrijheidsbeperking; voorzettafel, gekantelde geriatrische zetel of diepe stoel, verpleegdeken, trappelzak, plukpyjama, polsband, enkelband en bedhekken, gordel;
 - medicijnincidenten;
 - vaccinatie influenza zorgpersoneel;
 - medicatiegebruik (5 tot 9 soorten);
 - medicatiegebruik (10 of meer soorten);
 - overlijden in woonzorgcentrum;
 - plan zorg voor levenseinde;



1.2 Kwaliteitsnormen (kwaliteitsindicatoren – 2x/jaar)

- Indicatoren over de kwaliteit van de zorgorganisaties en de zorgverleners
 - ziekteverzuim bij zorgpersoneel (percentage);
 - zorgpersoneel dat het woonzorgcentrum verliet;
 - vrijwilligers



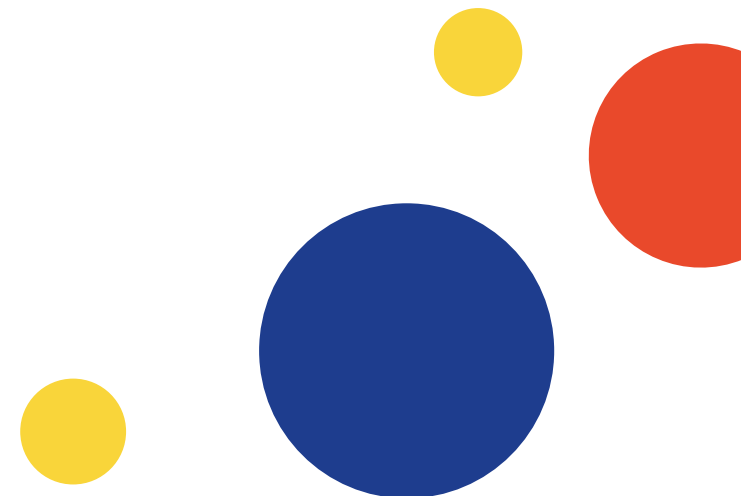
1.3 Controle Zorg en Gezondheid

- Periodieke inspectie (om de 3 jaar)
- Inspectie na klachten bij woonzorglijn
- Controle-inspectie
- Verslag naar Zorg en Gezondheid -> beslissen over verdere erkenning



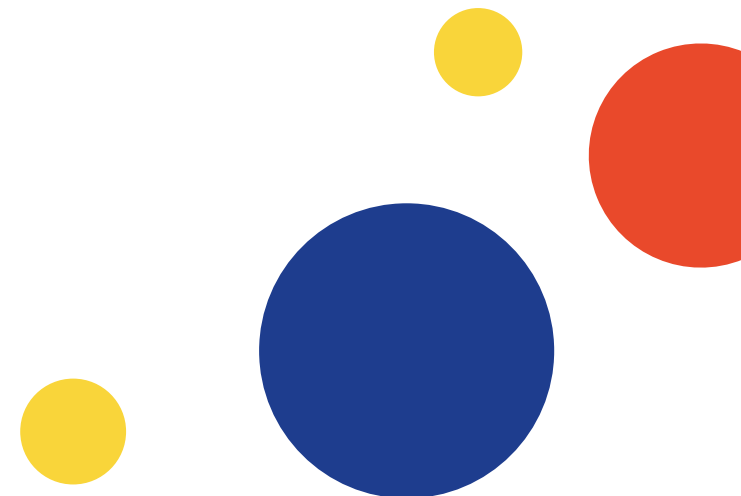
Mogelijke gevolgen

- 1) Remediëringsplannen
 - 2) Schorsing (geen nieuwe bewoners meer)
 - 3) Intrekken van erkenning
- Inspectieverslagen zijn openbaar



2. Kwaliteitszorg en klachten bij Zorgbedrijf Rivierenland

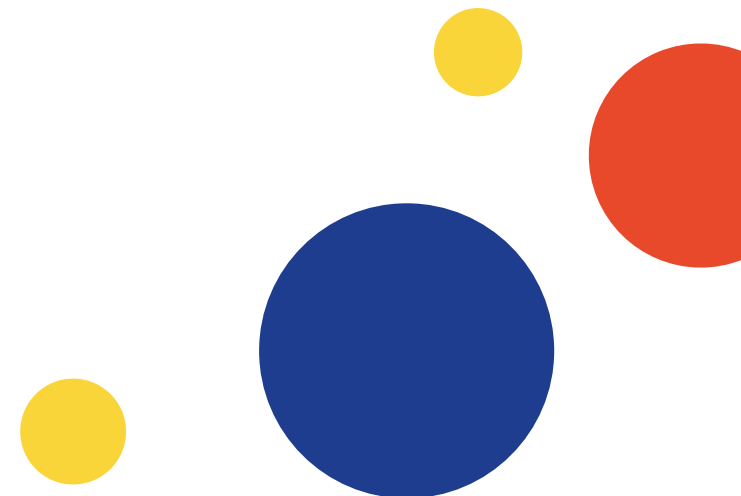
- Plan
- Do
- Check
- Act



Plan

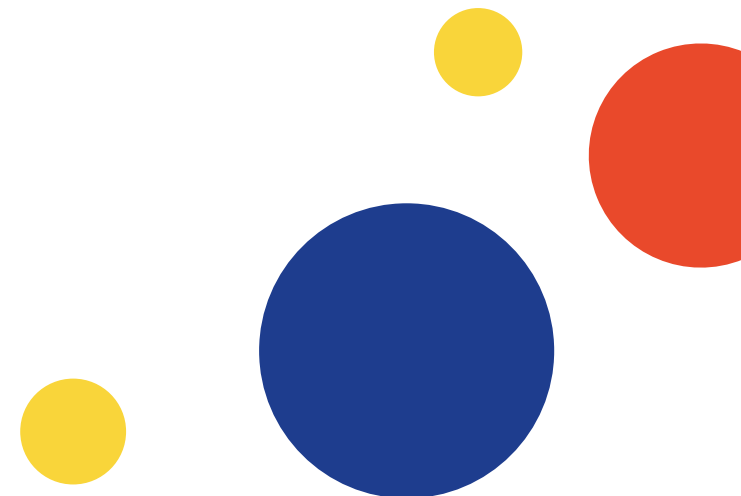
- Kwaliteitsplanning: begin van het jaar
- Tussentijdse evaluatie
- Toevoeging acties na zelfevaluatie, tevredenheidsmetingen, klachten
- Evaluatie: begin volgend jaar

- Per woonzorgcentrum maar ook overkoepelend acties
- Goedkeuring managementteam



Do

- Kwaliteitshandboek: procedures, werkvoorschriften, handleidingen, visies, ...
 - Digitaal overal beschikbaar
 - [Quint](#)



Check - tevredenheidsmetingen

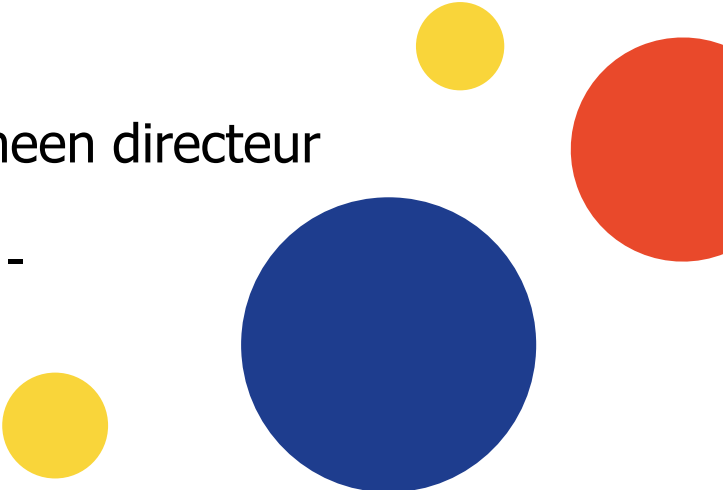
- Alle nieuwe bewoners
- Tweejaarlijks alle bewoners en familieleden
- Eindrapport – verbeteractieplan - kwaliteitsplanning

Jouw mening telt!

Tevredenheidsenquête van
16 oktober tot en met 3 november

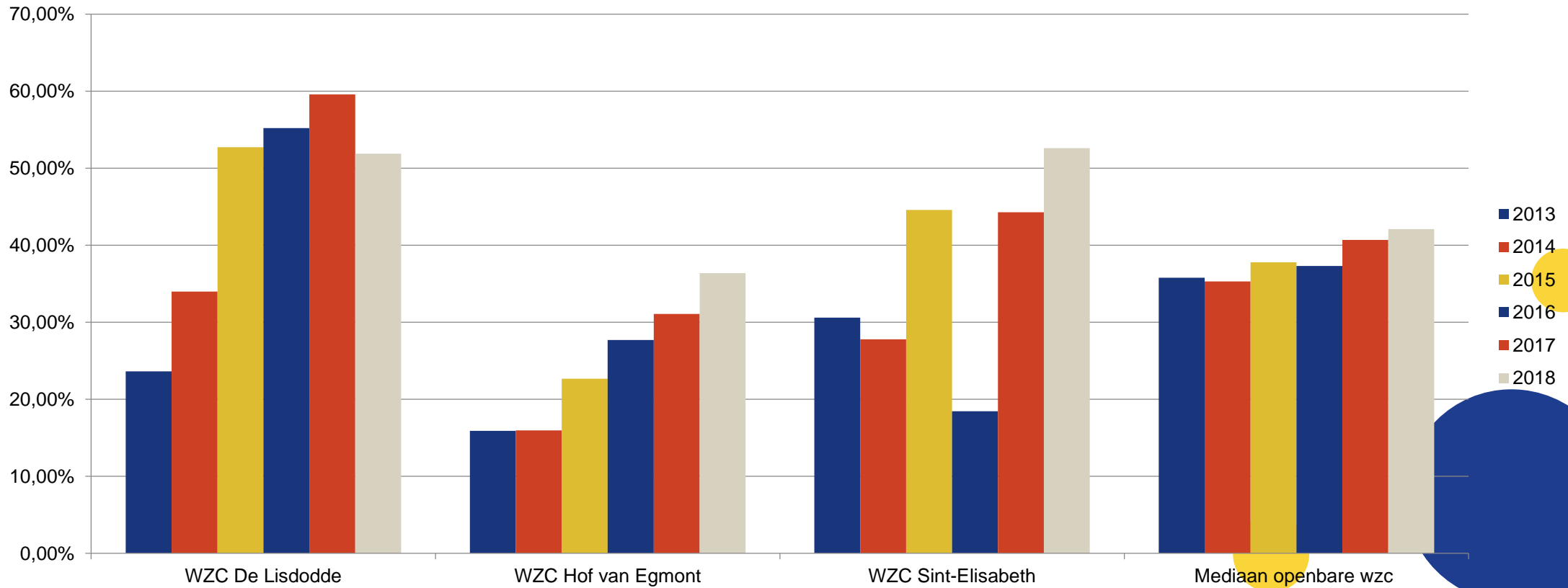


Check - Zelfevaluatie

- Halfjaarlijks: opvolging kwaliteitsindicatoren
 - 13 objectieve indicatoren – rapport van Zorg en Gezondheid met benchmark (gelijkaardige wzc's)
 - Opvolging 3 directies, CRA's, kwaliteitsverantwoordelijken, algemeen directeur
 - Analyse cijfers + uitwisseling good practices – verbeteractieplan - kwaliteitsplanning
- 

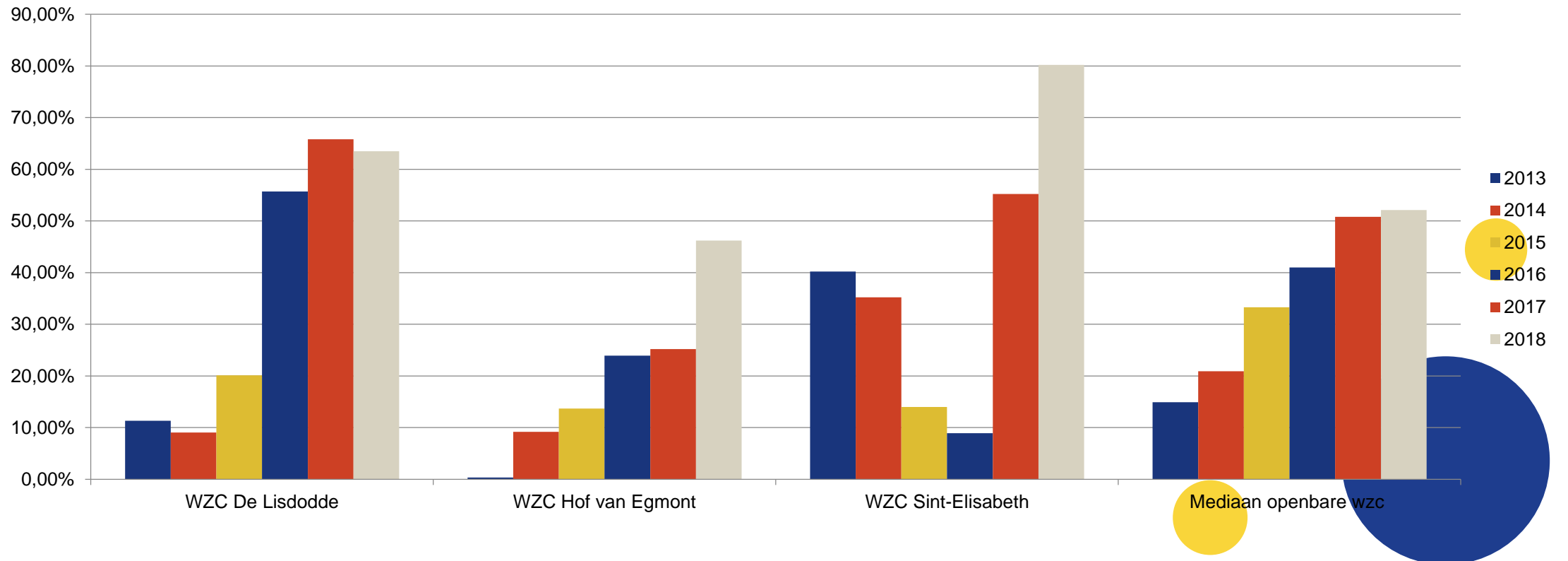
%zorgpersoneel griepvaccin

F: %zorgpersoneel griepvaccin



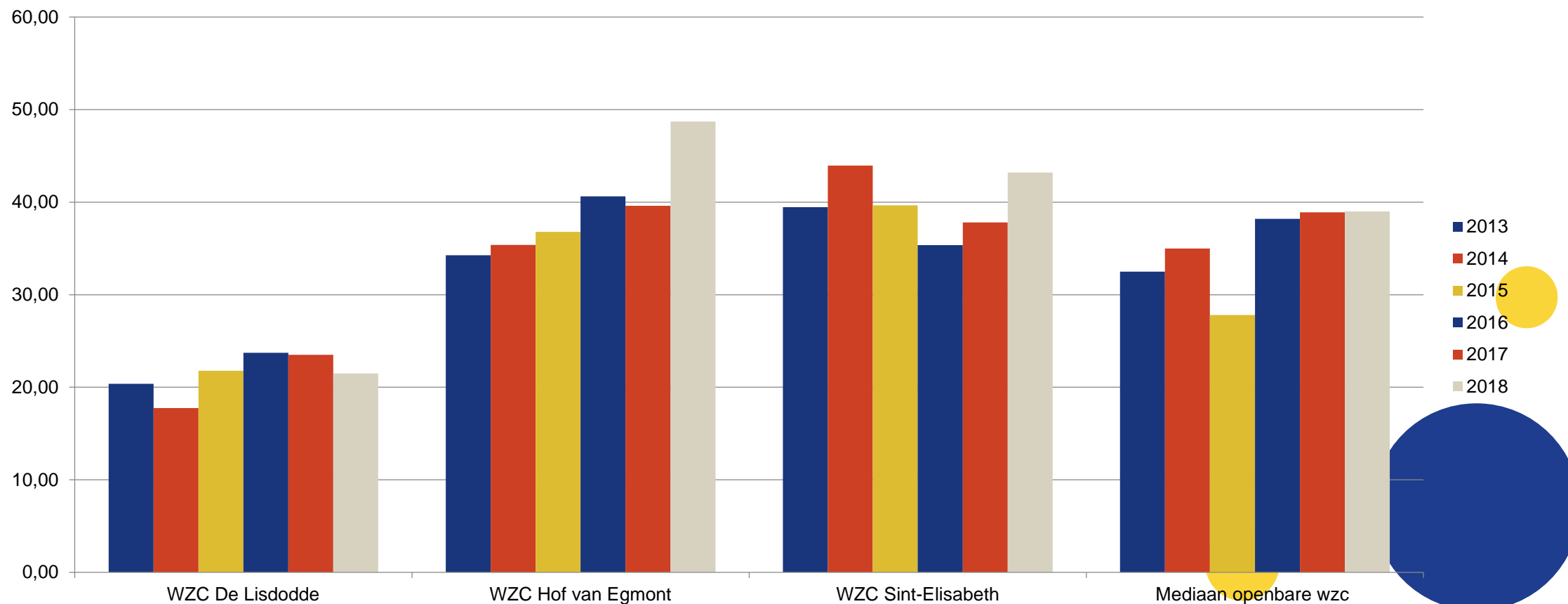
%bewoners met up to date plan

I: %bewoners met een up-to-date plan levenseinde



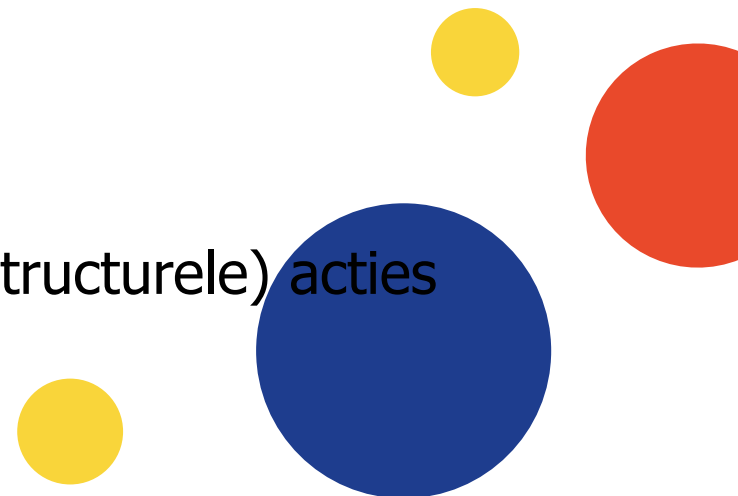
Uren vrijwilligerswerk/bewoner

Y: Uren vrijwilligerswerk



Check - klachtenprocedure

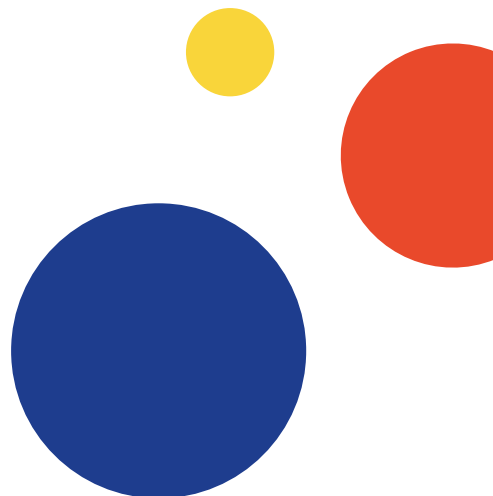
- Uitgangspunt: klachten bij de dienst/medewerker zelf => iedere medewerker kan een klacht aanhoren en benoemen
- Registratie klachten: kan iedere medewerker
- Behandeling klachten in de voorziening
- Klachtenanalyse ieder kwartaal (staf) – gegrondheid en (structurele) acties



Check – klachtenprocedure Klachtenbehandelaar

- **Wanneer?**
 - Ontevreden over behandeling klacht in wzc
 - Liever geen klacht indienen bij medewerkers
- **Hoe?** Email of telefonisch of eventueel na afspraak of via topdesk
- **Behandeling:**
 - Binnen 15 kalenderdagen
 - bij gegronde klacht: zoeken naar oplossing
 - Altijd schriftelijk antwoord

Verbeterde registratie sinds juni 2019 -> jaarlijkse rapportering Raad van Bestuur vanaf 2020



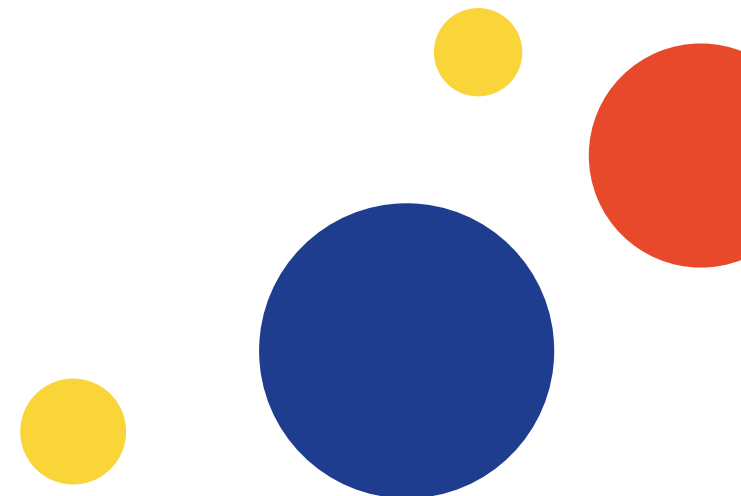
Klachten wzc - juni tem september (onder voorbehoud registratieproblemen)

Categorie	Aantal klachten
Zorg (val- en medicatie-incidenten, detailzorg, ...)	15
Veiligheid (diefstal, gangen geblokkeerd)	2
Schoonmaak	1
Maaltijden (gebruik plastic, mosselen niet voldoende gaar)	2
Linnen (verloren gegane kleren)	2
Facturatie	3
Communicatie (met familie)	3
Andere (contacten met andere bezoekers)	2

* Soms meerdere klachten per klager; registratie van klachten, niet van klagers

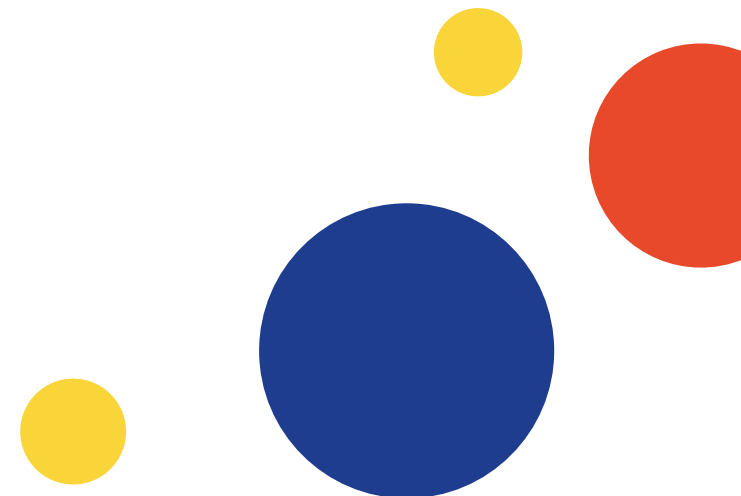
Check – evaluatie kwaliteitsplanning

- Jaarlijks
- Semestriële opvolging



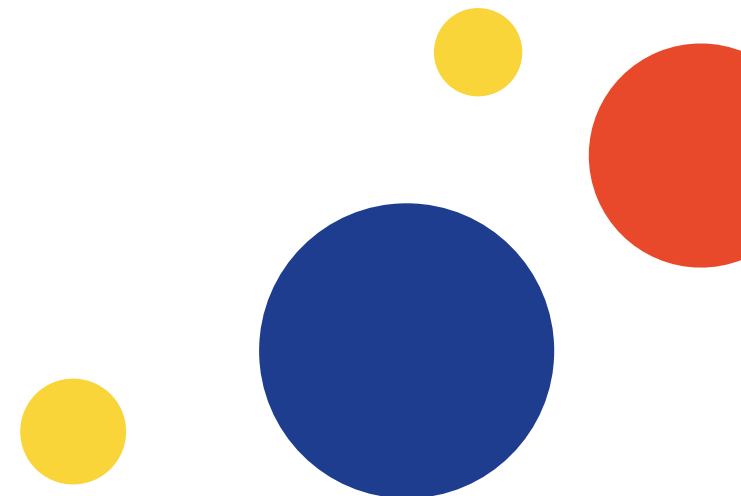
Check - inspectie

- Verslag – remediëringsplan
- Voorbereiding op inspectie: interne audits




Act

- Opname acties in kwaliteitsplanning
- Aanpassing procedures
- Verbeteracties na klachten



3. Toekomstige regelgeving

- Bepalingen rond financiële en bestuurlijke weerbaarheid en transparantie (code voor goed bestuur, administratief basisdossier, ...)
 - Meer detail: elementen in opnameovereenkomst en interne afsprakennota, soorten zorg die moet geboden worden, wat er in het woonzorgplan moet opgenomen zijn, ...
 - Beleid dat een wzc moet voeren uitgebreid (vb. omgaan met gedragsproblemen, mantelzorg, ...)
- 

3. Toekomstige regelgeving - Toezicht

- Vlaamse Regering kan voorlopig bewindvoerder vragen aan rechter
- Erkenning schorsen of intrekken, subsidies verminderen
- Bij niet sluiting -> burgemeester effectief sluiten op verzoek van de Vlaamse Regering
- Geldboetes: zonder erkenning werken, niet voldoen aan voorwaarden na aanmaning

