



RUSTHUIS-INFOFOON

JAARVERSLAG 2006



Vlaamse overheid

INHOUDSTAFEL

WOORD VOORAF	3
LEESWIJZER	4
DEEL I DE RUSTHUIS-INFOFOON	5
I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON	5
I.2 DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN	6
I.3 HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?	7
I.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON ...	8
DEEL II ALGEMENE CIJFERGEGEVENS	9
II.1 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2002 TOT 2006.	9
II.2 WIE BELDE ER?	10
II.3 SOORT OPROEPEN	13
II.4 WIE BELDE WAARVOOR?	15
II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN	17
II.6 MEDIUM OPROEPEN 2006	19
II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING	20
DEEL III WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN	21
III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2002 TOT 2006	21
III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN	23
III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN	24
III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING	25
III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING	26
III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2001 TOT 2006	27
DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN	28
IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN	28
IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTENGROEP	30
IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN	31
IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN	32
IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 2002 TOT 2006	33
IV.6 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 2002 TOT 2006	34
IV.7 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN EN SERVICEFLATS TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT	35
DEEL IV ALGEMEEN BESLUIT	37
COLOFON	38

WOORD VOORAF

De Rusthuis-Infofoon bestaat sinds 23 september 1994 en is binnen het brede gamma van Vlaamse voorzieningen voor ouderen een begrip geworden.

Sinds de nieuwe BBB-structuur¹ maakt de Rusthuis-Infofoon deel uit van het Agentschap Zorg en Gezondheid, afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg, team Ouderenzorg. De nauwe samenwerking met het Agentschap Inspectie Welzijn en Volksgezondheid, afdeling Welzijn, enerzijds en met het team Ouderenzorg, anderzijds, blijft aan de basis liggen van een doelmatige dienstverlening.

De Rusthuis-Infofoon is in de eerste plaats een contactpunt voor informatie- en adviesverstrekking met betrekking tot een verblijf in een ouderenvoorziening. In geval van bezorgdheid, twijfel of ontevredenheid, streeft de infolijn ernaar om een luisterende en bemiddelende rol te spelen. Zowel de oudere personen zelf, hun familieleden, het personeel en de directies van ouderenvoorzieningen als studenten, sociale diensten, huisartsen, enz... doen beroep op de diensten van de Infofoon.

Via de registratie van de gestelde informatievragen en de gesignaleerde problemen verwerft de Rusthuis-Infofoon een brede kijk op enerzijds de aanwezige informatiebehoeften, en anderzijds op de knelpunten waarmee de bewoner, zijn familie, de directie of het personeel worden geconfronteerd. Deze gegevens dienen als meetinstrument om beleidsinitiatieven te evalueren en nieuwe voorstellen te formuleren.

De ouderensector blijft voortdurend in beweging. In 2006 wordt door de Vlaamse Regering een extra stimulans gegeven om het aanbod rusthuiswoongelegenheden te verhogen. Er worden in Vlaanderen 8.887 bijkomende woongelegenheden gerealiseerd door de bouw van 51 nieuwe rusthuizen en een capaciteitsuitbreiding van bestaande rusthuizen. Dit zal de urgente nood aan residentiële opvang oplossen.

Door de aanpassing van de erkenningsnormen van de rusthuizen zal een verbetering van de bescherming van de bewoners worden afgedwongen. Een aantal principes waaraan de schriftelijke overeenkomst die een bewoner met een voorziening afsluit, moet voldoen worden herzien en uitgebreid.

Hiermee wordt alvast tegemoet gekomen aan twee grote bekommernissen van de ouderen die beroep wensen te doen op de residentiële opvang.

Ik wens u verder veel leesgenot.

Chris Vander Auwera
administrateur-generaal

¹ Op 1 april 2006 werd de hervorming van de Vlaamse overheid – Beter Bestuurlijk Beleid – opgestart. Beter Bestuurlijk Beleid is een grootscheeps vernieuwingsproject dat de Vlaamse overheid nog transparanter en slagvaardiger moet maken.

LEESWIJZER

Eerst wordt de dienstverlening van de Rusthuis-Infofoon voorgesteld: de kernopdrachten, de verhouding met andere diensten en op welke wijze men de Rusthuis-Infofoon kan bereiken.

In het tweede deel worden de algemene cijfergegevens weergegeven, zoals het aantal en het soort oproepen, door wie en waarover er vragen werden gesteld, via welk medium de Rusthuis-Infofoon gecontacteerd werd en tenslotte het aantal klachtenoproepen uitgesplitst volgens de aard van de voorziening.

In het derde deel worden de deelklachten weergegeven, los van het aspect gegrondheid, en dit zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats. De deelklachten worden hierbij ingedeeld in vier klachtengroepen.

Het vierde deel bevat informatie over de gegrondheid van de deelklachten en over het resultaat van de interventie. Naast de globale cijfers vindt u ook een uitsplitsing per klachtengroep. Deze analyses werden beperkt tot de rusthuizen omdat de genoteerde gegevens voor de serviceflats te miniem waren. De beoordeling op gegrondheid is gebaseerd op de vaststelling van de inspecteurs. Dit wordt zeer strikt gehanteerd. Als de inspecteur de klacht niet bevestigd ziet, wordt de gegrondheid als “niet vast te stellen” geregistreerd. Verder wordt het aantal gegronde klachten uitgesplitst volgens beheersinstantie en opnamecapaciteit, zonder hier conclusies aan te willen verbinden.

DEEL I

DE RUSTHUIS-INFOFOON

I.1 DE KERNOPDRACHTEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON

1. De Rusthuis-Infofoon wil een goed bereikbaar en laagdrempelig meldingspunt zijn voor signalen, vragen, suggesties en klachten die rechtstreeks afkomstig zijn van de rusthuisbewoners, hun familieleden of voor hun relevante derden.
2. De Rusthuis-Infofoon wil hierop een deskundig en klantvriendelijk antwoord of oplossing formuleren. Dit houdt in dat de respons correct en snel moet zijn. De Rusthuis-Infofoon doet daarvoor een beroep op de ervaring en de expertise van de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg. Daarnaast maakt de Rusthuis-Infofoon optimaal gebruik van zijn contacten binnen de sector om een antwoord te geven of een oplossing te aan te reiken.
3. De Rusthuis-Infofoon verzamelt informatie over een vraag of probleem, initieert het oplossingsproces, garandeert de continuïteit en blijft het aanspreekpunt en de gesprekspartner voor de oproeper. De Rusthuis-Infofoon is geen louter loket of doorgeefluik van vragen of problemen tussen gebruiker en de overheid. Echte klantgerichtheid kan immers niet verengd worden tot het doorgeven van een naam, adres of telefoonnummer van een 'bevoegd' ambtenaar of dienst.
4. De Rusthuis-Infofoon stelt zich subsidiair op. Dit betekent dat de vragen en problemen op de eerste plaats in het rusthuis een antwoord of een oplossing moeten krijgen. Een elementaire vereiste is wel dat elk rusthuis over een goed uitgewerkte informatie- en klachtenprocedure beschikt.
5. De Rusthuis-Infofoon promoot het informatie- en het klachtenrecht in de ouderenvoorzieningen. Dit veronderstelt dat het rusthuis hiervoor ontvankelijk is en garanties voor een eerlijke en grondige informatieverstrekking en klachtenbehandeling wil inbouwen.

De Rusthuis-Infofoon wil op termijn ook haar signaal- en beleidsvoorbereidende functie beter uitbouwen.

I.2 DE RUSTHUIS-INFOFOON EN DE ANDERE DIENSTEN

Ouderen komen vaak in een rusthuis of serviceflat terecht na een verwijzing door een Sociale Dienst. Er worden soms nog voorzieningen aanbevolen die niet (meer) erkend zijn of waartegen een negatieve procedure loopt. Op het nummer van de Rusthuis-Infofoon kan steeds vernomen worden of een ouderenvoorziening (nog) over een erkenning beschikt.

Bij het **team Ouderenzorg** van het agentschap Zorg en Gezondheid kunnen de repertoria van de erkende ouderenvoorzieningen kosteloos besteld worden.

U kan ze uiteraard ook raadplegen op onze website.

Adres: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Team Ouderenzorg
Koning Albert II - laan 35, bus 33
1030 Brussel

Tel. 02-553 36 00

Fax 02-553 36 05

Website <http://www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg.aspx>

Daarnaast zijn er de Home Info's, die gedetailleerde informatie verzamelen over het functioneren van de individuele rusthuizen. Het **Platform Home Info's** is te bereiken op het telefoonnummer 02-511 91 20.

I.3 HOE KAN JE DE RUSTHUIS-INFOFOON BEREIKEN ?

TELEFONISCH

De Rusthuis-Infofoon is een 078-lijn waarop je kan telefoneren tegen zonaal tarief. De Rusthuis-Infofoon is elke werkdag te bereiken van 9 tot 12 uur. Op andere tijdstippen kan een boodschap ingesproken worden op een antwoordapparaat. Wie zijn telefoonnummer inspreekt, wordt zo vlug mogelijk teruggebeld.

 **078-15 25 25**

SCHRIFTELIJK

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg
Rusthuis-Infofoon
Koning Albert II - laan 35, bus 33
1030 Brussel

Fax 02-553 36 05

VIA E-MAIL

rusthuisinfofoon@vlaanderen.be

VIA DE WEBSITE

De Rusthuis-Infofoon beschikt over een eigen internetwebsite.

<http://www.rusthuisinfofoon.be>

Wat kan je er zoal vinden?

- × de jaarverslagen van de Rusthuis-Infofoon;
- × de meest gestelde vragen en de antwoorden hierop;
- × informatie over het belang en de organisatie van een klachtenprocedure;
- × informatie over het opstellen en hanteren van het reglement van orde en de verblijfsovereenkomst;
- × links naar de adressen van rusthuizen, serviceflatgebouwen en andere aanverwante organisaties; ...

Bovendien kan je er terecht met je vragen, suggesties of klachten. Ook positieve ervaringen zijn steeds welkom!

De website van de rusthuisinfofoon maakt deel uit van de website van het Agentschap Zorg en Gezondheid. Hier kan men informatie vinden over de werking en de kwaliteitsnormen, adressen en contactgegevens, enz... van rusthuizen en serviceflats, kortverblijf en dagverzorging.

<http://www.zorg-en-gezondheid.be>

I.4 ACHTER DE SCHERMEN VAN DE RUSTHUIS-INFOFOON ...

... staan bekwame en luisterbereide mensen klaar:

- ✦ Erwin Lintermans, deskundige

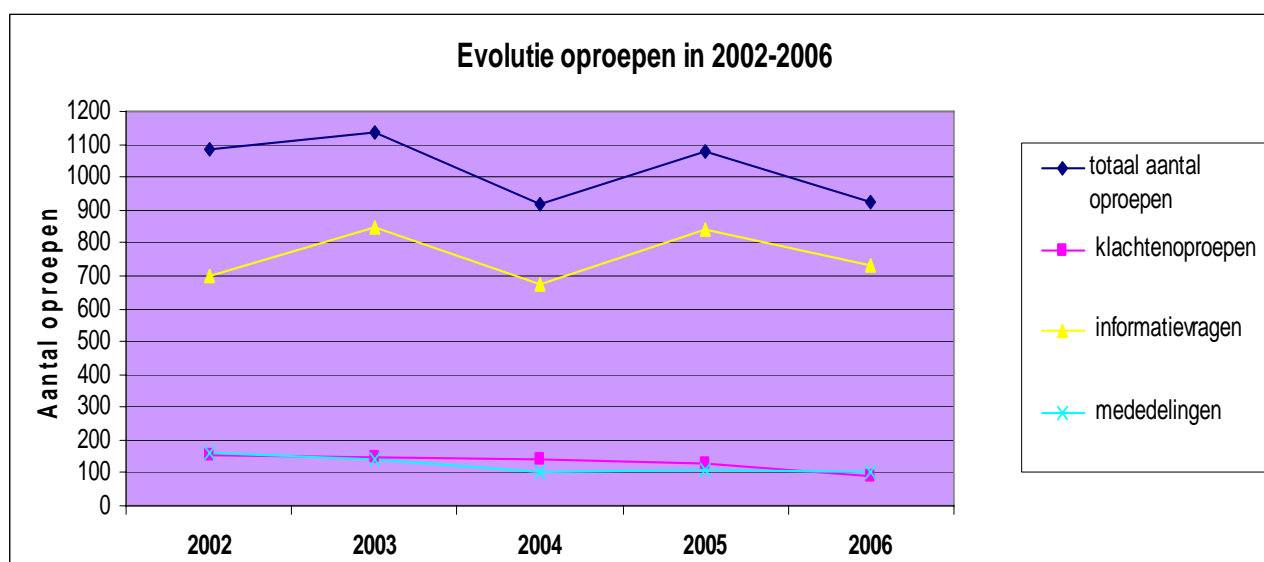
DEEL II

ALGEMENE CIJFERGEGEVENS

II.1 GLOBAAL OVERZICHT VAN DE OPROEPEN VAN 2002 TOT 2006.

II.1. Aantal oproepen – globaal overzicht.

	2002	2003	2004	2005	2006
evolutie informatievragen	699	846	675	840	732
evolutie mededelingen	163	140	100	110	100
aantal klachtenoproepen	155	148	141	127	89
Aantal oproepen	1086	1134	916	1077	921



De evolutie van het aantal oproepen in de periode 2002 tot en met 2006, opgedeeld in de verschillende subcategorieën, wordt weergegeven in tabel II.1.

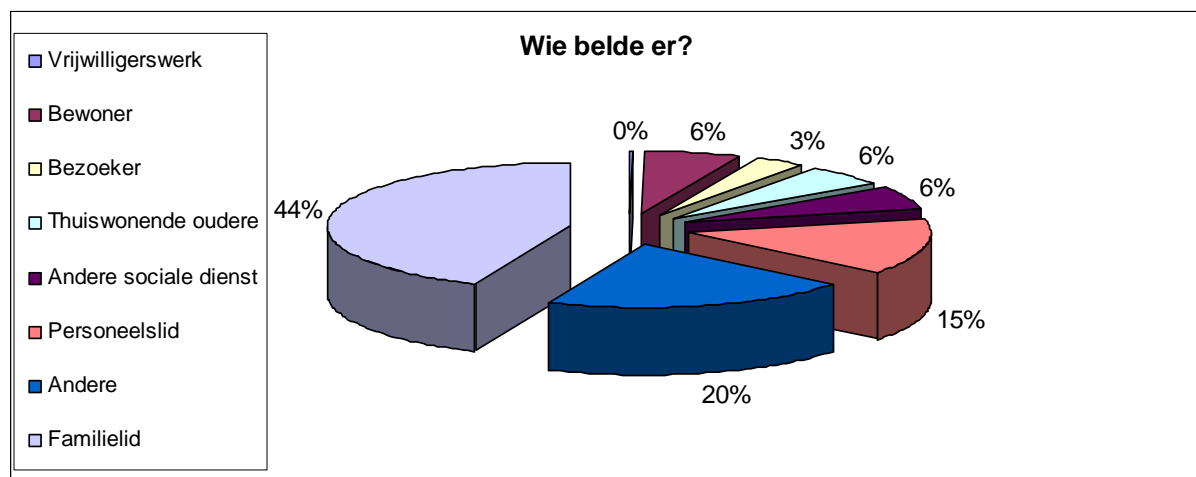
Uit de cijfergegevens van 2006 blijkt dat het totaal aantal oproepen is gedaald van 1077 oproepen in 2005 tot 921 oproepen in 2006. Dit betekent een daling van 156 oproepen of 14,36%.

Het valt onmiddellijk op dat de evolutie van de informatie-oproepen de trend volgt van het totaal aantal oproepen. Het totaal aantal mededelingen blijft nagenoeg op het zelfde niveau. De klachtenoproepen vertonen een dalende tendens. Van 11,79% van het totaal aantal oproepen in 2005 zakt hun aandeel naar 9,66% in 2006. Welke factoren hierbij een rol spelen wordt verder geanalyseerd in hoofdstuk III en IV.

II.2 WIE BELDE ER?

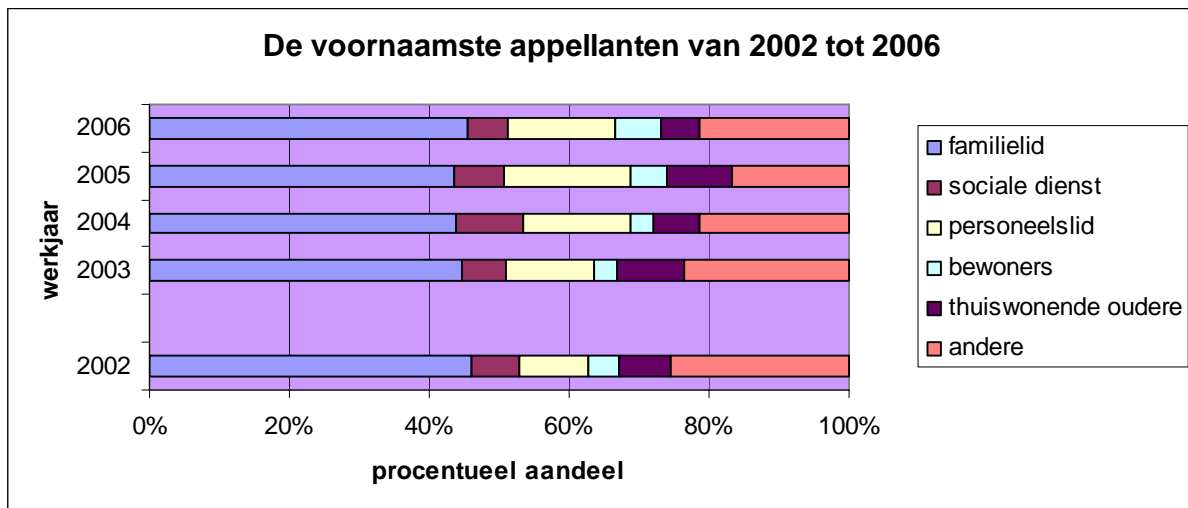
II.2.1 DE CIJFERS IN 2006.

Aard oproeper	Aantal oproepen in 2006	Procentueel aandeel 2006
Vrijwilligerswerk	3	0,33
Bewoner	58	6,33
Bezoeker	31	3,38
Thuiswonende oudere	51	5,57
Andere sociale dienst	57	5,68
Personeelslid	134	14,63
Andere	187	20,41
Familielid	400	43,67
Totaal aantal oproepen in 2006	921	100



II.2.2 OVERZICHT VAN DE VOORNAAMSTE APPELLANTEN VAN 2002 TOT 2006.

	2002	2003	2004	2005	2006
familielid	44,38%	43,74%	42,25%	41,78%	43,67%
sociale dienst	6,54%	6,08%	9,17%	6,87%	5,68%
personeelslid	9,48%	12,35%	14,96%	17,36%	14,63%
bewoners	4,42%	3,44%	3,06%	5,01%	6,33%
thuiswonende oudere	7,09%	9,17%	6,33%	9,01%	5,57%
andere	24,49%	23,19%	20,63%	15,97%	20,41%



In tabel II.2 wordt er weergegeven welke personen of instanties de Rusthuis-Infofoon in 2006 contacteerden.

Ook in 2006 was het grootste deel (bijna de helft) van de oproepen bij de Rusthuis-Infofoon, afkomstig van de familieleden (mantelzorgers) van de ouderen die in de ouderenvoorzieningen verblijven. Sinds de start van de Rusthuis-Infofoon is dit een constante.

Het aantal contacten van familieleden (mantelzorgers) van bewoners van serviceflats en rusthuizen, met de Rusthuis-Infofoon is in absolute cijfers gedaald van 450 oproepen in 2005 tot 400 oproepen in 2006.

Ten opzichte van het totaal aantal oproepen is het aandeel van de 'familie' echter gestegen van 41,86 % tot 43,43 %.

De categorie 'andere' heeft de groep 'personeelsleden' van de ouderenvoorzieningen ingehaald.

Onder de noemer 'andere' worden ondermeer studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, enz. geregistreerd. Omdat deze categorie behoorlijk aan belang wint (24,95% van de oproepen) zou het nuttig zijn om deze groep bellers nader te identificeren en hun vragen te analyseren.

Het aantal rechtstreekse contacten van de bewoners van de rusthuizen met de Infofoon gaat verder in stijgende lijn. In 2005 werd er bijna een verdubbeling van het aantal oproepen vastgesteld, in 2006 steeg het aandeel van deze oproepen verder van 5,01 % naar 6,33 %. In het kader van het streven naar de vereenvoudiging van procedures en de toegankelijkheid van de Vlaamse overheid kan dit als een positieve evolutie beschouwd worden. Uiteraard zal hier ook de bredere kennis en de mondigheid van de actuele bewoners van een rusthuis of service-flat een rol spelen.

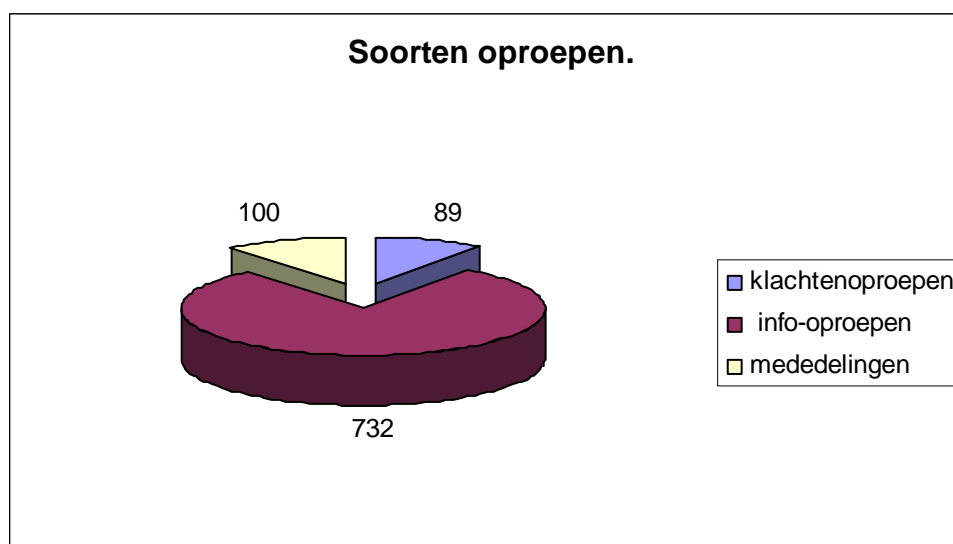
De sterke stijging van de oproepen door de thuiswonende ouderen die werd waargenomen in 2005, wordt in 2006 weer teruggebracht van 9,02 % naar 5,32 %. De reden hiervoor kan misschien gezocht worden in het feit dat het hier meestal gaat om informatievragen in functie van een plaatsing of een verblijf in een rusthuis of een serviceflat. De bellers verwachten dat ze onder meer informatie kunnen krijgen over het aantal vrije plaatsen in de rusthuizen of service-flats, de dagprijzen, de werking en de bijzondere kenmerken van de voorziening. Dergelijke gegevens zijn echter niet beschikbaar bij de 'Infofoon' of op de afdeling 'Residentiële en Gespecialiseerde Zorg'. De informatieverstrekking beperkt zich tot het

bezorgen van het repertorium van de ouderenvoorzieningen met adressen en telefoonnummers. Misschien ligt hier wel een uitdaging naar het beleid toe?

II.3 SOORT OPROEPEN

II.3.1. De absolute cijfers van 2006.

	2006	Procent 2006
Aantal oproepen	921	100 %
aantal klachtenoproepen	89	9,66 %
aantal informatievragen	732	79,48%
aantal mededelingen	100	10,86%



De oproepen die bij de Infofoon toekomen kunnen globaal gezien onderverdeeld worden in 3 categorieën: informatievragen, klachten en mededelingen. Deze opdeling en het aantal overeenstemmende oproepen worden weergegeven in tabel II.3.1.

A. Klachtoproepen.

Ongeveer één op tien oproepen (9,66 %) is een klachtenoproep.

Een oproep wordt als 'klacht' gedefinieerd als de opmerkingen of ervaringen zodanig zijn dat ze een inbreuk vormen op enerzijds het persoonlijk welzijn van de bewoner in de ouderenvoorziening en anderzijds in strijd zijn met de erkenningsnormen opgelegd door het Agentschap Zorg en Gezondheid. In dit geval zal de klacht doorgegeven worden aan het Agentschap Inspectie en Toezicht. Een inspecteur zal ter plaatse de inbreuken op de erkenningsnormen vaststellen. De dossierbehandelaar van het Agentschap Zorg en Gezondheid, belast met de erkenningsdossiers van de betreffende regio, ontvangt de resultaten van het onderzoek. De oproeper wordt altijd telefonisch of, indien gewenst, schriftelijk op de hoogte gebracht van de resultaten van het onderzoek.

Enkel de materies die onder de bevoegdheid van de Vlaamse overheid ressorteren, kunnen worden behandeld. Voor andere thema's, zoals de uitbetaling van het personeel (Federale bevoegdheid), de verhoging van de dagprijzen (Ministerie Economische Zaken), de

bereidingswijze van het voedsel en de hygiëne in de keuken (Eetwareninspectie), wordt doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Indien er een ernstige en dringende klacht wordt ingediend, dan is het wel noodzakelijk dat de oproeper zijn identiteit en contactgegevens bekend maakt. Dit maakt het mogelijk om het gevolg en het resultaat van het inspectiebezoek mee te delen. Het voorkomt ook onnodige tussenkomsten van de inspectiediensten. In samenspraak met de contactpersoon en coördinator van de Infofoon kan de anonimiteit van de beller ten opzichte van de directie van de ouderenvoorziening (of de verantwoordelijke aangeklaagde) bewaard worden. Indien de klachtindiener zijn identiteit niet wil prijsgeven dan wordt de klacht gereformeerd naar een 'mededeling'.

B. Mededelingen.

Eén op tien oproepen of 10,86% wordt als mededeling omschreven.

Een oproep wordt als mededeling gecatalogeerd wanneer iemand bevindingen, ervaringen, ...wil meedelen zonder daaraan verdere acties te willen verbinden. Deze informatie wordt doorgegeven aan het Agentschap Zorg & Gezondheid. Dergelijke meldingen worden, indien mogelijk, bij een eerstvolgend inspectiebezoek aan de voorziening nader onderzocht.

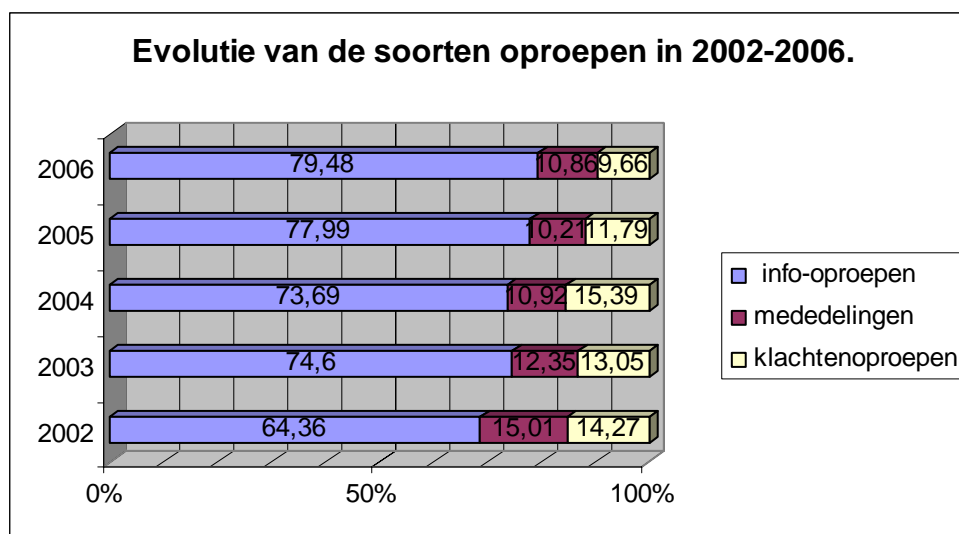
C. Informatie-oproepen.

Informatie-oproepen vormen bijna vier vijfden van het totaal aantal oproepen, namelijk 79,48%. Sinds de registratie van de oproepen bij de Infofoon blijft deze categorie de hoogste score behalen. Het is dan ook de hoofdtaak van de dienstverlening door de Infofoon aan de burgers.

De vragen kunnen zeer uiteenlopende thema's bevatten. In het hoofdstuk II.5 wordt deze belangrijke categorie oproepen verder geanalyseerd.

II.3.2. Vergelijking en evoluties van de verschillende soorten oproepen in 2002-2006.

Soorten oproepen	2002	2003	2004	2005	2006
aantal informatievragen	699	846	675	840	732
aantal mededelingen	163	140	100	110	100
aantal klachtenoproepen	155	148	141	127	89



II.4 WIE BELDE WAARVOOR?

Wie belde waarvoor?	aantal infovragen	aantal infovragen %	aantal klachten	aantal klachten %	aantal mededelingen	aantal mededelingen %	totaal	totaal %
familieelid	284	39%	57	64%	59	59%	400	43%
andere	160	22%	16	18%	11	11%	187	20%
personeelslid	119	16%	5	6%	10	10%	134	15%
andere sociale dienst	50	7%	2	2%	0	0%	52	6%
thuiswonende oudere	48	7%	0	0%	1	1%	49	5%
bewoner	39	5%	4	4%	15	15%	58	6%
bezoeker	28	4%	2	2%	1	1%	31	3%
plaatsende instantie	2	0%	3	3%	2	2%	7	1%
vrijwilligerswerk	2	0%	0	0%	1	1%	3	0%
Totaal	732	100%	89	100%	100	100%	921	100%

Net zoals de vorige jaren gingen de meeste klachtenoproepen, mededelingen en informatieoproepen uit van familieleden.

Opmerkelijk is dat de tweede grootste groep bellers uit de gevarieerde groep 'andere' bestaat. Deze groep bestaat onder andere uit studenten, artsen, apothekers, koepelorganisaties, en dergelijke ... De laatste jaren raadplegen ook commerciële instanties (bijvoorbeeld immo-kantoren, distributieketens van verzorgingsmateriaal...) de rusthuisinfofoon om contactgegevens of informatie over rusthuizen te bekomen.

De groep van de 'thuiswonende ouderen' neemt echter af. Waar deze categorie vorig jaar nog een duidelijke stijging maakte van 6,33 % naar 9,01 %, zakt deze groep nu weer naar 5,57 %. Deze cijfers worden een klein beetje gecompenseerd door de oproepen van de bewoners uit een rusthuis. Dit resultaat steeg licht van 5,01% naar 6,33%.

Dit is een spijtige vaststelling. De thuiswonende ouderen en de bewoners van de rusthuizen moeten eigenlijk het belangrijkste doelpubliek van de rusthuisinfofoon zijn. Zoals eerder werd vermeld, bellen deze ouderen vooral om hun 'keuze' te bepalen voor een opname in kortverblijf of in een rusthuis. Deze bellers verwachten bij de rusthuisinfofoon informatie te krijgen over vrije plaatsen, over specifieke kenmerken van een voorziening, over dagprijzen, enz... Het antwoord hierop blijft helaas beperkt tot het opsturen van het repertorium van de erkende voorzieningen in de streek. De nood aan een papieren of elektronische database met alle gegevens over de rusthuizen en serviceflats laat zich meer en meer voelen. De Vlaamse overheid wil in de toekomst zowel de feitelijke gegevens als de kwalitatieve beoordeling van de ouderenvoorzieningen ter beschikking stellen van het brede publiek.

Wat de klachtenoproepen betreft, vormt de familie en/of de mantelzorgers van de betrokken oudere een duidelijk overwicht, namelijk 64%. Dit is niet verwonderlijk omdat zij het nauwst betrokken zijn bij het leven en het welzijn van het oudere familieelid in het rusthuis. Zij zijn bovendien de eerste vertrouwenspersoon en de toeverlaat.

De volgende bevolkingscategorie die de klachten van de oudere in het rusthuis aanmeldt, is de categorie 'andere'. Omdat deze groep niet nader geprofileerd is, kunnen we daar momenteel geen verdere conclusies uit trekken.

We moeten hier wel in het oog houden dat de categorie 'klachten' dicht aanleunt bij de reeks 'mededelingen'. Sommige mensen zullen bepaalde 'mistoestanden' eerder als een mededeling of een vraag formuleren dan als een officiële klacht uit schrik of schaamte ten opzichte van de dagelijkse leidinggevend en/of het verzorgend personeel van de voorziening. De mogelijkheid is bijgevolg reëel dat de categorie 'mededelingen' veel verdoken 'klachten' bevat.

II.5 GESTELDE INFORMATIEVRAGEN

informatie	aantal	Procentueel aandeel
Normering algemeen	154	20,59%
Adressenlijst	129	17,25%
Documentatie	117	15,64%
Andere reglementeringen	82	10,96%
Andere rusthuis-aangelegenheid	50	6,68%
RIF-werking	39	5,21%
OCMW-aangelegenheid	34	4,55%
Prijsverhoging	32	4,28%
Erkenningstoestand	25	3,34%
Info start voorziening	18	2,41%
Supplementen	16	2,14%
Opzegvergoeding	13	1,74%
Personeelsomkadering	6	0,80%
Bepalingen contract	6	0,80%
Voorlopige bewindvoering	6	0,80%
Klachtenprocedure	5	0,67%
Vrije keuze rusthuis	4	0,53%
Dagindeling	3	0,40%
Vermindering bij afwezigheid	3	0,40%
Opvolging klacht	2	0,27%
Sociale wetgeving	2	0,27%
Niet ingevuld	2	0,27%
Totaal	748	100,00%

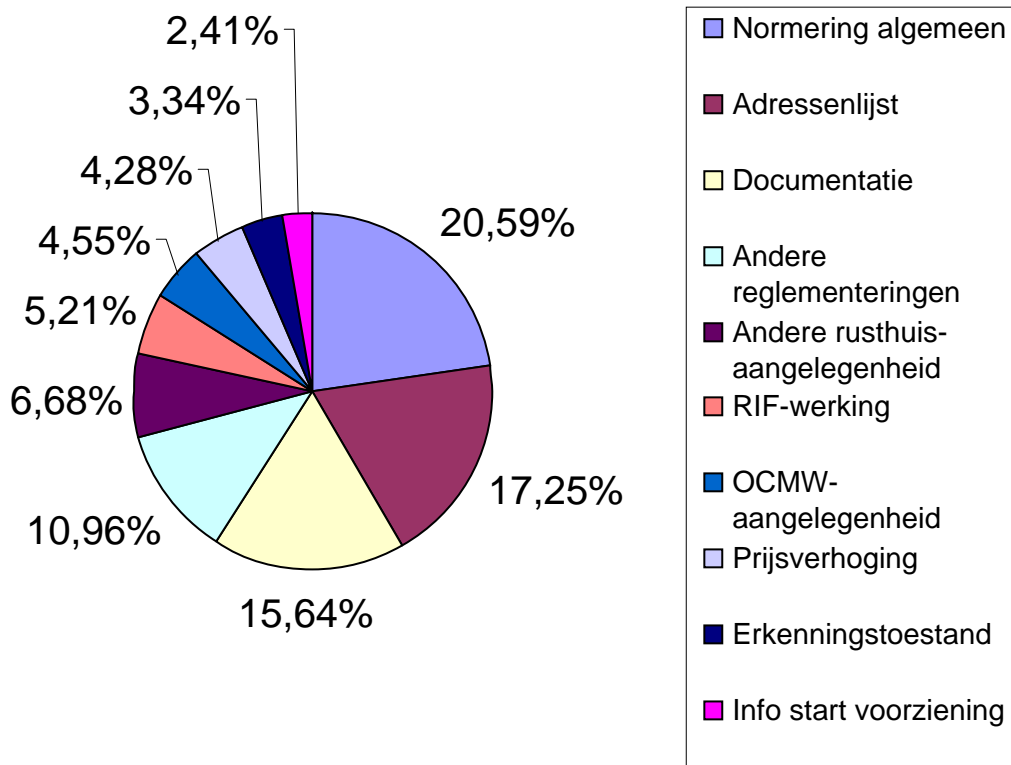
Eén informatieoproep kan verschillende informatievragen bevatten.

In 2006 waren er 732 informatieoproepen met 748 informatievragen.

De vragen om adressen van voorzieningen en de vragen met betrekking tot de wetgeving, ouderenvoorzieningen en praktische vragen vormen meer dan de helft van de informatievragen.

Onder de laatst genoemde rubriek 'niet ingevuld' vallen ondermeer vragen over de opnameovereenkomst, de klachtenprocedure, de personeelsomkadering en de rechten van de ouderen in een serviceflat en een rusthuis.

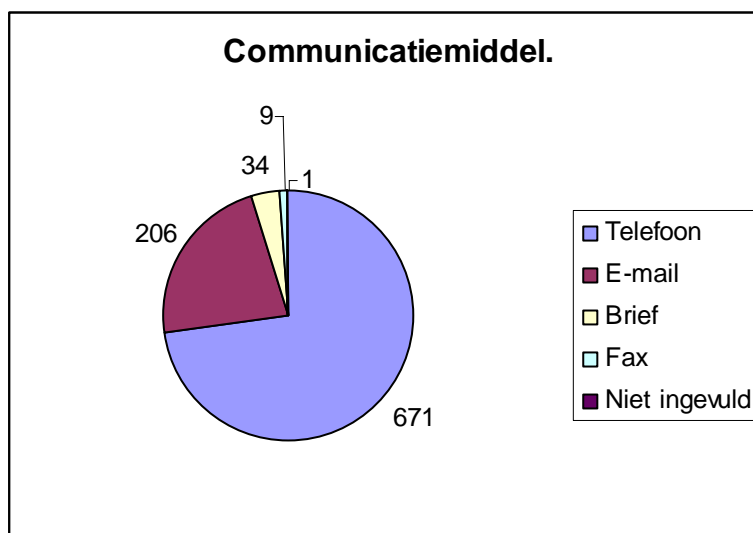
De 10 meest voorkomende thema's.



II.6 MEDIUM OPROEPEN 2006

Medium oproeper	Aantal in 2005	%	Aantal in 2006	%
Telefoon	779	72,33%	671	72,86%
E-mail	240	22,28%	206	22,37%
Brief	47	4,36%	34	3,69%
Fax	11	1,02%	9	0,98%
Niet ingevuld	0	0,00%	1	0,11%
Totaal	1077	100,00%	921	100,00%

Bijna driekwart van de communicaties met de Rusthuis-Infofoon gebeuren via telefonische weg. In 2006 waren er 671 telefonische oproepen. Procentueel gezien blijft dit medium een even groot deel uitmaken van het totaal aantal contacten als in 2005. Verwacht wordt dat het medium e-mail geleidelijk aan een grotere aantrekkingskracht zal krijgen ten koste van brief en fax. Uit de cijfers (procenten) blijkt dat deze tendens is ingezet.



II.7 KLACHTENOPROEPEN UITGESPLITST VOLGENS DE AARD VAN DE VOORZIENING

voorzieningen waarover klachtenoproepen binnenliepen	2003	2004	2005	2006
rusthuizen	130	123	109	88
serviceflatgebouwen	14	12	11	1
totaal	144	135	120	89

Zowel voor de rusthuizen als voor de serviceflats noteerden we dit jaar een afgetekende daling van het aantal klachtenoproepen. Het totaal aantal klachten in 2006 bedraagt slechts 74,17% van het aantal klachten in 2005. Betekent dit dat de kwaliteit van de zorgverlening is gestegen (onder invloed van het kwaliteitsbeleid), dat meer oplossingen worden bereikt door louter bemiddeling van de rusthuisinfofoon of dat het doelpubliek minder gemotiveerd is om klachten bij de Rusthuisinfofoon te melden?

In deel III proberen we door een verdere analyse van de klachten die bij de Rusthuisinfofoon werden aangekaart aan te tonen welke factoren hierbij een rol spelen. Omdat er slechts één klachtoproep over een serviceflat werd genoteerd zal deze categorie in het volgende deel niet verder besproken worden.

DEEL III

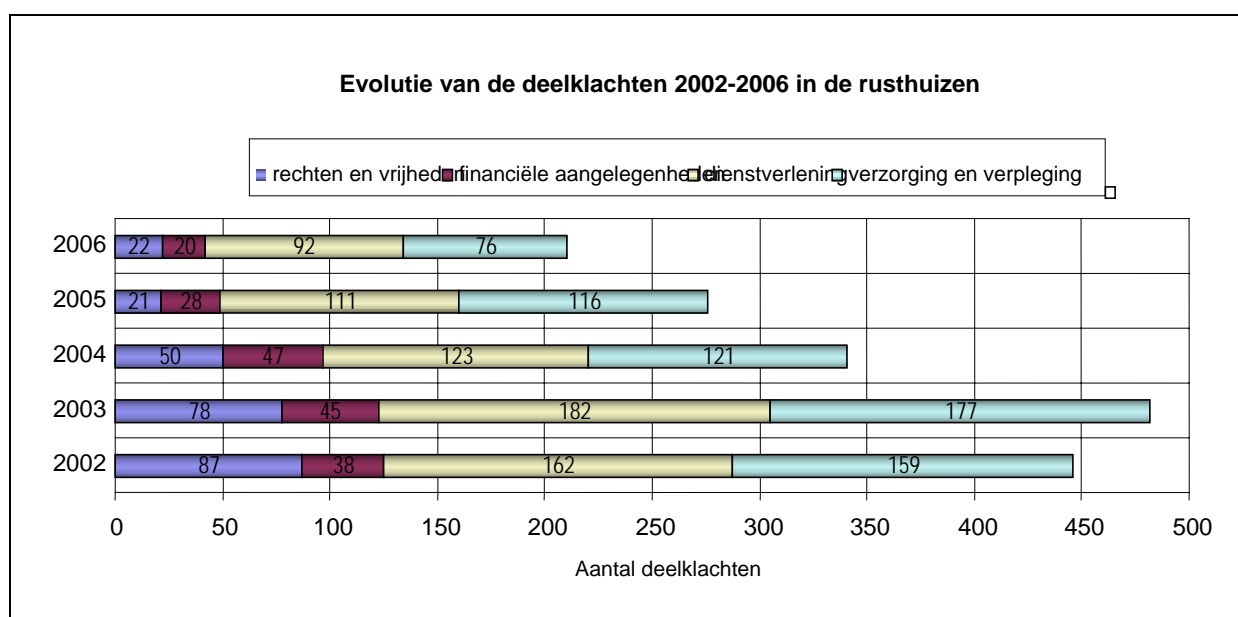
WEERGAVE VAN DE DEELKLACHTEN

Een klachtenoproep kan uit meerdere deelklachten bestaan. In deel III en IV van dit verslag wordt de term klachten gebruikt om deelklachten aan te duiden. Anders wordt de term klachtenoproep gebruikt.

Zoals eerder vermeld worden hier zowel de klachten over rusthuizen als die over serviceflats besproken.

III.1 OVERZICHT VAN DE KLACHTENGROEPEN VAN 2002 TOT 2006

klachtengroepen RH 2002-2006	2002		2003		2004		2005		2006	
rechten en vrijheden	87	20%	78	16%	50	15%	21	8%	22	10%
financiële aangelegenheden	38	9%	45	9%	47	14%	28	10%	20	10%
dienstverlening	162	36%	182	38%	123	36%	111	40%	92	44%
verzorging en verpleging	159	36%	177	37%	121	35%	116	42%	76	36%
totaal	446	100%	482	100%	341	100%	276	100%	210	100%



In vergelijking met 2005 waren er in totaal 66 minder klachten in 2006. Met uitzondering van het item 'rechten en vrijheden' zien we een daling in de absolute cijfers.

In 2006 maken de klachten met betrekking tot de “dienstverlening” en de “verpleging en verzorging” (bijvoorbeeld over maaltijden, personeelsomkadering, hygiëne en onderhoud) precies 80% van het totaal uit. Hoewel er een lichte neerwaartse beweging kan worden vastgesteld, blijven deze items het overgrote deel uitmaken van de klachtenoproepen.

III.2 KLACHTEN OVER RECHTEN EN VRIJHEDEN

rechten en vrijheden van de bewoners in 2006	aantal in RH	% in RH	aantal in SF	% in SF
persoonlijke vrijheid	4	18,18%	1	50,00
behandeling klachten	9	40,91%	0	0,00
overeenkomst-reglement	1	4,55%	0	0,00
bewonersraad	2	9,09%	0	0,00
privacy/beroepsgeheim		0,00%	1	50,00
vrijheid van geneesheer	2	9,09%	0	0,00
andere	4	18,18%	0	0,00
totaal	22	100,00%	2	100

Enkele voorbeelden uit deze klachtenbundel zijn :

- het niet doorgeven van telefonische boodschappen aan de bewoner;
- het opleggen van bezoeken aan familie en/of vrienden
- niet naar het toilet mogen gaan
- beperkingen betreffende het telefoongebruik
- onregelmatige samenkomst van de bewonersraad
- het niet toelaten van huisdieren in de voorziening
- gebrek aan veiligheid (openstaande kelderdeur)
- isolatie van bewoners met een MRSA-besmetting
- ruzie tussen verschillende residenten
- de vrije kamerkeuze niet respecteren
- het bijhouden van de SIS-kaart van de bewoner, zonder toelating van de resident
- het niet vooraf meegeven van de opnameovereenkomst aan de potentiële bewoner

Het belang van een duidelijke overeenkomst én reglement van orde bij opname in een rusthuis kan niet voldoende benadrukt worden. Indien de Rusthuis-Infofoon een onduidelijkheid ontdekt, zal de directie gevraagd worden de betrokken bepaling aan te passen. Deze bemiddelingen blijken meestal succesvol te zijn.

III.3 KLACHTEN OVER FINANCIËLE AANGELEGENHEDEN

financiële klachten in 2006	aantal in RH	% in RH
facturatie/supplementen	8	42,11%
opzegvergoeding	4	21,05%
waarborg	6	31,58%
beheer gelden	1	5,26%
andere	0	0,00%
totaal	19	100,00%

Het merendeel van deze klachten had betrekking op de facturatie. Het aantal klachten over het beheer van gelden is gering.

Een aantal voorbeelden van klachten over financiële aangelegenheden:

- onrechtmatige volmacht over beheer van persoonlijke rekeningen
- het onrechtmatig aanrekenen van kiné-verstrekking
- opsmuk van de kamer doorrekenen aan de bewoner
- niet doorrekenen van medicatiekorting aan de bewoner
- een waarborg innen die hoger is dan 30x de dagprijs
- dubbel boeking van een kamer
- overcapaciteit van bedden in de voorziening
- het niet afsluiten van een schriftelijke overeenkomst
- een onoverzichtelijke facturatie
- een naderend faillissement
- overname van een voorziening

Financiële klachten zijn vaak gemakkelijk te beoordelen op hun gegrondheid. De kans op een succesvolle tussenkomst van de Rusthuis-Infofoon is dus vrij groot. De informatieverstrekking door de Rusthuis-Infofoon is vaak de aanzet voor familieleden om zelf contact op te nemen met het rusthuis en een herziening van de factuur te vragen. In de meeste gevallen is de zaak hiermee opgelost en is een rechtstreekse interventie van Rusthuis-Infofoon niet meer nodig.

III.4 KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING

klachten aangaande de dienstverlening in 2006	Aantal in RH	% in RH
maaltijden (incl. dieet)	18	19,57%
hygiëne en onderhoud algemeen	18	19,57%
houding van directie/personeel	14	15,22%
structureel onderhoud	13	14,13%
andere	9	9,78%
onderhoud linnen	6	6,52%
oproepsysteem	5	5,43%
badgelegenheid	4	4,35%
animatie/activatie/ontspanning	4	4,35%
dieetmaaltijden	1	1,09%
totaal	92	100,00%

De klachten handelen vooral over de 'maaltijden' en 'hygiëne en onderhoud', gevolgd door de houding van directie en personeel en het structureel onderhoud van de voorziening.

Bij de rubriek 'maaltijden' noteerden we zowel klachten over de kwantiteit als over de kwaliteit. Geregeld komen dezelfde aspecten terug zoals bijvoorbeeld de bereidingswijze, voedsel is te koud, te zout, te weinig variatie, te weinig vers fruit en groenten en een slechte spreiding van de maaltijden. De maaltijd is voor een rusthuisbewoner een uitermate belangrijk moment in het dagelijkse leven. De beoordeling van maaltijden is echter zeer persoonsgebonden. Het geventileerde ongenoegen heeft vaak te maken met het gebrek aan belangstelling van het rusthuis voor de individuele wensen, verwachtingen en gewoonten van de bewoners op het vlak van voeding.

Klachten over 'hygiëne en onderhoud in het algemeen' hebben betrekking op de netheid van de sanitaire voorzieningen, de refter, de keuken, onfrisse gordijnen, stoffige kamers, enz.... Ook de manier waarop men omgaat met de verwerking van het huisvuil en de etensresten behoort tot deze klachtengroep.

Het structureel onderhoud heeft betrekking op de bouwtechnische aspecten, zoals bijvoorbeeld vochtige muren, niet goed sluitende ramen, het voorkomen van schimmels en ongedierte, het functioneren en het veiligheidsniveau van de elektrische toestellen en de verwarming...

Klachten over de houding van directie en personeel vinden vaak hun oorsprong in een communicatieprobleem. Soms is er een gebrek aan tactvolle of respectvolle omgang met bewoners of familieleden ten gevolge van een personeelsgebrek, een (té) hoge werkdruk, onvoorziene situaties, en dergelijke. De gegrondheid van deze klachten is meestal moeilijk vast te stellen.

III.5 KLACHTEN OVER DE VERPLEGING EN VERZORGING

verpleging en verzorging in 2006	aantal in RH	% in RH
personeelsomkadering algemeen	29	38,16%
hulp en bijstand ADL	20	26,32%
medicatie	10	13,16%
wondverzorging	7	9,21%
personeelsomkadering 's nachts	6	7,89%
andere	4	5,26%
totaal	76	100,00%

Het merendeel van de klachten over verpleging en verzorging in rusthuizen heeft betrekking op de personeelsomkadering (algemeen), hulp en bijstand activiteiten van het dagelijks leven (ADL) en medicatie. Klachten uit de service-flats werden er niet gemeld. De verpleging en verzorging zijn er inderdaad beperkt tot de tussenkomsten bij crisismomenten.

Enkele voorbeelden van klachten over verpleging en verzorging:

- het niet correct toedienen van de medicatie
- het onregelmatig toedienen van de medicatie
- fixatie van moeilijke bewoners zonder overleg
- geen rekening houden met allergieën van bepaalde verzorgingsproducten
- onzorgvuldigheid
- gebrek aan intern toezicht
- gebrek aan vorming
- gebrek aan aandacht voor het goed detecteren van klachten en misnoegen.

III.6 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN VAN 2001 TOT 2006

A. Rusthuizen

Rang-orde	Onderwerp van de klachten mbt de rusthuizen	Aantal 2002	Aantal 2003	Aantal 2004	Aantal 2005	Aantal 2006
1	Personeelsomkadering algemeen	50	42	34	33	35
2	Hygiëne en onderhoud	27	32	31	32	31
3	Hulp en bijstand	26	34	23	33	20
4	Maaltijden (incl. dieet)	35	46	34	26	18
5	Houding directie/personeel	32	19	12	7	14
6	Medicatie	22	21	12	20	10
7	Facturatie	18	15	17	13	9
8	Klachtenbehandeling		20	9	4	9
9	Wondverzorging	12	12	13	12	7
10	Oproepsysteem	20	10	12	3	5

In de bovenstaande tabel worden de 10 meest voorkomende onderwerpen van klachten met betrekking tot rusthuizen weergegeven voor de periode 2002 - 2006.

Elk jaar zijn er relatieve verschuivingen in deze top 10.

Het meest opmerkelijke en tevens verontrustende feit is het (opnieuw) verschijnen van het onderwerp 'klachtenbehandeling' op de achtste plaats van deze tabel.

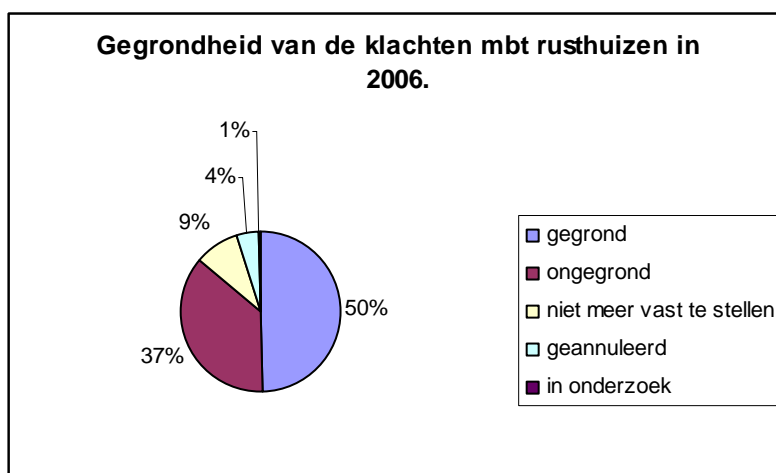
De omgang van de directieleden en het verzorgingspersoneel was twee keer zoveel de aanleiding voor het formuleren van een klacht als in 2005 en staat daarmee op de vijfde plaats als knelpunt. Dit wijst op een vertroebeling van de communicatie en de sfeer binnen de rusthuizen. Misschien is dit fenomeen een weerspiegeling van de algemene omgangsvormen binnen de samenleving? Het kan echter ook tot negativisme en ontevredenheid leiden bij de bewoners én het personeel van de voorziening.

Klachten in verband met medicatie zijn dan weer gehalveerd ten opzichte van het vorige jaar.

DEEL IV GEGRONDE KLACHTEN

IV.1 GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

gegrondheid van de klachten voor RH	2003		2004		2005		2006	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
gegrond	192	40%	149	44%	127	46%	100	50%
ongegronnd	238	49%	147	43%	104	38%	78	37%
niet meer vast te stellen	32	7%	30	9%	45	16%	22	9%
geannuleerd	0	0%	0	0%	0	0%	9	4%
in onderzoek	20	4%	15	4%	0	0%	1	1%
totaal	482	100%	341	100%	276	100%	210	100%



Voor het vierde jaar op rij is het aantal gegronde klachten over rusthuizen gedaald in absolute cijfers. Het proportioneel aantal stijgt echter evenveel keer enkele procenten. Op vier jaar tijd is het percentage gegronde klachten gestegen met 10%. De gegronde klachten zijn sinds 2004 de grootste deelgroep geworden.

In 2006 blijkt 37% van de klachten over rusthuizen ongegrond te zijn.

Een negatieve reactie vanwege de voorziening op dit soort klachten kan leiden tot nog meer wrevel bij de betrokkenen. Een goede communicatie en wederzijds begrip zijn hierbij van het allergrootste belang. In dergelijke situaties worden niet alleen de professionele deskundigheid maar ook de sociale vaardigheden van de directie en het personeel op proef gesteld.

Het aantal klachten waarvan de gegrondheid niet meer is vast te stellen, is voor de rusthuizen sterk gestegen in 2005 en opnieuw sterk gedaald in 2006.

In de volgende tabellen krijgt u een overzicht van de gegrondheid van de klachten per klachtengroep.

IV.2 GEGRONDHEID KLACHTEN PER KLACHTEN GROEP

gegrondheid rechten en vrijheden in 2006	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	13	59%
ongeground	6	27%
geannuleerd	2	9%
niet meer vast te stellen	1	5%
(nog) niet bekend	0	0%
totaal	22	100%

gegrondheid financiële klachten 2006	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	18	90%
ongeground	2	10%
niet meer vast te stellen	0	0%
geannuleerd	0	0%
(nog) niet bekend	0	0%
totaal	20	100%

gegrondheid dienstverlening in 2006	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	34	37%
ongeground	34	37%
niet meer vast te stellen	15	16%
(nog) niet bekend	7	8%
geannuleerd	2	2%
totaal	92	100%

gegrondheid verpleging en verzorging in 2006	RUSTHUIS	
	aantal	%
gegrond	35	46%
ongeground	32	42%
(nog) niet bekend	4	5%
geannuleerd	3	4%
niet meer vast te stellen	2	3%
totaal	76	100%

IV.3 OVERZICHT VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEGRONDE KLACHTEN

A. Rusthuizen

meest voorkomende gegronde klachten in RH	FREQ. 2004	FREQ. 2005	FREQ. 2006
onderhoud	16	13	14
personeelsomkadering algemeen	11	16	13
hulp en bijstand	7	8	11
facturatie	10	8	7
maaltijden (+dieet)	13	10	6

De klachten over het onderhoud – zowel wat betreft het dagelijks onderhoud als de infrastructuurwerken – kunnen worden verklaard door de veroudering van de voorzieningen en het nijpend tekort aan financiële middelen.

Er kan worden vastgesteld dat ‘personeelsomkadering’ en ‘hulp en bijstand’ tot de top drie van de gegronde klachten behoren. Beide elementen behoren tot de basis-elementen van de werking van het rusthuis. Deze bevindingen kunnen gekaderd worden enerzijds door de schaarste van verzorgenden en verpleegkundigen op de arbeidsmarkt en anderzijds door de stijgende zorggraad van de bewoners.

IV.4 RESULTATEN VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

resultaten van de gegronde klachten in het rusthuis	aantal in 2005	% in 2005	aantal in 2006	% in 2006
opgelost	39	31%	43	43%
niet opgelost	45	35%	42	42%
gedeeltelijk opgelost	5	4%	11	11%
verder opvolging	33	26%	3	3%
onomkeerbaar	5	4%	1	1%
totaal	127	100%	100	100%

Er wordt een significante stijging vastgesteld bij het aantal opgeloste gegronde klachten (van 31% naar 43%). Als we de gedeeltelijk opgeloste klachten erbij tellen wordt het verschil met 2005 nog groter. Het aantal niet opgeloste klachten is in 2006 echter evengoed gestegen met 7%.

In 2005 werd 31% van de gegronde klachten in de rusthuizen opgelost. In 2004 bedroeg het aantal opgeloste gegronde klachten 35%. In 2003 waren dit nog 36% van de gegronde klachten.

Het percentage verder op te volgen klachten is opmerkelijk gedaald in vergelijking met vorig jaar (van 25% in 2005 tot 3% in 2006).

Klachten zijn 'gedeeltelijk opgelost' wanneer er een aanzet tot remediëring gegeven werd (vb. reorganisatie van de keuken bij klachten over voeding).

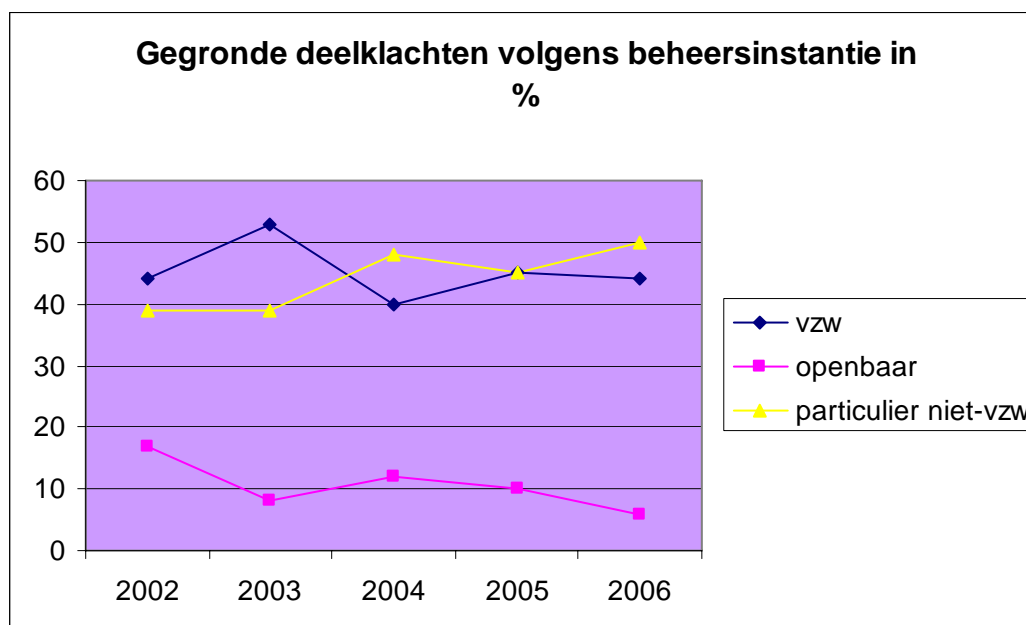
Slechts 1 klacht werd na onderzoek als onomkeerbaar beschouwd. Een klacht wordt als 'onomkeerbaar' beschouwd als het gaat over een éénmalig feit dat voor de betrokkene onherroepelijk is en dus niet meer ongedaan kan worden gemaakt, bijvoorbeeld een val die had kunnen vermeden worden, het toegediend krijgen van de medicatie van de buurvrouw, 'vergeten worden' op het toilet... Dergelijke klachten worden vaak pas gemeld nadat de bewoner het rusthuis verlaten heeft. Voor de resterende en de toekomstige bewoners is een onderzoek echter belangrijk, alsook voor de directie en het personeel voor wie het een aanleiding kan zijn om de werkorganisatie te verbeteren.

Niet-opgeloste klachten aangaande tekortkomingen op de erkenningsnormen worden uiteraard opgevolgd door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het agentschap Zorg en Gezondheid met eventuele gevolgen voor het erkenningsstatuut. Men registreert een klacht bijvoorbeeld als niet opgelost indien bij een volgende inspectie geen verandering wordt vastgesteld.

IV.5 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE VAN 2002 TOT 2006

A. Rusthuizen

gegronde deelklachten volgens beheersinstantie in %, RH	2002	2003	2004	2005	2006
vzw	44%	53%	40%	45%	44%
openbaar	17%	8%	12%	10%	6%
particulier niet-vzw	39%	39%	48%	45%	50%



In 2006 zien we een lichte daling (van 45% naar 44%) van het aandeel van gegronde klachten met betrekking tot vzw-rusthuizen. Bij de openbare rusthuizen vertoont het aantal gegronde klachten een significant dalende tendens.

Het aantal gegronde klachten met betrekking tot de particuliere niet-vzw rusthuizen gaat verder in stijgende lijn.

IV.6 OVERZICHT VAN DE GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS OPNAMECAPACITEIT VAN 2002 TOT 2006

A. Rusthuizen

Aantal klachten per rusthuis en per categorie opnamecapaciteit in 2006	aantal RH	% RH	aantal gegronde deelklachten	% gegronde deelklachten per opname-categorie	gemid. aantal klachten per rusthuis per opname-capaciteit
< 40 woonegelegenheden	125	16,67%	26	20,80%	0,21
40 – 99 woonegelegenheden	405	54,00%	57	14,07%	0,14
> 100 woonegelegenheden	220	29,33%	17	7,73%	0,08
totaal	750	100,00%	100	13,33%	0,13

Verhoudingsgewijs komen de meeste klachten voor bij de rusthuizen die minder dan 40 woonegelegenheden tellen. Procentueel berekend, wordt tegen 20,80 % van de rusthuizen met minder dan 40 woonegelegenheden een gegronde klacht neergelegd.

Nadat het aantal klachten in de middelgrote rusthuizen in 2004 het minimaal niveau (39) had bereikt werd een sterke stijging waargenomen in 2005 (63 klachten). In 2006 is het aantal klachten weer met 6 eenheden gedaald.

In tegenstelling tot wat men misschien zou verwachten komen er het minst klachten over de grote rusthuizen (meer dan 100 woonegelegenheden).

Verder wordt er ook opgemerkt dat de onderlinge verschillen tussen de drie categorieën in 2006 heel uitgesproken zijn.

IV.7 OVERZICHT VAN HET AANTAL ERKENDE RUSTHUIZEN TEGENOVER HET AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VOLGENS BEHEERSINSTANTIE EN OPNAMECAPACITEIT

A. Rusthuizen

erkende rusthuizen tegenover aantal gegronde klachten (%)	VZW		OCMW		Particulier niet-vzw	
	Aantal % RH	Aantal % klachten	Aantal % RH	Aantal % klachten	Aantal % RH	Aantal % klachten
< 40	5,73%	5,00%	1,73%	0,00%	9,20%	21,00%
40 – 99	28,13%	29,00%	17,73%	0,00%	8,13%	29,00%
>= 100	15,73%	10,00%	12,00%	6,00%	1,60%	0,00%
TOTAAL	49,60%	44,00%	31,47%	6,00%	18,93%	50,00%

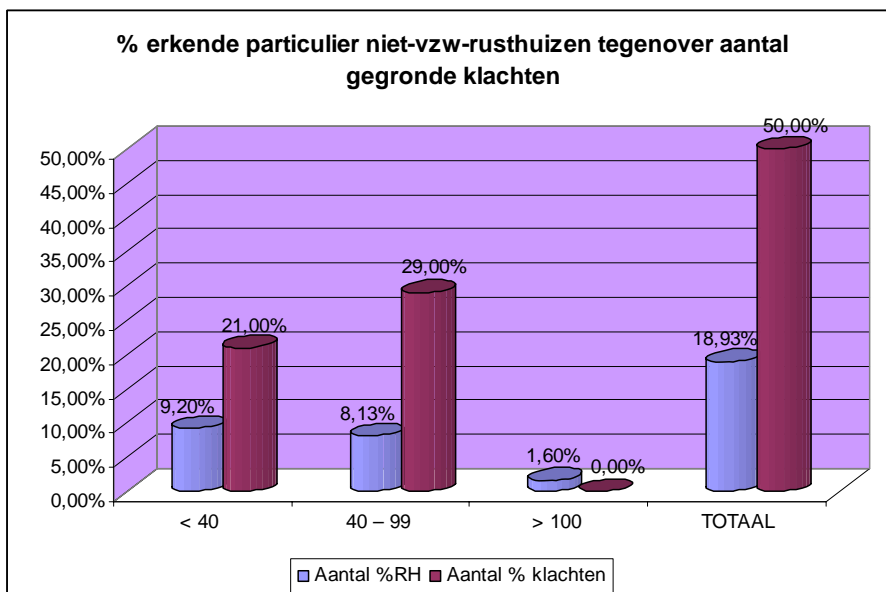
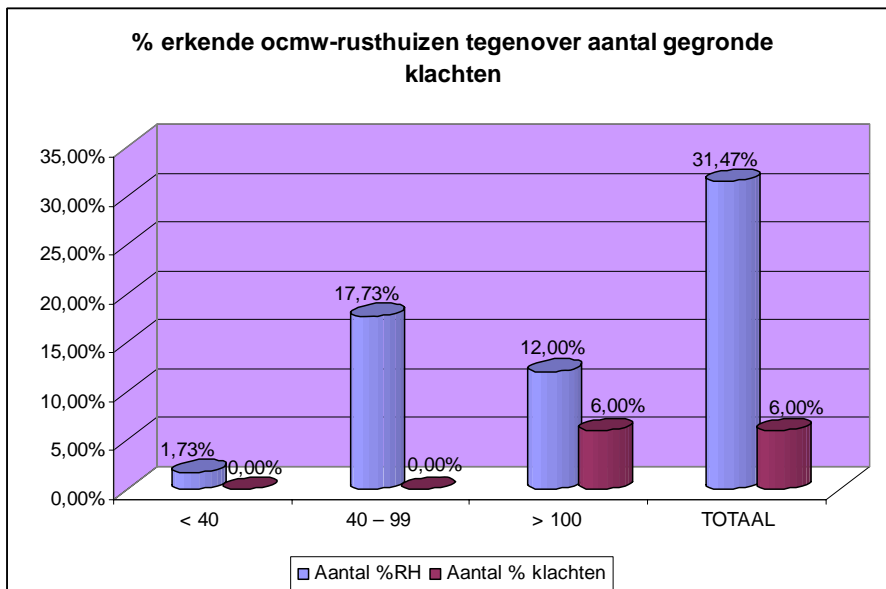
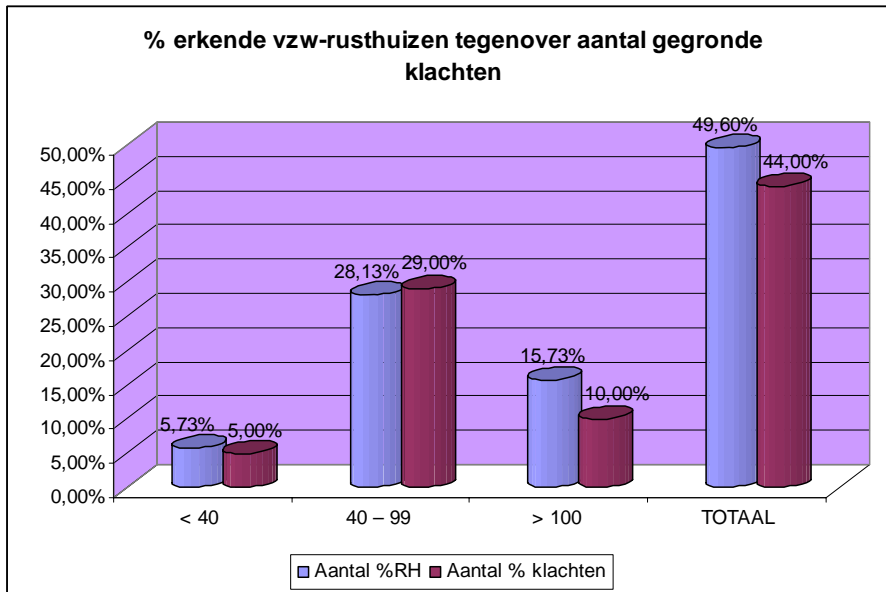
In de volgende grafieken wordt het aantal gegronde klachten weergegeven in verhouding tot de erkende rusthuizen, ingedeeld naar beheersinstantie en opnamecapaciteit.

Bij de rusthuizen met minder dan 40 wooneenheden wordt het meeste aantal gegronde klachten bij de particuliere niet-vzw organisatievormen vastgesteld.

Bij de middelgrote voorzieningen is het percentage gegronde klachten bij de vzw's en de particuliere niet-vzw's even groot. Er moet hier wel genoteerd worden dat er in deze categorie drie keer zoveel vzw-rusthuizen zijn als particuliere niet-vzw.

Bij de categorie rusthuizen met een capaciteit van meer dan 100 wooneenheden is het aantal gegronde klachten relatief (in verhouding tot het aantal rusthuizen) gelijk.

Bij de OCMW-rusthuizen worden enkel in de groep van meer dan 100 wooneenheden, gegronde klachten gemeld.



DEEL V

ALGEMEEN BESLUIT

Bij het overlopen van dit jaarverslag wordt duidelijk dat de rusthuisinfofoon in 2006 een vrij positief resultaat kan voorleggen.

Er werden minder oproepen genoteerd. De daling van het aantal oproepen is vooral het gevolg van een bijna evenredige daling van het aantal informatie-oproepen. Mogelijks speelt een toenemende raadpleging van het uitgebreide aanbod aan info op het internet hierbij een rol. Het aantal klachten en mededelingen blijft ongeveer constant in de laatste vijf jaar.

De familieleden of mantelzorgers van de bewoners van het rusthuis blijven de grootste groep contactpersonen van de rusthuisinfofoon. Zij bellen in de eerste plaats om informatie te vernemen maar plegen ook het hoogste aantal oproepen met klachten en mededelingen in verband met het verblijf van hun familielid of zorgbehoevende in het rusthuis. Hiermee voldoet de rusthuisinfofoon aan zijn belangrijkste doelstelling.

Uit de analyse van de resultaten van de gegronde klachten blijkt bovendien dat 43% van de klachten wordt opgelost en dat 11% gedeeltelijk wordt opgelost. Dit betekent dat de tussenkomst van de infofoon in 54% van de gevallen tot een positief resultaat leidt. Daartegenover staat 42% van de gevallen waarin geen oplossing (meer) kan worden geboden. Rekening houdend met de complexiteit en de subjectiviteit van de problemen en de beperking van de bevoegdheden, kan men dit toch een behoorlijk resultaat noemen.

De tweede grootste groep van gebruikers van de infofoon is de groep die onder de noemer 'andere' wordt genoemd. Deze groep bevat onder andere studenten, artsen, sociale diensten, koepelorganisaties en andere. Een fijnere analyse van deze groep kan eventueel tot nieuwe vaststellingen en een nog betere klantenservice leiden.

Uit het onderzoek van de (deel-)klachten blijken de items 'dienstverlening' en 'verzorging en verpleging' een opmerkelijke stijging te kennen. Het aantal klachten over de omgang van de directieleden en het verzorgingspersoneel van het rusthuis is verdubbeld in vergelijking met 2005. Hoewel dergelijke klachten moeilijk observeerbaar en subjectief interpreteerbaar zijn, kan dit signaal toch niet genegeerd worden. Dergelijke opmerkingen wijzen op een verstoorde communicatie en een 'verzuurd' leef- en werkklimaat binnen de voorzieningen. Deze klachten zijn wellicht ook gelinkt aan de klachten over de personeelsomkadering in het algemeen – het item met de hoogste score - en kunnen het gevolg zijn van een te grote werkdruk en/of een ondoelmatige opleiding van de personeelsleden in het rusthuis. Het beleid is zich bewust van deze problemen en heeft al diverse initiatieven genomen op het vlak van opleiding en werkvoorwaarden voor het rusthuispersoneel.

De rusthuisinfofoon houdt de vinger aan de pols voor iedereen die de hulpverlening en verzorging van ouderen in rusthuizen of serviceflats nauw aan het hart ligt en wil deze opdracht in de toekomst met nog meer overtuiging en enthousiasme waar maken.

COLOFON



SAMENSTELLING

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Agentschap Zorg en Gezondheid
Afdeling Ouderenzorg

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Chris Vander Auwera, administrateur-generaal

REDACTIE

Erwin Lintermans en Christine Aspee

EINDREDACTIE

Veerle Van der Linden