

# DEPARTEMENT ZORG

## Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

## INSPECTIEVERSLAG: CENTRUM VOOR DAGVERZORGING

### INRICHTENDE MACHT

Naam	VITAS
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	OPDRAVER
Ondernemingsnummer	0239946326
Adres	J.H. Leynenstraat 30, 3990 Peer

### INSPECTIEPUNT

Naam	De Kiosk
Adres	De Wittelaan 3, 3970 Leopoldsburg
Dossiernummer	326.501

### INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	20/06/2023
Verslagnummer	ZI-2023-00538
Inspecteur	Frank Dylst

### INSPECTIEBEZOEK

#### De Kiosk

Aangekondigde inspectie op 20/06/2023 (13:00-15:30)

Gesprekspartners De heer Dirk dirk Trappeniers - directeur WZC  
Mevrouw Anja Martens - dienstverantwoordelijke (coördinator) CDV 'De Kiosk'

## INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Erkenningsgegevens en situering inspectiebezoek	6
• Gebruikers	7
• Infrastructuur	8
o Beschrijving infrastructuur	8
o Erkenningsvoorwaarden infrastructuur	8
• Omkadering	12
o Personeelsformatie	12
o Permanentie	12
o Nachtopvang	12
• Hulp- en dienstverlening	14
o Gebruikersdossier	14
o Dagbesteding, integratie in de buurt en sociale contacten	14
o Maaltijden	15
o Vervoer	15
o Openingsuren	16
• Observaties rondgang	17
o Bejegening	17
o Maaltijden	17
o Verwarming, ventilatie, verlichting en onderhoud	17
o Informatie voor gebruikers	17
• Handhygiëne	19
o Afspraken handhygiëne	19
o Handhygiëne praktijk	19
• Facturatie	21
o Dagprijs	21
o Facturen	21
o Facturatie	22
• Documenten	23
o Schriftelijke opnameovereenkomst	23
o Interne afsprakennota	23
o Opnamedossiers	23
o Klachtenprocedure	24
o Procedure grensoverschrijdend gedrag	24

# LEESWIJZER

## Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

## Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

## Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverlagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Meer informatie is te vinden op onze website: [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be).

Binnen 30 dagen na het inspectiebezoek ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverlag.

Verslagen waaruit de persoonsgegevens zijn verwijderd, zijn geschikt voor ruimere verspreiding. Zij kunnen worden opgevraagd via: [openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be) of via het online invulformulier op de website.

## Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

De meeste inspecties vinden plaats overdag, op weekdays, maar kunnen -indien relevant- ook op minder-gebruikelijke momenten zoals 's avonds, 's nachts en tijdens het weekend plaatsvinden. De inspecties kunnen zowel aangekondigd als niet aangekondigd plaatsvinden.

Tijdens de inspectiebezoeken gaat Zorginspectie voornamelijk na of de voorwaarden aanwezig zijn om kwaliteit van zorg en veiligheid te garanderen. Het toezicht van Zorginspectie is gericht op het concreet aftoetsen van de regelgeving en dit op structuur-, proces- en resultaatsniveau.

Zorginspectie is niet bevoegd om de correctheid van medische instructies en de correcte uitvoering van verpleegtechnische, paramedische en zorgkundige handelingen te beoordelen. Zorginspectie gaat evenmin na of alle voorwaarden van de regelgeving m.b.t. de gezondheidsberoepen werden nageleefd.

De inspecteur hanteert een gestructureerd en intern afgestemd inspectie-instrument. Niet alle items komen tijdens elk inspectiebezoek aan bod. De keuze van de bevroegde items wordt bepaald door de finaliteit van het inspectiebezoek en door wat er zich tijdens het inspectiebezoek aandient.

Afhankelijk van de bevroegde items baseert de inspecteur zich voor zijn vaststellingen op verschillende bronnen zoals:

- observaties;
- bevraging van medewerkers en verantwoordelijken;
- inzage in documenten;
- bevraging gebruikers.

## Verslag

### Inhoud inspectieverlag

Het inspectieverlag is een weergave van de vaststellingen van de inspecteur tijdens het inspectiebezoek. In het verslag wordt een objectief beeld gegeven over de mate waarin de geïnspecteerde voorziening voldoet aan de gestelde erkenningsvoorwaarden en de kwaliteitseisen.

### Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde (deel-) module staan volgende elementen in het verslag:

- een toelichting met de vaststellingen van de inspecteur;
- naleving regelgeving;
- aandachtspunten.

In de aandachtspunten wordt de aandacht gevestigd op elementen die de kwaliteit van leven en/ of de veiligheid van de gebruikers kunnen verbeteren maar die niet opgenomen zijn in de regelgeving.

### Reactiemogelijkheid

De voorziening en -indien van toepassing- de klachtindiener krijgen de mogelijkheid om te reageren op onjuistheden in het **ontwerpverslag**. Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag aangepast worden. Op dat moment wordt het ontwerpverslag een definitief verslag. Het **definitief verslag** wordt bezorgd aan de voorziening, aan Zorg en Gezondheid en -indien van toepassing- de klachtindiener. Zorg en Gezondheid staat in voor de verdere opvolging van het dossier.

## Toegepaste regelgeving

De regelgeving die van toepassing is op de voorzieningen is terug te vinden op de website van Zorg en Gezondheid:

- ouderenzorg: [www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg)
- thuiszorg: [www.zorg-en-gezondheid.be/thuiszorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/thuiszorg).

### **Gebruikte afkortingen**

AP	aandachtspunt
AW	assistentiewoning
BE	bijkomende erkenning
CVH	centrum voor herstelverblijf
CVK	centrum voor kortverblijf
CDV	centrum voor dagverzorging
CDO	centrum voor dagopvang
CRA	coördinerend en raadgevend arts
DG	dienst gezinszorg
GAW	groep van assistentiewoningen
HVP	hoofdverpleegkundige(n)
IB	inbreuk
LDC	lokaal dienstencentrum
NAH	niet aangeboren hersenletsels
NB	niet beoordeeld
NTB	niet te beoordelen
NVT	niet van toepassing
SAW	sociale assistentiewoningen
SFG	serviceflatgebouw
SMK	sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen
VP	verpleegkundige(n)
VTE	voltijds equivalent
WA	woonassistent
WCD	woningcomplex met dienstverlening
WZD	woonzorgdecreet
ZK	zorgkundige(n)

## ERKENNINGSGEGEVENS EN SITUERING INSPECTIEBEZOEK

### Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van:

- de wijziging van de modaliteiten van de erkenning

Erkenningsaanvraag vervangingsnieuwbouw CDV met ingang van 1 november 2022.

### Het centrum heeft/vraagt een erkenning als:

- centrum voor dagverzorging met bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen

Aantal verblijfseenheden bijkomende erkenning

15

Het centrum biedt nachtopvang aan: ja

### Eindverantwoordelijke centrum

Mevrouw Anja Martens

## GEBRUIKERS

- Vaststellingen op basis van: lijst gebruikers en toelichting gesprekspartners.

Aantal actuele gebruikers.	21
Bezetting op de dag van het inspectiebezoek.	8
Gemiddelde bezetting per dag op basis van de gegevens van het voorgaande kalenderjaar.	7,8

Aantal actuele gebruikers dat beantwoordt aan de afhankelijkheidscategorieën (F, Fd of D) vermeld in artikel 426 van het BVR 30/11/2018.	19
Bezetting (gebruikers met bovenvermelde afhankelijkheidscategorie) op de dag van het inspectiebezoek.	8
Gemiddelde bezetting (gebruikers met bovenvermelde afhankelijkheidscategorie) gedurende de laatste 3 maanden voorafgaand aan het inspectiebezoek.	8,1

Aantal gebruikers in nachtopvang:	
Aantal gebruikers tijdens de nacht voor het inspectiebezoek	0
Gemiddeld aantal gebruikers tijdens de afgelopen maand (30 nachten voorafgaand aan het inspectiebezoek)	0

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# INFRASTRUCTUUR

## BESCHRIJVING INFRASTRUCTUUR

- Vaststellingen op basis van: rondgang in de voorziening.

### Andere woonzorgvoorzieningen op de site:

- WZC
- CVK

### Algemene beschrijving van het gebouw:

Het CDV maakt samen met het centrum voor nachtopvang, het woonzorgcentrum en het centrum voor kortverblijf deel uit van de campus Reigersvliet. Het CDV ligt naast het WZC waarmee het één architectonisch geheel vormt. Het CDV ligt nabij het centrum van Leopoldsburg en is gelegen in het groen. Het CDV bestaat onder meer uit:

- een woonkamer;
- een rustkamer;
- een eetruimte met aangepaste keuken;
- een activiteitengedeelte;
- een aangepaste sanitaire ruimte;
- een administratieve ruimte;
- een terras.

## ERKENNINGSVOORWAARDEN INFRASTRUCTUUR

- Vaststellingen op basis van: rondgang in de voorziening en toelichting gesprekspartners.

### Algemeen

Het betreft een CDV ingericht in de gebouwen van een WZC of andere voorziening

	Ja	Nee	NB
Het centrum is ingericht in de gebouwen van een woonzorgcentrum of van een andere voorziening. Een aparte ingang of een aangepaste bewegwijzering wijst op de eigen werking ervan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ingang van het centrum is zo aangepast dat de gebruikers bij aankomst en vertrek gemakkelijk en beschut kunnen in- en uitstappen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### Lokalen

In het centrum beschikt men minstens over volgende lokalen:	Ja	Nee	NB
een gemeenschappelijke leefruimte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een rustruimte in een apart lokaal met een nettovloeroppervlakte van minstens 16m <sup>2</sup> , sanitair niet inbegrepen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een gemeenschappelijke badkamer met een aangepaste bad- of douchegelegenheid en een bijkomend toilet.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



In het centrum of in de onmiddellijke nabijheid ervan beschikt men minstens over volgende lokalen:	Ja	Nee	NB
een aparte ruimte voor polyvalent gebruik	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een aangepaste en volwaardige rookruimte die voldoende groot en vlot bereikbaar is voor de gebruikers (als de rookruimte zich in een gebouw bevindt, is ze afsluitbaar en heeft ze een aangepaste ventilatie, als de rookruimte zich buiten het gebouw bevindt, is deze overdekt).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De nettovloeroppervlakte van de voor de gebruikers toegankelijke ruimtes bedraagt minimaal 5 m <sup>2</sup> per aanwezige gebruiker (de badkamer, de sanitaire ruimten en de gangen niet inbegrepen).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In elke leefruimte en in elke rustkamer bedraagt het raamoppervlak ten minste een zesde van de nettovloeroppervlakte (1/7 indien nettovloeropp. > 30m <sup>2</sup> ).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het glasoppervlak van het raam in elke leefruimte en in elke rustkamer begint op maximaal 85 cm hoogte, gemeten vanaf het vloeroppervlak, en ook zittend is een ongehinderd zicht naar buiten mogelijk.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In alle verblijfsruimten zijn opengaande raamdelen aanwezig.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**Toegankelijkheid**

	Ja	Nee	NB	NVT
De infrastructuur van het centrum en de omgeving die voor de gebruikers toegankelijk is, zijn rolstoeltoegankelijk.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Alle gangen die voor de gebruikers toegankelijk zijn, zijn minstens 1,80m breed.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elk centrum met twee of meer bouwlagen die toegankelijk zijn voor gebruikers, beschikt over ten minste één lift.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In alle voor de gebruikers toegankelijke ruimtes worden niveaunderschillen, zoals treden, trappen en andere hindernissen, vermeden. Als die niveaunderschillen niet vermeden kunnen worden, worden ze ondervangen en worden ze duidelijk gesignaleerd.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**Veiligheid**

De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de bewoners -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden:	Ja	Nee	NB	NVT
de ramen kunnen beveiligd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de toegangen kunnen beveiligd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de traphallen kunnen beveiligd worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## Leuningen en handgrepen

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de gebruikers zich behelpen met leuning en handgrepen:	Ja	Nee	NB	NVT
in de gangen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## Uitrusting en inrichting

	Ja	Nee	NB
In elke leefruimte kunnen alle gebruikers op een comfortabele manier zitten.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In elke rustkamer wordt het nodige meubilair voorzien, aangepast aan de specifieke behoeften van de gebruikers, zodat een gebruiker op een behoorlijke manier kan rusten en slapen; de bedden zijn in de hoogte verstelbaar en kunnen aangepast worden aan de specifieke behoeften van de gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruiker heeft vanuit zijn bed de mogelijkheid om een licht te bedienen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In minstens één leefruimte kunnen de gebruikers naar televisie kijken en naar de radio luisteren.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruikers hebben minstens via één toestel toegang tot het internet.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## Oproepsysteem

	Ja	Nee	NB
Elke gebruiker kan altijd in alle ruimten die voor de gebruikers toegankelijk zijn, een efficiënt en aangepast oproepsysteem gebruiken dat gemakkelijk bereikbaar is voor de gebruikers. Als het personeel van het centrum van oordeel is dat een oproepsysteem niet nuttig is of een gevaar inhoudt voor de gebruiker wordt dit, na overleg, geregeld, beargumenteerd en opgevolgd in het gebruikersdossier.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In elke sanitaire cel en in elke rustkamer is een vast oproepsysteem aanwezig.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## Zonnewering en geklimatiseerde ruimte

	Ja	Nee	NB	NTB*
Er is een systeem van zonnewering voorzien.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De zonnewering laat zicht op de buitenwereld toe.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De zonnewering voorkomt oververhitting van de gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De zonnewering voorkomt verblinding van de gebruikers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De zonnewering werd overal waar nodig geïnstalleerd.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Niet te beoordelen omwille van de weersomstandigheden of het tijdstip van het inspectiebezoek

	Ja*	Nee	NB	NTB**
Als de waarschuwingsfase van het Vlaams Warmteactieplan wordt opgestart, kan men beschikken over een geklimatiseerde ruimte die voldoende groot is voor alle gebruikers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

\* De aanwezigheid van een klimatisatiesysteem kon worden vastgesteld.

\*\* Volgens de gesprekspartner(s) is er een geklimatiseerde ruimte. Omwille van de weersomstandigheden kon dit niet worden beoordeeld

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### **Nachtopvang**

	Ja	Nee	NB
Het centrum is architectonisch geïntegreerd in een woonzorgcentrum, een ziekenhuis of een centrum voor herstelverblijf.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In elke rustkamer kan maximaal één gebruiker overnachten.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elke rustkamer beschikt over een aparte, ingerichte sanitaire cel, aangepast aan de behoeften van een rolstoelgebruiker, met minstens een toilet en een wastafel.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## OMKADERING

### PERSONEELSFORMATIE

Beschikbaar personeel *	
Functie	Jobtime (vte)
Verpleegkundige(n)	1,00
Zorgkundige(n)	1,60
Ergotherapeut(e)(n)	1,75

\* exclusief personeelsleden die langdurig afwezig zijn (+ 1 maand), jobstudenten, interimpersoneel en stagiairs

	Ja	Nee	NB
Het centrum beschikt over een eindverantwoordelijke, die in het bezit is van minstens een bachelor diploma.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aantal gebruikers dat in aanmerking werd genomen voor de berekening van het personeel in het kader van de bijkomende erkenning voor opvang van zorgafhankelijke personen.	8,1		
Het centrum voldoet (in voorkomend geval na toepassing van de compensatieregeling) aan de erkenningsvoorwaarden inzake omkadering van artikel 54 van bijlage 7 (bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen):			
	Ja	Nee	NB
0,41 VTE verplegend personeel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1,10 VTE zorgkundig personeel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0,19 VTE kine/ergo/logo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0,32 VTE personeel reactivering	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### PERMANENTIE

- Vaststellingen op basis van: uurrooster maand juni 2023, personeelslijst en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Tijdens de openingsuren zorgt tenminste 1 personeelslid, met de nodige kwalificaties voor de taken die men vervult, voor een permanente dienstverlening.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### NACHTOPVANG

- Vaststellingen op basis van: toelichting gesprekspartners, personeelslijst en uurrooster maand juni 2023.

	Ja	Nee	NB
Een centrum dat ook 's nachts aan gebruikers zorg- en dienstverlening verstrekt, kan een beroep doen op een actieve nachtdienst. Die actieve nachtdienst kan worden opgenomen door het personeel van het woonzorgcentrum, het ziekenhuis of het centrum voor herstelverblijf waarin het centrum geïntegreerd is.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De actieve nachtdienst wordt waargenomen door de verpleegkundige van het WZC Reigersvliet.			

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## HULP- EN DIENSTVERLENING

### GEBRUIKERSDOSSIER

- Vaststellingen op basis van: steekproef elektronische gebruikersdossiers en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Het centrum maakt voor elke gebruiker een gebruikersdossier op.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het administratieve gedeelte van het gebruikersdossier bevat de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• identiteitsgegevens</li> <li>• contactgegevens van persoon die in geval van nood moet verwittigd worden</li> <li>• contactgegevens arts</li> <li>• voorkeur ziekenhuis.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gebruikersdossier bevat de sociale anamnese met o.a. informatie over persoonlijke kenmerken, gewoonten en levensloop.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Het gebruikersdossier bevat m.b.t. de zorg en ondersteuning actuele informatie m.b.t. de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• afspraken en afstemming rond individuele zorg en ondersteuning</li> <li>• de afspraken rond diëten en voedingsgewoonten</li> <li>• het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier</li> <li>• het medicatieschema met de redenen om een geneesmiddel op te starten, te wijzigen of ermee te stoppen.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## DAGBESTEDING, INTEGRATIE IN DE BUURT EN SOCIALE CONTACTEN

- Vaststellingen op basis van: activiteitenkalender ad valvas en toelichting gesprekspartners.

### **Zinvolle dagbesteding**

	Ja	Nee	NB
Het centrum brengt de wensen en verwachtingen m.b.t. de dagbesteding en de ontspanning van de gebruikers in kaart.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het centrum organiseert dagbesteding en ontspanning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volgende activiteiten werden reeds georganiseerd: woordspelen, geheugentraining, cognitieve spelen, zang en muziek, beweging in groep, wandelen, petanque, crea, bakken en kookatelier en gezelschapsspelen.			

### **Integratie in de buurt**

	Ja	Nee	NB
Het centrum faciliteert de deelname van de gebruikers aan activiteiten georganiseerd in de buurt of aan activiteiten van lokale organisaties en verenigingen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werden activiteiten georganiseerd of deelgenomen aan activiteiten van lokale organisaties en verenigingen: bv: Sinterklaas, carnaval, week van de vrijwilliger, ...			
Het centrum nodigt buurtbewoners en lokale organisaties uit om aan de ontspannings- en ontmoetingsactiviteiten deel te nemen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vb. zorgzame buurt, bewoners groep van assistentiewoningen (GAW).			

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**MAALTIJDEN**

- Vaststellingen op basis van: informatie ad valvas, interne afsprakennota, vergunning FAVV en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
De gebruiker kan dagelijks een warme maaltijd gebruiken.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volgens de gesprekspartners streeft het centrum ernaar om gevarieerde, aangepaste en verse voeding aan te bieden. Het menu is ad valvas ter inzage. Het menu wordt minstens 1 week vooraf aan de gebruikers meegedeeld. Dieetvoeding is verkrijgbaar op medisch voorschrift. Het middagmaal wordt bereid in de centrale keuken van het WZC Perrehof te Peer en wordt geregenereerd. De soep wordt dagelijks vers klaargemaakt in het CDV. Drinkbaar water en frisdrank bij het middageten is voor de gebruikers inbegrepen in de dagprijs.			

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**VERVOER**

- Vaststellingen op basis van: schriftelijke opnameovereenkomst en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Het centrum brengt aangepast vervoer voor de verplaatsing van de gebruiker van en naar het centrum binnen het bereik van de gebruiker. Het centrum informeert de gebruiker minstens over alle mogelijkheden van aangepast vervoer om hem van en naar het centrum te brengen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer eigen vervoer geen optie is, kan voor de inwoners van de gemeente Leopoldsburg beroep gedaan worden op het vervoer aangeboden in samenwerking met de gemeente Leopoldsburg. Dit vervoer wordt georganiseerd door vrijwilligers aan een kostprijs van 3 Euro/enkele rit. Voor gebruikers buiten de gemeente Leopoldsburg kan beroep gedaan worden op de minder mobiele centrale.			

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## OPENINGSUREN

- Vaststellingen op basis van: openingsuren ad valvas en toelichting gesprekspartners.

	Open	Beginuur	einduur
Maandag	Ja	09:00	17:00
Dinsdag	Ja	09:00	17:00
Woensdag	Ja	09:00	17:00
Donderdag	Ja	09:00	17:00
Vrijdag	Ja	09:00	17:00
Zaterdag	Nee		
Zondag	Nee		
Feestdagen	Nee		

	Ja	Nee	NB
Het centrum biedt minstens 5 dagen per week, met uitzondering van weken met wettelijke feestdagen, zorg en ondersteuning aan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het centrum biedt minstens 7 uur per dag zorg en ondersteuning aan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.



## OBSERVATIES RONDGANG

### BEJEGENING

- Vaststellingen op basis van: rondgang in de voorziening en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
De privacy van de gebruiker wordt gerespecteerd (vb. er hangt geen persoonlijke info over de gebruikers uit op plaatsen waar andere gebruikers of bezoekers dit kunnen lezen, geen inkijk, dossiers worden discreet bewaard,.....).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### MAALTIJDEN

- Vaststellingen op basis van: rondgang in de voorziening en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB	NVT
Elke gebruiker beschikt altijd gratis over voldoende drinkbaar water dat binnen handbereik is en in een recipiënt wordt aangeboden dat de gebruiker gemakkelijk kan hanteren.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De maaltijden verlopen in een rustige en huiselijke sfeer.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Men houdt in de praktijk rekening met de dieetvoorschriften en allergieën van de gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De maaltijden worden zo nodig, gemalen, gemixt, geblixt, gesneden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### VERWARMING, VENTILATIE, VERLICHTING EN ONDERHOUD

- Vaststellingen op basis van: rondgang in de voorziening en toelichting gesprekspartners.

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden:	Ja	Nee	NB
dagelijks onderhoud	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
structureel onderhoud.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### INFORMATIE VOOR GEBRUIKERS

- Vaststellingen op basis van: rondgang in de voorziening, informatie ad valvas en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
De gegevens over de Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De dagprijzen en extra vergoedingen die door de initiatiefnemer gehanteerd worden, alsook de regeling van de voorschotten ten gunste van derden, worden duidelijk geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle gebruikers, bezoekers en personeelsleden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	----------------------------------	-----------------------	-----------------------

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# HANDHYGIËNE

## AFSPRAKEN HANDHYGIËNE

- Vaststellingen op basis van: schriftelijke afspraken handhygiëne en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over schriftelijke afspraken inzake handhygiëne.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken vermelden de basisvereisten inzake persoonlijke hygiëne:	Ja	Nee	NB
geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte mouwen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
afdekken wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken bevatten concrete instructies m.b.t. :	Ja	Nee	NB
wassen en ontsmetten van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gebruik van wegwerphandschoenen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De schriftelijke afspraken worden bekend gemaakt t.a.v. nieuwe medewerkers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## HANDHYGIËNE PRAKTIJK

- Vaststellingen op basis van: rondgang in de voorziening en toelichting gesprekspartners.

De algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne worden in de praktijk door de medewerkers nageleefd:	Ja	Nee	NB
geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte mouwen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
afdekken wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij elke wastafel beschikt men over:	Ja	Nee	NB
vloeibare zeep in een dispenser	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dispenser met papieren wegwerphanddoekjes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
instructies handhygiëne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
aangepaste vuilbak (niet met de hand te bedienen).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Voor de medewerkers is er handalcohol ter beschikking op elke locatie waar zorg verleend wordt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## FACTURATIE

### DAGPRIJS

- Vaststellingen op basis van: overzicht prijzen, facturen, schriftelijke opnameovereenkomst, website ([www.vitas.be](http://www.vitas.be)) en toelichting gesprekspartners.

Voor inwoners van de gemeente Leopoldsborg wordt er een korting gegeven op ondervermelde prijzen: dagprijs 24,01 Euro - prijs nachtopvang: 24,00 Euro.

Dagprijs	€ 26,22
Prijs voor nachtopvang	€ 26,00

	Ja	Nee	NB
De samenstelling van de dagprijs is conform de regelgeving.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijzen en extra vergoedingen die door de initiatiefnemer gehanteerd worden, alsook de regeling van de voorschotten ten gunste van derden, worden vermeld in een onthaalbrochure of op de website van het centrum.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Gebruikers aan wie alleen tijdens de nacht zorg en ondersteuning wordt verstrekt, betalen een aangepaste dagprijs die lager is dan de dagprijs in een centrum voor dagverzorging.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De dagprijs of de prijs van de extra vergoedingen werd het afgelopen werkjaar aangepast.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De toegepaste dagprijs werd ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door het Agentschap Zorg en Gezondheid.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### FACTUREN

- Vaststellingen op basis van: steekproef facturen en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Voor iedere gebruiker wordt er maandelijks een factuur opgemaakt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prestaties worden steeds achteraf verrekend.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur bedraagt minstens dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De facturen bevatten alle verplichte elementen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## FACTURATIE

- Vaststellingen op basis van: steekproef facturen, schriftelijke opnameovereenkomst en toelichting gesprekspartners.

	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 de minimale kostprijselementen) die vermeld werden in de schriftelijke overeenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## DOCUMENTEN

### SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

- Vaststellingen op basis van: schriftelijke opnameovereenkomst en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een schriftelijke opnameovereenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke overeenkomst is van onbepaalde duur.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke overeenkomst bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is conform de regelgeving.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgende verplichte elementen en/of bepalingen ontbreken:
  - de vermoedelijke periodiciteit van de zorg en ondersteuning (BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10)
  - de initiatiefnemer zorgt in overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger voor de toeleiding van de bewoner naar een passend verblijf en verlengt de opzeggingstermijn tot er een passend verblijf is gevonden (BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 12)
  - er worden geen dagprijzen of extra vergoedingen aangerekend vanaf de dag die volgt op het overlijden van de gebruiker (BVR 30/11/2018, art. 509/2,§3)

### INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van: interne afsprakennota en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een interne afsprakennota.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De interne afsprakennota bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de interne afsprakennota is conform de regelgeving.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afsprakennota werd gedurende de laatste 12 maanden gewijzigd.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen. Volgende elementen ontbreken:
  - er wordt een termijn voor feed-back bepaald (BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28,§1)

### OPNAMEDOSSIEERS

- Vaststellingen op basis van: steekproef opnamedossiers en toelichting gesprekspartners.

Voor elke gebruiker kan men volgende documenten voorleggen:	Ja	Nee	NB
een schriftelijke overeenkomst die door beide partijen werd ondertekend	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## KLACHTENPROCEDURE

- Vaststellingen op basis van: klachtenprocedure en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
Het centrum beschikt over een klachtenprocedure.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure werd systematisch uitgewerkt en bevat de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aanduiden klachtenbehandelaar</li> <li>• de klachten en suggesties worden verzameld</li> <li>• klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden</li> <li>• termijn feedback</li> <li>• het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt op de website of in een onthaalbrochure.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

- Vaststellingen op basis van: procedure grensoverschrijdend gedrag en toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
De voorziening beschikt over een procedure grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure werd systematisch uitgewerkt en omschrijft de werkwijze van de verschillende stappen in het omgaan met grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers, nl.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• preventie</li> <li>• detectie</li> <li>• reactie</li> <li>• geanonimiseerde registratie</li> <li>• geanonimiseerde melding aan Zorg en gezondheid</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de procedure wordt aangegeven dat ieder grensoverschrijdend gedrag gemeld moet worden aan afdeling Woonzorg. Maar in de procedure wordt niet vermeld dat dit een geanonimiseerde melding moet zijn.			

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De procedure voor grensoverschrijdend gedrag omschrijft niet alle vereiste elementen (BVR 28/06/2019, art. 10, §1): In de procedure wordt aangegeven dat ieder grensoverschrijdend gedrag gemeld moet worden aan afdeling Woonzorg. Maar in de procedure wordt niet vermeld dat dit een geanonimiseerde melding moet zijn.