

Vlaamse overheid



**Intern Verzelfstandigd Agentschap  
Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**

Koning Albert II Laan 35 bus 31  
1030 BRUSSEL  
Tel. 02 553 33 79 – Fax 02 553 34 35  
E-mail: inspectie@wvg.vlaanderen.be

**DAGVERZORGINGSCENTRUM**

**Naam voorziening: DVC De Bezelaar**

Adres: Noormannenstraat 68 - 3000 Leuven

Tel.: 016-28 47 90

Fax :

e-mail:

**Dossiernr.:**

Opdrachtnummer: 2007/041/IT/DVC

Datum opdracht:

Datum verslag: 06/11/2007

Inspecteur: Veerle Vanderlinden

Opvolgingsinspectie

Het centrum voor dagverzorging "De Bezelaar" vormt in de praktijk samen met het apart erkende "De Wijnstok" één groot dagverzorgingscentrum. Vanwege de 2 aparte erkenningen, werd voor elk centrum een apart verslag opgemaakt. De facto gebeurde de inspectie voor het grote dagverzorgingscentrum in zijn geheel.

Wat gebruikersaantallen betreft, werd het geheel van gebruikers verrekend naar 13/23. De Bezelaar heeft immers een erkenning voor 13 en De Wijnstok voor 10 (totaal 23).

De werking van beide dagverzorgingscentra is specifiek naar dementerenden gericht.

In De Wingerd verblijven de personen die in kortverblijf zijn (tijdens weekdays) overdag in het dagverzorgingscentrum.

Aangekondigd bezoek op: 28/10/2007

Gesprek met (naam en functie): - Peggy Rix, (coördinator dagverzorgingscentra en kortverblijf

- Rudiger De Belie, directeur

**Inrichtende macht:** Woon- en Zorgcentrum De Wingerd

Adres: Noormannenstraat 68, 3000 leuven

**Verantwoordelijke (+kwalificatie):**

Peggy Rix, kinesist

**Erkenning in het kader van het thuiszorgdecreet:** voor 12 verblijfseenheden  
**Bijzondere erkenning (K.B.):** voor 12 verblijfseenheden

**Functionele binding met rusthuis/RVT:**

RVT De Wingerd

## INSPECTIE VAN DE KWALITEITSNORMERING, DE ALGEMENE EN SPECIFIEKE ERKENNINGVOORWAARDEN, EN DE NORMEN VOOR DE BIJZONDERE ERKENNING

### Toegepaste wetgeving:

- Decreet van 14 juli 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg.
  - Decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen.
  - Besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1998 houdende de erkenning en subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg.
  - Ministerieel Besluit van 10 december 2001 inzake kwaliteitszorg in de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening.
  - K.B. van 21 september 2004 houdende vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning als rust- en verzorgingstehuis of als centrum voor dagverzorging.
- 

## LEESWIJZER

De opdracht van de inspectie bestaat erin om ten behoeve van het Agentschap Zorg en Gezondheid een objectief beeld te geven over de mate waarin de voorziening zich conformeert aan de gestelde normen. Het Agentschap Zorg en Gezondheid is immers bevoegd voor de thuiszorgvoorzieningen.

Daartoe geeft het verslag een overzicht van alle geïnspecteerde items waarbij per vraag wordt aangegeven welke de verbeterpunten zijn (niet aangetoond of niet conform) doch ook welke elementen positief scoren (aangetoond of conform).

Indien een bepaald item zich niet voordoet in de voorziening, wordt 'niet van toepassing' vermeld.

Afhankelijk van de opdracht is het mogelijk dat niet alle elementen uit de regelgeving aan bod komen tijdens deze inspectie. Dit betekent niet dat aan die elementen uit de regelgeving niet moet worden voldaan, ze komen mogelijk bij een volgende inspectie aan bod.

U kunt het modelverslag waarop alle te bevragen elementen zijn opgenomen steeds raadplegen op de website:

[www.zorg-en-gezondheid.be/dagverzorging.aspx](http://www.zorg-en-gezondheid.be/dagverzorging.aspx)

Specifiek wordt per vraag volgende structuur aangehouden:

- rubriek bewijsvoering: een korte weergave van de gegevens/ elementen die door de voorziening werden getoond en/of werden vastgesteld door de inspecteur. Deze gegevens kunnen zowel de basis vormen voor een negatieve als voor een positieve beoordeling;
  - rubriek toelichting: deze rubriek wordt facultatief door de inspecteur ingevuld, en kan bijkomende relevante informatie bevatten m.b.t. de werking van de voorziening of m.b.t. de bewijsvoering;
  - rubriek beoordeling: de inspecteur beoordeelt de norm op basis van de gegevens en elementen vermeld in de 'bewijsvoering' en 'toelichting'. Het is mogelijk dat de voorziening op één of meerdere aspecten van een sectorale minimale kwaliteitseis/erkenningvoorwaarde positief scoort, terwijl aan andere aspecten van dezelfde SMK niet voldaan wordt. Om gerichte kwaliteitsverbetering mogelijk te maken motiveert de inspecteur hier waarom - op basis van welke specifieke elementen - de SMK/erkenningvoorwaarde als "niet aangetoond" of "niet conform" wordt gescoord.
  - rubriek aandachtspunten: deze punten mogen niet gelezen worden als een overtreding/afwijking op de bovenvermelde normen en kunnen dus ook op basis van deze regelgeving niet afgedwongen worden. De inspectie vraagt hiervoor enkel aandacht in functie van de bewoner.
-

## **KWALITEITSHANDBOEK**

Samenstelling kwaliteitshandboek, conform artikel 2 en 3 van het M.B. van 10 december 2001 inzake kwaliteitszorg in de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening.

*Art. 2 en 3 M.B. van 10/12/01 incl. art. 4, C, 1bis van de specifieke erkenningsvoorwaarden*

### **Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek

### **Toelichting:**

- Het kwaliteitshandboek is elektronisch opgemaakt en wordt centraal beheerd op de server.

In principe hebben alle medewerkers toegang tot het kwaliteitshandboek via de pc in de medewerkersruimte.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

### **Aandachtspunten:**

- In het kwaliteitshandboek staat bij de procedure voor het evalueren van de dienstverlening door de gebruiker enkel de inspraakkanalen en de tevredenheidsmeting aangegeven, terwijl er heel wat bijkomende evaluatie-instrumenten op managementniveau zijn uitgewerkt die hier niet in worden vermeld.

Elke voorziening ontwikkelt en omschrijft de kernprocessen inzake hulp- en dienstverlening op een systematische manier.

SMK 4.2.

### **Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: algemeen nazicht van alle procedures

### **Toelichting:**

-

**Naleving SMK:** NIET AANGETOOND

- De procedure om vanuit klachtenanalyse te komen tot correctieve en preventieve maatregelen is samengevoegd met de procedure voor klachtenbehandeling. Ze overstijgt het niveau van het behandelen van een individuele klacht niet.

### **Aandachtspunten:**

-

## **KWALITEITSPANNING**

Vanaf 2005 moet jaarlijks in de kwaliteitsplanning worden beschreven welk(e) project(en) of activiteit(en) in het werken aan kwaliteit word(t)en opgenomen en met welk oogmerk..

Artikel 4 M.B. van 10/12/2001 incl. art. 4, C, 7° van de specifieke erkenningsvoorwaarden

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitsplanning voor het jaar 2007

**Toelichting:**

De kwaliteitsplanning is op niveau van "De Wingerd" opgesteld.

Ze is dus gelijklopend met deze van het RVT, welliswaar met specificaties in bijvoorbeeld timing voor het dagverzorgingscentrum. Eén bijkomend specifiek project voor het dagverzorgingscentrum is de vervoersreorganisatie van de busjes.

- De kwaliteitsplanning kadert binnen de bredere context van "Kwadrant" (een cyclisch managementmodel voor zorgexcellentie).

- In de kwaliteitsplanning voor 2007 wordt hoofdzakelijk de nadruk gelegd op projecten die gelinkt zijn aan de nieuwbouw, die vermoedelijk in september 2008 in gebruik kan worden genomen.

Er werd reeds een tevredenheidsmeting uitgevoerd bij medewerkers en familie van bewoners. Ongeveer één jaar na de ingebruikname van de nieuwbouw zal deze worden herhaald, zodat kan worden nagegaan of de nieuwbouw als een verbetering wordt ervaren.

Verder is er bv. het doucheproject om personeelsleden reeds vertrouwd te maken met het douchen van bewoners. Er is bv. het dessertproject waardoor de personeelsleden vertrouwd leren worden met het klaarmaken van een dessert samen met de bewoners.

- Voor elk project bestaat een projectfiche die duidelijk en gedetailleerd is uitgewerkt.

- Al de projecten zijn samen in een grote timingstabel gegoten, zodat het tijdspad kan worden opgevolgd.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

## **PROFIEL EN AANTAL GEBRUIKERS**

Een dagverzorgingscentrum is een voorziening die als opdracht heeft de gebruiker in daartoe bestemde lokalen zonder overnachting dagverzorging, alsmede geheel of gedeeltelijk, de gebruikelijke gezinsverzorging en huishoudelijke verzorging te bieden.

In het dagverzorgingscentrum verblijven gebruikers die geen intensieve medische behandeling en toezicht nodig hebben, maar wel behoefte aan (re-)activering, verpleging, verzorging, toezicht en/of begeleiding in de activiteiten van het dagelijkse leven.

Bijkomende voorwaarden in geval van bijzondere erkenning:

- het centrum voor dagverzorging is bestemd voor verzorgingsbehoevende personen, met dien verstande evenwel dat de algemene gezondheidstoestand van deze personen, naast de medische zorg van de huisarts, verpleegkundige, paramedische en kinesitherapeutische zorg eveneens hulp bij de dagelijkse levensactiviteiten moet vereisen. Deze personen moeten daarenboven voldoen aan de criteria van zorgenbehoevenheid, bedoeld in artikel 148bis, 3°, van het koninklijk besluit van 3 juli 1996 tot uitvoering van de wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, gecoördineerd op 14 juli 1994.

- het centrum voor dagverzorging moet een functionele binding hebben met een rusthuis of een rust- en verzorgingstehuis. Indien dit centrum zich bevindt in een rusthuis of een rust- en verzorgingstehuis wordt een aparte eenheid gecreëerd

Art. 10 van het decreet - Art. 4, A, 2<sup>o</sup> specifieke voorwaarden - Bijlage 2, A en B bijz. erkenning

Met decreet wordt bedoeld: de algemene erkenningsvoorwaarden zoals opgenomen in het decreet van 14 juli 1998

Met specifieke voorwaarden wordt bedoeld: de specifieke erkenningsvoorwaarden zoals omschreven in het besluit van de Vlaamse regering van 18 december 1998

Met bijzondere erkenning wordt bedoeld: de erkenningsnormen zoals omschreven in het KB van 21 september 2004

**Bewijsvoering:**

- gebruikerslijst
- opnamedossiers
- rondgang in de voorziening
- gebruikersprofielen
- overzicht van de gebruikers per gemeente

**Toelichting:**

Gemiddelde bezetting per dag (vorig kalenderjaar): 9

Gebruikersprofiel:

Aantal gebruikers met F-score: 45

Aantal gebruikers zonder F-score: 1

Overzicht gebruikers per gemeente (maand voorafgaand aan inspectie):

Gebruikers zijn afkomstig van Leuven, Herent, Loonbeek, Overijse, St. Pieters Woluwe, ...

- Het dagverzorgingscentrum is in hetzelfde gebouw als RVT De Wingerd gelegen. Het is wel een aparte eenheid met een aparte toegang en een aparte tuin.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving Algemene norm bijzondere erkenning:** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

## **KWALITEITSBELEID - OPDRACHTVERKLARING**

Elke voorziening ontwikkelt een opdrachtverklaring en maakt die kenbaar (missie, visie en waarden).

SMK 4.1.

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: opdrachtverklaring
- informatiebrochure
- doek opgehangen bij de ingang met missie

- huiskrant
- website

**Toelichting:**

-

**Naleving SMK:**                      **AANGETOOND**

**Aandachtspunten:**

-

De voorziening stelt aan de inspectie de gegevens ter beschikking die aantonen dat voldaan wordt aan de verschillende vigerende regelgevingen.

*SMK 3.2. inclusief art. 28 §5 decreet*

**Bewijsvoering:**

- documenten en gegevens ter inzage gevraagd bij dit inspectiebezoek

**Toelichting:**

- De inspectie werd grondig en deskundig voorbereid en verliep op een constructieve wijze.

**Naleving SMK (en erkenningsvoorwaarde):**    **AANGETOOND**

**Aandachtspunten:**

-

Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met de gebruiker.

*SMK 1.2.inclusief art. 18,3° van het decreet (eerste luik)*

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde
- rondgang in de voorziening
- Brochure belevingsgerichte zorg
- Functie-omschrijvingen medewerkers
- Tevredenheidsenquête
- Verslaggeving teamvergaderingen

**Toelichting:**

- Per gebruiker wordt een medewerker als aandachtsgiver aangeduid. Deze leert de gebruiker individueel kennen (ook zijn/haar levensgeschiedenis) en geeft deze extra aandacht.
- Tijdens de eerste teamvergadering stelt de medewerker zijn/haar aandachtspersoon en zijn/haar karakteristiek voor aan het zorgteam.
- Het is ook de taak van deze medewerker spontaan/actief contact met de familie op te nemen en een vertrouwensband op te bouwen.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):**    **CONFORM**

**Naleving SMK:**                                      **AANGETOOND**

**Aandachtspunten:**

-

De voorziening neemt voor haar hulp- en dienstverlening de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt.

*SMK 1.3. inclusief art. 18,1° en 6° van het decreet*

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde
- rondgang in de voorziening
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

- Ook de hygiëne van de gebruikers van het dagverzorgingscentrum wordt opgevolgd. Meerdere gebruikers gaan wekelijks in bad in het dagverzorgingscentrum. Gebruikers kunnen ook beroep doen op kapper en pedicure.
- Resultaten van specifieke bevraging over het dagverzorgingscentrum naar waardigheid zijn zeer positief (bv. mate waarin personeel bij zorg en omgang rekening houdt met familielid).

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

De hulp- en dienstverlening stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en respecteert zoveel mogelijk de individuele levensstijl.

*SMK 1.4. inclusief art. 3 en art. 18,5° van het decreet*

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde
- brochure reminiscentie
- folder dessertenproject
- brochure belevensgerichte zorg
- tevredenheidsenquête
- sociale anamnese bewoners
- activiteitenprogramma

**Toelichting:**

- Tijdens de voormiddag en de namiddag worden één of meer activiteiten aangeboden. Gebruikers worden gestimuleerd om mee te doen, indien ze niet wensen wordt dit gerespecteerd.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

De voorziening schept kansen tot behoud en/of ontwikkeling van de individuele mogelijkheden van de gebruiker (oa. zelfontplooiing, sociale contacten, een aangepast activiteiten aanbod en een zinvolle tijdsbesteding).

SMK 1.7.

**Bewijsvoering:**

- activiteitenaanbod
- sociale anamnese gebruikers
- tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

Tijdens de rondgang van de inspecteur, vonden er 3 activiteiten plaats.

- Samen met een groepje bewoners werd de krant besproken.
  - Met een groepje mannen werd een voetbalmach besproken.
  - Er werd herstdecoratie gemaakt - bloemschikken (vooral door vrouwen) en herfstdecoratie aan wand bevestigd (vooral door mannen).
- Eén gebruiker zat in een stille hoek en wenste niet deel te nemen aan activiteiten.

**Naleving SMK:**

**AANGETOOND**

**Aandachtspunten:**

-

De gebruiker wordt in staat gesteld om zijn relaties met zijn sociaal netwerk zoveel mogelijk voort te zetten en nieuwe relaties te ontwikkelen.

SMK 1.8.

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

- Indien familieleden van gebruikers voor 10 uur verwittigen, kunnen ze 's middags mee eten.
- Het dagcentrum is doorlopend toegankelijk. Activiteiten staan ook open voor vrienden en/of familie van gebruikers.
- De vraag van het tevredenheidsenquête "als ik op bezoek kom in het dagverzorgingscentrum voel ik me op mijn gemak" scoorde zeer hoog.

**Naleving SMK:**

**AANGETOOND**

**Aandachtspunten:**

-

## **KWALITEITSBELEID - HULP- EN DIENSTVERLENINGSAAANBOD**

De voorziening legt de keuzemogelijkheden van haar hulp- en dienstverlening vast en maakt die kenbaar aan haar gebruikers.

SMK 1.6. inclusief artikel 19,§2 van het decreet en art. 4, A, 18° van de specifieke voorwaarden

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde
- verblijfsovereenkomst
- informatiebrochure
- Kwaliteitshandboek : hulp- en dienstverleningsaanbod

- Activiteiten en dienstverlening op aparte website voor dagverzorgingscentrum (www.dagcentra-Leuven.be)
- Brochure Thuiszorgondersteunende Diensten Leuven (=TOD)
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

Overzicht aangeboden diensten:

- activiteiten
- mogelijkheid tot bad, kapper, pedicure.

Vervoer:

Er wordt samengewerkt met het dagverzorgingscentrum Hertog van Brabant (Dijlehof). 3 busjes halen de gebruikers van de 2 (of beter 3) dagverzorgingscentra op en brengen hen thuis.

In het verleden werden hiervoor specifiek chauffeurs aangeworven. Vermits met het ophalen en thuisbrengen van dementerenden heel wat aandachtspunten gepaard gaan, is men de vervoerdienst recent aan het optimaliseren (zie kwaliteitsplanning). Verzorgenden of opvoedkundigen zullen instaan voor het vervoer en de omkadering.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

De gebruiker kan vrij bezoek ontvangen.

SMK 1.10.

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde

**Toelichting:**

-

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

In zijn werking dient het dagverzorgingscentrum uit te gaan van het principe dat aan de er verblijvende personen de grootst mogelijke vrijheid verleend moet worden.

Aan elke gebruiker moet gedurende zijn verblijf een volledige filosofische, godsdienstige en politieke vrijheid gewaarborgd worden.

De vrijheid van keuze van geneesheer moet worden verzekerd. Het staat de gebruiker vrij bezoek te ontvangen.

Art. 4, A, 5<sup>o</sup> specifieke voorwaarden

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde
- Onthaalbrochure
- Kwaliteitshandboek : algemene inlichtingen

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

## **KWALITEITSSYSTEEM – CONDITIONELE ELEMENTEN**

### **Organisatie**

Elke voorziening beschikt over een organogram en een functiebeschrijving voor de personeelsleden.

SMK 5.1.

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: organogram
- kwaliteitshandboek: functiebeschrijvingen

**Toelichting:**

-

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

De voorziening organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg omtrent de hulpverlening met personeel en gebruikers.

SMK 5.2.

**Bewijsvoering:**

- Kwaliteitshandboek : lijst met overlegkanalen.
- Verslaggeving diverse overlegkanalen.
- Verslaggeving stuurgroep : evaluatie en sturing van projecten
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

- Om de 6 weken is er een teamvergadering waar enerzijds organisatorische elementen aan bod komen en anderzijds bezoekers worden toegelicht. De teamvergadering is multidisciplinair samengesteld. Ook de neuroloog is aanwezig.

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

### **Personeel**

De voorziening moet voldoende en deskundig personeel inzetten om haar doelstellingen te realiseren.  
De personeelsleden moeten over de nodige kwalificaties beschikken voor de opdrachten die zij vervullen

SMK 2.1. - SMK 5.4

Inclusief art. 4, B, 1° van de specifieke voorwaarden

Inclusief bijlage 2, C van het K.B. m.b.t. de bijzondere erkenning

**Bewijsvoering:**

- personeelslijst
- rondgang in voorziening
- steekproef personeelsdossiers
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

Kwalificatie	Aantal vte	Vereist volgens thuiszorgdecreet	Vereist volgens K.B. voor capaciteit van...
Coördinator	0,80000001	1	
Verpleegkundigen	1,25	0,25	0,80000001
Verzorgenden	1,035	0,75	1,2
reactivering	0,40000001		0,40000001
keuken en onderhoud	0,79000002		
chauffeurs en administratie	1,095		

Permanentie:

Er zijn medewerkers in het dagverzorgingscentrum aanwezig van 7.00 tot 20.30 uur (vermits de bewoners in kortverblijf hier overdag ook verblijven).

- De personeelsdienst van De Wingerd wordt in het kader van een samenwerkingsverband met WZC Ter Meeren en WZC Dijlehof in het Dijlehof uitgebaut.

- De coördinatie wordt in de praktijk voor de 2 dagverzorgingscentra waargenomen door Peggy Rix.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):**

CONFORM

**Naleving Organisatorische normen bijzondere erkenning:**

NIET CONFORM

- er is een gering tekort aan verzorgenden.

**Naleving SMK:**

AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

- tegen uiterlijk 31/12/2008 moet het centrum aan de voorwaarde inzake coördinatiefunctie voldoen: minstens één voltijds equivalent, en een taak die maximaal door twee personeelsleden kan vervuld worden.

- Een medewerker met het diploma sociale readaptatiewetenschappen wordt meegeteld als reactiveringspersoneel in het kader van de bijzondere erkenning. Dit diploma is niet specifiek opgenomen in de bijzondere erkenningsnorm C.

De dagelijks verantwoordelijke van de inrichting moet voor zichzelf en voor elke medewerker een getuigschrift van goed zedelijk gedrag kunnen overleggen.

*Art. 4, B, 3<sup>o</sup> specifieke voorwaarden.*

**Bewijsvoering:**

- steekproef van personeelsdossiers

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

**Vormingsbeleid**

De voorziening ontwikkelt een vormingsbeleid voor haar personeelsleden.

*SMK 5.5. Inclusief art. 4, B, 2<sup>o</sup>*

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: vormingsbeleid
- Bijscholingsmap
- NIS-plan met uurregistratie van vormingen en bijscholingen

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

**Ondersteuning vrijwilligers, stagiairs en studenten**

**Gebouw en uitrusting**

De voorziening voorziet in een accommodatie en de nodige hulpmiddelen, aangepast aan haar doelgroep en zorgt voor een passend onderhoud ervan.

*SMK 5.7. Inclusief art. 4, D, 2<sup>o</sup>, 4<sup>o</sup>, 5<sup>o</sup>, 6<sup>o</sup>, 7<sup>o</sup>, 8<sup>o</sup>, 9<sup>o</sup>, 10<sup>o</sup>(onderhoud), 11<sup>o</sup>, 12<sup>o</sup>*

**Bewijsvoering:**

- rondgang in gebouw

Toelichting:

Lokalisering:

- Het dagverzorgingscentrum is vlak naast de centrale ingang van het RVT gelegen. De toegang is beveiligd met een cijfercodeslot.

Recente wijzigingen:  
geen

Geplande wijzigingen:  
De oplevering van de nieuwbouw van De Wingerd de de verhuis naar de nieuwe site zijn gepland in het najaar van 2008.

Korte beschrijving van de infrastructuur en beschikbare lokalen:  
Vlak na de ingang rechts bevinden zich enkele kantoren, één voor de medewerkers en één voor de neuroloog. Links is er de vestiaire, de toiletten en een badkamer met kantelbad. Er is een ingerichte keuken waar onder begeleiding gekookt kan worden. Verder is het dagverzorgingscentrum een aaneensluitende open ruimte, waar meerdere hoekjes (een 7-tal) zijn gecreëerd door het alsdusdanig opstellen van meubilair of achter een wand. Achteraan is ook een hoek met een biljarttafel. Het geheel is comfortabel ingericht en straalt een warme sfeer uit. De achterkant van het gebouw grenst aan een aangename tuin, waarvan een groot deel is afgesloten en specifiek voorzien is voor het dagverzorgingscentrum. De busjes stoppen aan de tuinzijde, omdat er hier minder niveauverschillen zijn.

Vermits er geen aparte rustplaats is, zijn er comfortabele zetels voorzien waarin gebruikers kunnen rusten in de namiddag. Er worden hoekjes voorbehouden voor personen die los van het groepsgebeuren willen rusten of voor dementerenden voor wie een prikkelarme omgeving meer aangewezen is dan een sociaal groepsgebeuren.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

- in de nieuwbouw dient het centrum zich te conformeren aan de norm D,13° inzake de rustkamer. Uit nazicht van de plannen blijkt voor elk van de 2 dagverzorgingscentra een rustkamer te zijn voorzien.

In samenspraak met de voorziening en de gebruikers worden de ruimten waar de gebruiker verblijft zo huiselijk mogelijk ingericht, met het oog op het creëren van een gevoel van geborgenheid en veiligheid.

*SMK 1.11. Inclusief art. 4, D, 3° van de specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- rondgang in het gebouw  
- Tevredenheidsmeting

**Toelichting:**

- Er wordt veel aandacht besteed aan de inrichting van het centrum. Hier is ook maandelijks een apart budget voor voorzien.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

**Financiële middelen**

**KWALITEITSSYSTEEM – OPERATIONELE ELEMENTEN**

**Onthaal/opname/doorverwijzing en ontslag**

De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en in elke fase van het hulp- en dienstverleningsproces.

*SMK 1.15. inclusief art. 4, A,1<sup>o</sup>, 3<sup>o</sup>, 4<sup>o</sup> en 7<sup>o</sup> van de specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde
- verblijfsovereenkomst
- steekproef van opnamedossiers
- kwaliteitshandboek: procedure voor onthaal en opname
- informatiebrochure Thuisdiensten Leuven
- onthaalbrochure
- verslagen bezoekersadviesraad
- website (www.dagcentra-leuven.be)
- Tevredenheidsenquête
- Checklist data en documenten bij opname
- Document bewonerskarakteristiek

**Toelichting:**

- Na de eerste aanmelding is er normalerwijze eerst een kennismakingsgesprek.

- Het intakegesprek van potentiële nieuwe gebruikers kadert in het samenwerkingsverband met het Dijlehof. Er is een gezamenlijk intakegesprek voor de verschillende dagverzorgingscentra. Naargelang de behoeften van de gebruiker kan hij naar het Dijlehof of naar De Wijnstok - De Bezelaar. Dementerenden worden voornamelijk naar De Wijnstok - De Bezelaar georiënteerd. Fysiek zorgbehoevenden worden vooral naar het Dijlehof georiënteerd.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

Van elke gebruiker worden, met respect voor de persoonlijke levenssfeer, de volgende gegevens bijgehouden:

- a. de volledige identiteit;
- b. in voorkomend geval, naam, adres en telefoonnummer van de behandelende geneesheer

c. naam, adres en eventueel telefoonnummer van de personen die in nood dienen te worden verwittigd  
d. in voorkomend geval, naam, adres en eventueel telefoonnummer van de vertrouwenspersoon.

*Art. 4, A, 8° specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- steekproef van opnamedossiers

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

Het dagverzorgingscentrum verbindt er zich toe niemand uit te sluiten tenzij om reden van overmacht of om een reden en volgens de procedure, vermeld in het reglement van orde. Zorgbehoevendheid kan geen reden zijn tot weigering van verblijf in het dagverzorgingscentrum, behalve wanneer het personen betreft die:

- a. wegens hun gedragingen zwaar storend zijn voor andere gebruikers of voor het dagverzorgingscentrum zelf;
- b. niet voldoen aan de bepalingen van punt A,2°;
- c. niet ressorteren onder de beschreven doelgroep zoals vermeld in punt 3°,b.

De opname- en ontslagcriteria mogen geen betrekking hebben op:

- a. de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging van de gebruiker;
- b. het lidmaatschap van de gebruiker bij een organisatie of groepering;
- c. het al dan niet beroep doen door de gebruiker op andere hulp- en dienstverleningsvormen;
- d. de financiële draagkracht van de gebruiker, tenzij dit zou inhouden dat het dagverzorgingscentrum zich prioritair richt naar gebruikers met een verhoogd risico op verminderde welzijnskansen.

*Art. 4, A, 4° specifieke voorwaarden Inclusief art 18, 4° van het decreet*

**Bewijsvoering:**

- reglement van orde

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

Indien de voorziening niet de aangewezen dienst- en hulpverlening kan voorzien, wordt in samenspraak met de gebruiker en/of familie doorverwezen.

*SMK 2.3. inclusief artikel 19,3° van het decreet en art. 4, A, 19° van de specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: procedure voor doorverwijzing
- informatiebrochure thuisdiensten Leuven
- voorbeelddossiers van doorverwijzing

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

**Begeleiding, verzorging en verpleging**

De interne en externe hulp- en dienstverlening wordt opgevolgd, in samenspraak met de gebruiker en/of zijn familie.

*SMK 2.2. inclusief art. 18, 2<sup>o</sup>, art. 20 en art. 22 van het decreet en art 4, A, 16<sup>o</sup> en 17<sup>o</sup> van de specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- steekproef gebruikersdossiers
- rondgang in de voorziening
- Verslaggeving overleg en communicatiekanalen.
- Verslagen bezoekersadviesraad
- Verslagen SIT-overleg
- Elektronisch zorgdossier
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

Aan de gebruikers moet de hulp- en dienstverlening worden verzekerd die hun gezondheidstoestand vereist en moet de nodige hulp worden verstrekt bij de dagelijkse handelingen van het leven.

*Art. 4, A, 13<sup>o</sup> specifieke voorwaarden inclusief art. A, 14<sup>o</sup> en 15<sup>o</sup> van de specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- rondgang in de voorziening

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

**Verwerven en doorgeven van informatie m.b.t. de gebruiker**

Elke voorziening maakt duidelijke en aangepaste afspraken met betrekking tot het verwerven en doorgeven van informatie met respect voor de privacy van de gebruiker.

*SMK 1.1.*

**Bewijsvoering:**

- procedure voor het verwerven en doorgeven van informatie m.b.t. de gebruiker
- Huishoudelijk reglement
- Kwaliteitshandboek : zorgendossier
- Brochure belevingsgerichte zorg

**Toelichting:**

-

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

**Klachten /inspraak / evaluatie**

Elke gebruiker, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening. Elke voorziening werkt hiervoor een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers.

*SMK 1.13. Inclusief art. 4, C, 2° van de specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: klachtenprocedure
- registratie klachten
- Informatiebrochure

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

De voorziening treft de nodige maatregelen voor inspraak in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening.

*SMK 1.5. inclusief art. 4, C, 1° van de specifieke voorwaarden*

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: procedure voor collectieve inspraak van de gebruiker m.b.t. de algemene werking
- verslagen bewonersadviesraad

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

-

De voorziening evalueert op een systematische manier en op geregelde tijdstippen haar hulp- en dienstverlening en gebruikt de resultaten hiervan voor de bijsturing.

SMK 4.3.

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: procedure voor het evalueren van de hulp- en dienstverlening door de gebruiker.
- tevredenheidsonderzoek
- Verslagen IKZ-stuurgroep
- Jaarverslag
- Powerpointpresentatie Kwadrant

**Toelichting:**

-

**Naleving SMK:** AANGETOOND

**Aandachtspunten:**

- Er wordt op verschillende manieren aan de evaluatie van de dienstverlening en de werking in het algemeen gedaan. Meerdere hiervan zijn echter niet opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Het dagverzorgingscentrum staat in voor de gecoördineerde, systematische, kwantitatieve registratie van zijn werking, evenals van de gebruikers, hun normale leef- en woonsituatie, hun mantelzorgers, de aard van de zorgvraag, de geboden hulpverlening en het effect van de hulpverlening.

Van de gebruikers dienen met respect voor de persoonlijke levenssfeer, minstens de identiteit, verblijfsduur, reden van opname en ontslag, en het zorgprofiel te worden geregistreerd.

Deze gegevens dienen gedurende minstens drie jaar in het centrum bewaard te blijven.

*Art. 4, C, 4<sup>o</sup> specifieke voorwaarden inclusief art. 25 van het decreet.*

**Bewijsvoering:**

- jaarverslagen
- registratiegegevens

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

## **Voeding**

De gebruikers van het dagverzorgingscentrum moeten tenminste per dag een gepaste maaltijd ontvangen als zij meer dan 4 uur in het dagverzorgingscentrum verblijven.

*Art. 4, A, 9<sup>o</sup> specifieke voorwaarden.*

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: procedure voor bereiding van voeding.
- Huishoudelijk reglement
- Menu's
- Lijst voorkeuren van bezoekers
- Verslagen restaurantcomité
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

- Indien gevraagd kan men ook ontbijt en avondmaal verkrijgen. De bewoners in kortverblijf gebruiken dit immers ook in het dagverzorgingscentrum.

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

## **Hygiëne**

Alle lokalen en alle gebruikte materialen moeten steeds proper worden gehouden en moeten, in alle opzichten, beantwoorden aan de bestemming die eraan wordt gegeven.

*Art. 4, D, 10<sup>o</sup> specifieke voorwaarden - hygiëne.*

**Bewijsvoering:**

- procedure voor de planning en organisatie van de schoonmaak.
- rondgang in het gebouw
- Tevredenheidsenquête

**Toelichting:**

-

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

## **Facturatie/geldbeheer**

Na elke maand wordt voor iedere gebruiker een rekening opgemaakt waarop duidelijk volgende gegevens zijn vermeld:

- de identiteit van de gebruiker;
- het aantal dagen verblijf;
- de gevraagde dagprijs; een gedetailleerde opgave van al de boven de dagprijs in rekening gebrachte extra vergoedingen (aard, aantal en bedrag van deze extra kosten);
- het totaal verschuldigde netto bedrag.

Een exemplaar van die rekening wordt overhandigd aan elke natuurlijke of rechtspersoon die geheel of gedeeltelijk voor de betaling instaat.

Voor gebruikers die het dagverzorgingscentrum slechts sporadisch bezoeken, kan de afrekening dagelijks gebeuren.

*Art. 4, C, 3<sup>o</sup> specifieke voorwaarden.*

**Bewijsvoering:**

- kwaliteitshandboek: procedure voor facturatie t.a.v. de gebruiker.
- nazicht maandelijkse rekeningen (en bijhorende bewijsstukken) bij steekproef.
- goedkeuring/kennisgeving FOD

**Toelichting:**

Dagprijs:

28,28 Euro

(kennisgeving F.O.D. d.d. )

Niet inbegrepen in dagprijs:

- Vervoer per rit (1,71 Euro)
- Ontbijt of avondmaal (3,42 Euro)
- Pedicure (13,14 Euro)
- Manicure (5,53 Euro)
- Haarverzorging (prijs verschillend naargelang behandeling)

**Naleving erkenningsvoorwaarde(n):** CONFORM

**Aandachtspunten:**

-

Veerle Vanderlinden  
inspecteur