



Koning Albert II laan 35 bus 31  
 1030 Brussel  
 T 02 553 34 34  
 F 02 533 34 35  
[contact@zorginspectie.be](mailto:contact@zorginspectie.be)

## Woon- en Zorgcentrum

**Naam voorziening:** IMMADI

Adres: Kempische steenweg 408 – 3500 Hasselt  
 Tel.: 011 – 26.95.00  
 Fax : 011 – 26.95.10  
 e-mail: [info@immadi.zkj.be](mailto:info@immadi.zkj.be)

**Dossier:** 315.108

Erkenning	
Opvolging	
Klacht Rif	<b>X</b>
Andere	

Opdrachtnummer: 065-2010  
 Datum opdracht: 09/11/2010  
 Verslagnummer: TL/010/065  
 Datum verslag: 24/11/2010

Onaangekondigd bezoek op: 19/11/2010  
 Gesprek met: Mevr. Chantale Theunkens, dagelijks verantwoordelijke  
 Mevr. Mireille Vandebergh, hoofdverpleegkundige  
 Mevr. Rita Raskin, administratief medewerker  
 Mevr. Antonia Nouwens, bewoner

**Inrichtende macht:** VZW Zusters Kindsheid Jesu Hasselt  
 Adres: Onze Lieve Vrouwstraat 23 – 9041 Oostakker

**Dagelijks verantwoordelijke:** Chantale Theunkens  
 Kwalificatie: maatschappelijk werker – godsdienstwetenschappen

**Erkenning:** voor 45 woongelegenheden tot 30/09/2014

## Toegepaste wetgeving

- ✓ Woonzorgdecreet van 13 maart 2009
- ✓ Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.
- ✓ Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.
- ✓ Ministerieel Besluit van 10 december 2001 inzake kwaliteitszorg in de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening.

## Situering inspectiebezoek

Via de Rusthuisinfofoon werd een klacht ingediend door dhr. Herman Bielen en mevr. Hildegard Cornelissen met betrekking tot het verblijf van mevr. Antonia Nouwens in het woonzorgcentrum. De klachtindieners werden aangeduid als vertrouwenspersonen van de betrokken bewoner.

De klachten hebben betrekking op:

- ✓ De organisatie van het maaltijdgebeuren  
Mevrouw Nouwens zou worden verboden om deel te nemen aan de gemeenschappelijke maaltijden. Zij zou alle maaltijden alleen moeten nuttigen op haar kamer.
- ✓ De communicatie met de directie  
Er zou onvoldoende gecommuniceerd worden door de directie naar familieleden. Oa de aanstelling van de nieuwe directie op 1/9/2010 werd niet meegedeeld aan familieleden. Er werd evenmin geantwoord op een aangetekend schrijven van 7/9/2010.

## **PROFIEL EN AANTAL BEWONERS**

Bezettingsgegevens

O	A	B	C	CD
16	11	7	4	7

Aantal niet-bejaarde bewoners: -  
Aantal bewoners met dementie: 12  
Aantal in niet-erkend kortverblijf: -  
Aantal ten laste van een OCMW: 1

Totale bezetting WZC: 45 / 45

*Het rusthuis is gevestigd in een gedeelte van het klooster van de Zusters Kindsheid Jesu. Het gebouw omvat in totaal 60 kamers, onderverdeeld in 4 afdelingen van 15 kamers. Drie afdelingen werden erkend als rusthuis (45 wgl), de overige 15 kamers fungeren verder als klooster.*

*Bij de opstart van het rusthuis in 2007 verbleven er enkel religieuzen. Men wenst de voorziening geleidelijk ook open te stellen voor niet religieuzen. Momenteel verblijven er 39 zusters, 2 priesters en 4 leken.*

*Mevrouw Nouwens is 103 jaar oud. Ze verblijft sedert 16/6/2010 in dit rusthuis na een verblijf van 11 jaar in een andere voorziening. De plaatsingskosten worden mee ten laste genomen door het OCMW van Zonhoven. Het bedrag van het zakgeld dat zij ontvangt ligt lager dan het wettelijk minimumbedrag.*

## Besluit

Bewoners die in een WZC verblijven met tussenkomst van een OCMW hebben recht op een zakgeld waarvan het bedrag sedert 1/9/2010 minimaal 86.15 € per maand bedraagt. Het betrokken OCMW moet worden uitgenodigd om vanaf die datum het correcte bedrag uit te betalen.

## **PERSONEEL**

Bestand in vte:

<i>Functie</i>	<b>Effectief 45 wgl</b>	<b>Vereist 45 wgl</b>
Directeur	1.00	1.00
Totaal verpleging	3.82	3.00
Waarvan hoofdverpleegkundige	1.00	-
Verzorging	8.07	4.50
Ergo	-	-
Kine	-	-
Logo	-	-
Animatie	1.00	1.00
Reactivering	-	-
Onderhoud/keuken	8.10	3.00
Andere:		
- hoofd bewonerszorg	-	-
- maatschappelijk werker	-	-
- administratieve medewerkers	0.50	-
- logistieke medewerkers	0.50	-
- kwaliteitscoördinator	-	-
- wasserij	1.32	-

## Toelichting

De functie van dagelijks verantwoordelijke wordt sedert 1/9/2010 waargenomen door mevr. Theunkens. Ze werkt tot 30/6/2011 aan 80%. Het overige deel van de functie wordt ingevuld door Zr. Roseline Vangool, die deze functie voorheen waarnam.

Sedert 1/9/2010 beschikt men ook over een animatiedeskundige met kwalificatie ergotherapeut. Betrokkene beschikt over een arbeidsovereenkomst met 30/38 prestaties (6u per dag). Daarnaast wordt één van de medewerkers uit de verzorging (Judith Lambrix – 19.25/38) voor 8u per week vrijgesteld voor animatie. Op de personeelslijst wordt deze medewerker evenwel voor de volledige prestaties bij de verzorging vermeld.

## Besluit

Een WZC met 45 wgl moet effectief kunnen beschikken over een voltijdse animatiedeskundige. Indien een medewerker verschillende functies waarneemt is het aangewezen om dit als dusdanig op het uurrooster te vermelden.

## KLACHTEN

### Maaltijden

#### *Vaststellingen:*

Zoals hoger gesteld verblijven er momenteel slechts 4 niet-religieuzen in het WZC. Deze gebruiken momenteel allemaal de maaltijden in de eigen kamer. De andere bewoners (religieuzen) gebruiken de maaltijden gezamenlijk in de leefruimten op de afdelingen. Zij zouden erop staan dit onder elkaar te blijven doen zoals steeds gebruikelijk was in deze voorziening.

Het reglement van orde voorziet nochtans onder punt 4.3 dat “de maaltijden op de kamer of in de gemeenschappelijke restaurants kunnen gebruikt worden”. Dit veronderstelt dat de bewoners daarbij een keuze kunnen maken. Bijgevolg moeten ook de nodige voorzieningen worden getroffen om de keuze van de bewoner praktisch uit te voeren. Daarbij kan ook verwezen worden naar art.7 van bijlage XII van het BVR van 24/07/2009 waarbij gesteld wordt dat de bewoner en zijn familie of mantelzorgers de grootst mogelijke vrijheid genieten, die enkel kan beperkt worden om organisatorische redenen waarover duidelijk moet gecommuniceerd worden. Hetzelfde principe is verwoord in norm 1.7 van het BVR van 17/7/1985.

Uit het gesprek met mevr. Nouwens is gebleken dat zij erg sociaal is en zeer graag ‘onder de mensen’ vertoeft. Zij neemt ook actief deel aan alle animatieactiviteiten (elke VM en elke NM). Tijdens de inspectie was er een bewegingsactiviteit aan de gang waar mevr. Nouwens samen met een 10-tal bewoners op een enthousiaste wijze aan deel nam. Het was overduidelijk dat zij ervan genoot.

#### *Besluit*

De klacht is terecht. Elke bewoner moet in principe de keuze hebben om de maaltijden alleen of in groep te gebruiken. Dit principe staat zowel verwoord in de reglementering op de woonzorgcentra als in het eigen reglement van orde van de voorziening.

### Communicatie

#### *Vaststellingen:*

De nieuwe directie werd voorgesteld aan de bewoners van het rusthuis en aan de overige leden van de congregatie die in het aanpalende kloostergedeelte verblijven. Oa wegens het beperkt aantal ‘externe’ bewoners werd geen officiële communicatie naar derden gevoerd. De meeste familieleden zouden inmiddels informeel hebben kennisgemaakt met de nieuwe directie bij hun bezoek aan het rusthuis.

Dhr. Bielen had een uitgebreid onderhoud met de directie op 13/10/2010 (cf. zijn schrijven van 17/10). Om die reden achtte de directie het niet meer nodig om formeel te antwoorden op het aangetekend schrijven. Dit schrijven had betrekking op een deurwaardersexploot dat aan de betrokken bewoner werd betekend en niet werd meegedeeld aan de vertegenwoordigers van deze bewoner.

#### *Besluit:*

De klacht is gedeeltelijk gegrond. Het woonzorgcentrum moet een actieve communicatie voeren met de bewoner en zijn omgeving met betrekking tot de strategische beleidsbeslissingen van het management die een impact hebben op oa de dagelijkse werking van het centrum (BVR 24/07/2009, bijlage XII, art 8). De strategische beslissingen van het management die aan de bewoners, de familie en de mantelzorgers worden meegedeeld, moeten in de afsprakennota worden vermeld (bijlage XII, art 11,7°). De aanstelling van een nieuwe directie kan worden gerekend bij voormelde categorie van beslissingen. Bovendien

moeten de identificatiegegevens van de contracterende partijen in de schriftelijke overeenkomst worden opgenomen. De identificatie- en contactgegevens van het woonzorgcentrum en van de verantwoordelijke beheersinstantie moeten in de afsprakennota worden vermeld. Overeenkomstig SMK 1.15 moet de bewoner alle relevante informatie ontvangen bij aanmelding en in elke fase van het hulp- en dienstverleningsproces.

Tenslotte is het wellicht aangewezen om formeel gestelde vragen ook op een formele wijze te beantwoorden.

## **ALGEMEEN BESLUIT**

- ✓ De klacht met betrekking tot het maaltijdgebeuren is terecht.
- ✓ De melding in verband met de communicatie naar familie en mantelzorgers is gedeeltelijk terecht.
- ✓ Er moet een voltijdse functie van deskundige in de animatie beschikbaar zijn.
- ✓ Er moet worden op toegezien dat het correcte bedrag voor het zakgeld wordt uitbetaald.

Tom Lathouwers  
Inspecteur