|  |
| --- |
| **Zorginspectie**  Koning Albert II-laan 35 bus 31  1030 Brussel  T02 553 34 34  F02 553 34 35  www.departementwvg.be  www.zorginspectie.be |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | |  | |  | |

Betreft: **Een inspectiebezoek in uw organisatie**

Geachte heer,

Geachte mevrouw,

Vandaag vindt een inspectiebezoek plaats in uw organisatie. We bieden u hierover via deze infobrief graag wat meer achtergrond aan.

Voor uw organisatie zijn binnen de Vlaamse overheid twee entiteiten belangrijk:

* **Zorginspectie**, dat verantwoordelijk is voor inspecties in de welzijns- en gezondheidssectoren en waarover deze brief gaat;
* **Zorg en Gezondheid**, dat dossiers en erkenningen administratief opvolgt.

Zorginspectie en Zorg en Gezondheid hebben eigen, specifieke opdrachten. Zorginspectie staat in voor de **vaststellingen ter plaatse**. Zorg en Gezondheid staat in voor **erkenningen en beleidsmatige onderwerpen**. Deze taakverdeling maakt dat Zorginspectie **geen oplossingen en adviezen** kan geven voor eventueel vastgestelde knelpunten in de werking. Wij kunnen ook niet doorverwijzen naar voorzieningen met vergelijkbare problemen. Problemen en knelpunten kunt u wel aankaarten bij Zorg en Gezondheid (zie lager voor contactgegevens).

Zorginspectie voert de inspectie uit met oog op het **bewaken en handhaven van kwaliteit van zorg**. Tijdens het bezoek en in het inspectieverslag krijgen sterke punten zeker een plaats. Vanuit het streven naar kwaliteitsverbetering ligt de focus evenwel voornamelijk op verbeterpunten. U kunt dus met ons verslag aan de slag om verbeterdoelstellingen vast te leggen en actieplannen uit te werken.

De verbeterpunten gaan verder dan de strikte regelgeving (non-conformiteiten). We bekijken de werking ook volgens de algemeen geldende richtlijnen en evidence based praktijken (tekortkomingen). Het referentiekader dat door de inspecteurs wordt gehanteerd, vindt u op de website van Zorg en Gezondheid (www.zorg-en-gezondheid.be, onder ‘Beleid – Procedures per sector’).

De inspecteur bereidt zich grondig voor aan de hand van vooraf ingestuurde informatie. Ter plaatse gaat de inspecteur **gesprekken** aan met personeelsleden en met bewoners, kijkt **documenten** in en checkt **dossiers**. Ook een **rondgang** in de organisatie maakt deel uit van het inspectiebezoek. Na het inspectiebezoek bezorgen we de directie van uw organisatie een ontwerpverslag. Uw organisatie heeft dan 14 kalenderdagen de tijd om een schriftelijke reactie in te dienen, waarna een definitief verslag wordt bezorgd.

We willen uw begrip vragen voor de **beperkte tijd** waarbinnen deze inspectie gebeurt. Wij zijn er ons van bewust dat dit niet altijd bevorderlijk werkt voor de vlotheid en de volledigheid van het gesprek. Wij kunnen slechts een selectie van thema’s bevragen en niet alle locaties kunnen bezocht worden. Binnen de beschikbare tijd gaan we **zo gericht mogelijk** op zoek naar verbeterpunten.

*Weetjes*

De inspectie kadert in de procedure voor de **verlenging van erkenning** van uw organisatie. We inspecteren **de organisatie en haar systemen**, **niet de personen die er werken**. We zoeken verbeterpunten in de manier waarop de werking en zorg vorm krijgen. Neem de vragen en opmerkingen dus niet persoonlijk op, maar bekijk ze als een mogelijkheid om verbeteringen aan te brengen. Stellen we tijdens de inspectie knelpunten vast die te maken hebben met onaangepaste wetgeving, dan geven we dat door aan de bevoegde minister. Hij kan deze informatie gebruiken bij zijn gezondheidsbeleid.

Openbaarheid van bestuur maakt dat **alle inspectieverslagen opvraagbaar** zijn (via [openbaarheid@zorginspectie.be](mailto:openbaarheid@zorginspectie.be)). Objectieve vergelijkingen en leren uit elkaars sterke punten kunnen hieruit voortvloeien.

Zorginspectie draagt **klantgerichtheid** hoog in het vaandel en wil haar eigen werking continu optimaliseren.

Heeft u nog vragen over de inspectie en het verslag, of wilt u het verslag opvragen, neem dan contact op met Lieve Van Segbroeck ([lieve.vansegbroeck@wvg.vlaanderen.be](mailto:lieve.vansegbroeck@zorginspectie.be)). Voor eventuele klachten over de inspectie kan u terecht op: [klachten@zorginspectie.be](mailto:klachten@zorginspectie.be).

Voor vragen over uw dossier, VIPA/infrastructuur, erkenningen, en voor vragen in verband met oplossingen en adviezen voor vastgestelde knelpunten in de werking, verwijzen wij u naar het secretariaat van Zorg en Gezondheid, dat u zal doorverbinden met uw dossierbehandelaar.

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Koning Albert II-laan 35 bus 33

1030 Brussel

Tel. 02 553 36 47

[marietherese.debacker@wvg.vlaanderen.be](mailto:marietherese.debacker@wvg.vlaanderen.be)

***We danken u alvast voor de openheid en bereidwillige samenwerking, en hopen dat de inspectie en het verslag mogen bijdragen tot kwaliteitsverbetering.***

Met vriendelijke groeten,

Het inspectieteam