

**Zorginspectie**

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

# ////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

# INSPECTIEVERSLAG Dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg

///////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

|  |  |
| --- | --- |
| INSPECTIEPUNT |  |
| Naam |  |
| Adres |  |
| Telefoon |  |
| E-mail |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| INRICHTENDE MACHT |  |
| Naam |  |
| Juridische vorm |  |
| Adres |  |
| Telefoon |  |
| E-mail |  |

|  |  |
| --- | --- |
| OPDRACHT |  |
| Nummer |  |
| Datum |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| VERSLAG |  |
| Nummer |  |
| Datum |  |

|  |  |
| --- | --- |
| INSPECTIEBEZOEK |  |
| RedenDatumInspecteur(s) | thematische inspectie: continuïteit en flexibiliteitaangekondigd inspectiebezoek van …. tot … |
|  |  |

**Leeswijzer**

**Hoe werkt Zorginspectie?**

**Onze opdracht**

De opdracht van Zorginspectie 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 voorwaarden. Het Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning van de ouderenvoorzieningen en de finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap als toezichthouder toe. Zo kan het bijvoorbeeld over bijkomende stukken/gegevens uit het dossier beschikken die naast de vastellingen van de inspecteur bijkomende informatie verschaffen.

U vindt alle verdere informatie over onze organisatie op [www.departementwvg.be/zorginspectie](http://www.departementwvg.be/zorginspectie)**.**

**Onze inspecties**

Niet alle elementen uit de regelgeving komen tijdens elk inspectiebezoek aan bod. Tijdens dit inspectiebezoek werd gefocust op continuïteit van de hulp- en dienstverlening en de flexibiliteit van de organisatie. De inspecteur stelt een verslag op met daarin de weergave van de vaststellingen die hij heeft gedaan.

**Hoe leest u een inspectieverslag?**

Specifiek vindt u in dit verslag per bevraagd item volgende 3 elementen:

Toelichting:

De inspecteur geeft een korte weergave van zijn vaststellingen en ook relevante gegevens die door de dienst worden aangebracht, krijgen hier hun plaats.

Aan de meeste vragen, is een beoordeling gekoppeld:

* + indien de betrokken erkenningsvoorwaarden of elementen uit het kwaliteitshandboek voldoen, wordt ‘conform’ vermeld
	+ indien er tekorten op de regelgeving worden vastgesteld wordt ‘niet conform’ vermeld, alsook een motivering.

Er zijn enkele vragen waaraan geen beoordeling wordt gekoppeld. Ze hebben enkel tot doel de realiteit te beschrijven die relevant is met betrekking tot de 2 thema’s.

Aandachtspunten:

Deze punten mogen niet gelezen worden als een overtreding/afwijking op de bovenvermelde voorwaarden en kunnen dus ook op basis van deze regelgeving niet afgedwongen worden op het moment van de inspectie. De inspectie vraagt hiervoor aandacht in functie van de gebruiker en de optimale werking van de dienst.

**Wat na de inspectie?**

Na het inspectiebezoek ontvangt de vertegenwoordiger van de voorziening het ontwerpverslag. Indien er volgens hem onjuistheden of onduidelijkheden in het ontwerpverslag geslopen zijn, kan hij binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk reageren. Indien de inspecteur akkoord gaat met de gemaakte opmerkingen, wordt het verslag hieraan aangepast. Na deze fase wordt het definitieve verslag bezorgd aan de vertegenwoordiger van de voorziening en wordt het, met inbegrip van de eventuele reactienota, overgemaakt aan het Agentschap Zorg en Gezondheid. Hiermee stopt het inspectieproces. Het Agentschap Zorg en Gezondheid staat in voor de verdere dossieropvolging en de communicatie hierover.

**VOLGENDE REGELGEVING VORMT DE BASIS VOOR DE INSPECTIE:**

- Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 (WZD)

- 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 (BVR) + Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg

- Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids-en welzijnsvoorzieningen (Kwaliteitsdecreet)

- Ministerieel Besluit van 30 november 1999 inzake de kwaliteitszorg in de diensten voor gezinszorg

- Decreet van 18 juli 2008 betreffende de zorg- en bijstandsverlening

- Besluit van de Vlaamse Regering van 27 maart 2009 tot uitvoering van het decreet van 18 juli 2008 betreffende de zorg- en bijstandsverlening in de thuiszorg

- Ministerieel besluit van 26 juli 2001 tot vaststelling van het bijdragesysteem voor de gebruiker van gezinszorg

- Ministerieel Besluit tot vaststelling van de subsidiabele urencontingenten voor de openbare en voor de private DGAT.

Is ook van toepassing:

- VESTA-afspraken (zie draaiboek op [www.zorg-en-gezondheid.be/draaiboek\_vesta](http://www.zorg-en-gezondheid.be/draaiboek_vesta)).

**WERKWIJZE**

Tijdens het inspectiebezoek werden volgende inspectiewerkzaamheden uitgevoerd:

# CONTINUÏTEIT

## **Is er VOOR ELKE GEBRUIKER een intakeverslag?**

|  |  |
| --- | --- |
|   | ja  |
|  | neen  |

**Toelichting**

### BEVAT HET INTAKEVERSLAG VOLGENDE DOCUMENTEN?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ja** | **nee** |
| **de berekening van de gebruikersbijdrage** |  |  |
| **het verslag van een sociaal onderzoek** |  |  |
| **de vaststelling van de behoeften van de gebruiker** |  |  |

**Toelichting**

**IS ER EEN INTAKEPROCEDURE?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **Zijn er verslagen van de (twee-) jaarlijkse huisbezoeken?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

**IS ER EEN PROCEDURE VOOR HET UITVOEREN, EVALUEREN EN BIJSTUREN VAN HET HULPVERLENINGSPLAN?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

### BEVAT HET VERSLAG VAN HET LAATSTE HUISBEZOEK VOLGENDE DOCUMENTEN?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ja** | **nee** |
| **berekening van de gebruikersbijdrage** |  |  |
| **verslag van sociaal onderzoek** |  |  |
| **vaststelling van behoeften gebruiker** |  |  |

**Toelichting**

## **Zijn er taakafspraken terug te vinden in het dossier?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **Zijn volgende elementen terug te vinden in het dossier?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ja** | **nee** |
| **frequentie van hulpbeurten** |  |  |
| **aantal uren/beurt** |  |  |

**Toelichting**

### WORDEN DEZE ELEMENTEN GECOMMUNICEERD T.A.V. DE GEBRUIKERS?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **frequentie van hulpbeurten** | **ja** | **nee** |
| **aantal uren/beurt** | **Ja**  | **nee** |

**Toelichting**

## **IS ER EEN INVENTARIS VAN ALLE HULPVERLENERS (INFORMEEL EN FORMEEL) DIE HULP VERLENEN AAN DE GEBRUIKER?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **WORDT DE HULP MAXIMAAL GEBODEN OP HET AFGESPROKEN MOMENT?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **IS ER EEN AFGESPROKEN WERKWIJZE/PROCEDURE/WERKINSTRUCTIE OMTRENT HET TIJDIG**

## **VERWITTIGEN VAN DE GEBRUIKER BIJ AFWIJKINGEN VAN DE AFGESPROKEN HULP- En**

## **DIENSTVERLENING?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja  |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **IS ER EEN SYSTEEM OF EEN WERKINSTRUCTIE OM ERVOOR TE ZORGEN DAT DE PERSOON DIE, BIJ SCHAARSTE AAN UREN, HET MEEST HULP NODIG HEEFT, BIJ VOORRANG GEHOLPEN WORDT?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

**WORDT ER GEWERKT MET EEN VASTE VERZORGENDE PER GEBRUIKER OF EEN TEAM VAN**

**VERTROUWDE VERZORGENDEN?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | vaste verzorgende |
|  | team vertrouwde verzorgenden |
|  | vaste verzorgende met beperking in tijd |
|  | andere |

**Toelichting**

## **IS DE DIENST STEEDS BEREIKBAAR TIJDENS DE UREN WAARIN HIJ PRESTATIES LEVERT? MINSTENS**

## **VOOR DE GEBRUIKERS BIJ WIE HIJ OP DAT OGENBLIK PRESTATIES LEVERT?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **WORDEN DE ACTIVITEITEN VAN ALLE INFORMELE EN PROFESSIONELE HULPVERLENERS OP ELKAAR**

## **AFGESTEMD, MET BETROKKENHEID VAN DE GEBRUIKER?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **WORDT ZORG VERLEEND AAN GEBRUIKERS IN EEN WZC?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

# FLEXIBILITEIT

## **HOE WORDT ACUTE ZORG GEORGANISEERD WANNEER DIT VEREIST IS?**

**Toelichting**

## **WORDEN ONREGELMATIGE PRESTATIES GEPRESTEERD?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **WORDEN PAKKETTEN VAN 2 UUR GEPRESTEERD?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **WORDEN ACUTE ZORG, ONREGELMATIGE PRESTATIES, PAKKETTEN VAN 2 UUR EN DE**

## **ANNULERINGSREGELING AAN DE GEBRUIKER BEKEND GEMAAKT?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **IS DE INFORMATIE M.B.T. DE ANNULERINGSVERGOEDING IN OVEREENSTEMMING MET DE**

## **REGELGEVING?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**

## **IS DE TOEPASSING VAN DE ANNULERINGSREGEL IN OVEREENSTEMMING MET DE REGELGEVING?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ja |
|  | neen  |

**Toelichting**