

**Zorginspectie**

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

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

# INSPECTIEVERSLAG Diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg

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

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

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

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

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

|  |
| --- |
| SITUERING INSPECTIEBEZOEK |
|  |  |
|  |  |

**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**

Op XXX werd een (on)aangekondigde inspectie uitgevoerd van … tot….

Tijdens het inspectiebezoek werden volgende inspectiewerkzaamheden uitgevoerd:

# Kwaliteit

Vragen m.b.t. kwaliteitshandboek, jaarverslag, kwaliteitsplanning en zelfevaluatie.

# Personeel

## 2.1 Bezetting

Vragen m.b.t. inzet van leidinggevenden en begeleidend personeel.

## 2.2 Vorming

Vragen m.b.t. registratie en planning van vorming.

# Aanbod - Bekendmaking – Bereikbaarheid

Vragen over welke hulp- en dienstverlening wordt aangeboden en hoe dit aan de gebruikers wordt bekendgemaakt.

# Zorgverlening en -continuïteit

Er wordt nagegaan in welke mate de dienst tracht te werken op maat van de gebruiker. We bevragen eerst de binnen de dienst geldende werkingsprincipes en toetsen deze nadien aan de praktijk voor een selectie van gebruikersdossiers. Daarbij wordt nagegaan of de afgesproken hulp ook overeen komt met de reële hulp die een gebruiker kreeg in een referentieperiode en of de gebruiker tijdig verwittigd wordt bij wijzigingen in het hulpverleningsschema.

# Correctheid prestatiestaten

Dit wordt niet standaard bekeken, maar het kan dat de F53’s, beschikbaar op de dienst, vergeleken worden met een steekproef van de in VESTA ingevoerde prestatiestaten van enkele verzorgenden.

# Gebruikersbijdrage - Facturatie

We gaan na in welke mate de gebruikersbijdrage correct berekend werd. Tevens gaan we na of prestaties juist worden gefactureerd en of facturen voldoende duidelijk zijn voor gebruikers. We doen dit a.d.h.v. een vergelijking van een steekproef van facturen met de gerelateerde F53’s.

# Tevredenheid en klachten

## Tevredenheid

We gaan na op welke wijze de dienst peilt naar de tevredenheid van de gebruikers en de werking bijstuurt n.a.v. de resultaten van deze peilingen.

## Klachten

We gaan na of de dienst beschikt over een klachtenprocedure en in welke mate gegarandeerd wordt dat klachten van gebruikers effectief behandeld worden.

# Documenten ter beschikking van inspectie