

# Het nieuwe kwaliteitsdecreet

## Wordt de gebruiker er beter van?

Door Peter Van Assche  
Kwaliteitscoördinator OC De Beweging Gijzenzele  
en OC Sint-Gregorius Gentbrugge

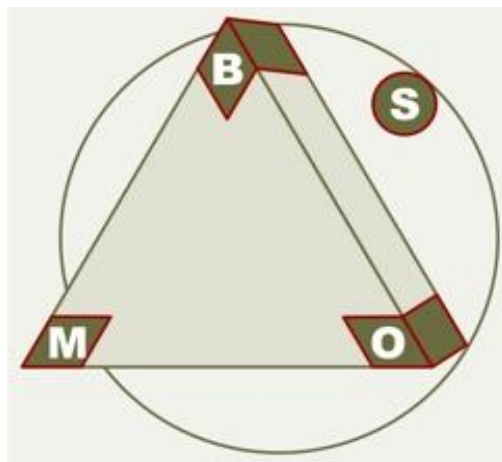
### *Inleiding*

- ✧ Voor de industriële maatschappij: het product werd beoordeeld bij de verkoop
- ✧ Sinds de intrede van de technologie: de buitenkant zegt niet alles...
- ✧ Kwaliteitszorg: vanuit bedrijfssector binnengewaaid
  - Ford Motor Company roept 490.000 voertuigen terug om defecten te herstellen die brand kunnen veroorzaken (De Morgen, 12/01/2012)
  - Vandaag werd het gerucht bevestigd dat Apple in Amerika een groot aantal van de iPad 2 die "in opslag" staan terug wil roepen (De Morgen, 11 juni 2011)
  - Uit goede bron is vernomen dat de Nikon D5000 uit de rekken is gehaald bij Fnac wegens "een productiefout" (Belgiumdigital, 31/07/09)
  - De winkelketen Kruidvat heeft fopspeenkettingen en rammelaars met de Sesamstraat-figuur Elmo uit de rekken gehaald. De ogen van het figuurtje kunnen loskomen en bij het inslikken daarvan zou verstikking kunnen optreden (Het Nieuwsblad, 9 februari 2012)
- ✧ "Beter voorkomen dan genezen" – want vooral: goedkoper!
- ✧ Kwaliteitszorg in de profitsector:
  - Evolutie naar "professionelere" organisatie:  
"Laat ons het improviseren voorbehouden voor situaties waarin inderdaad geïmproviseerd moet worden – en die zijn er nog genoeg!"
  - Tegelijk: nieuwe vorm van inspectie => "auditen"
    - ★ Beantwoorden procedures aan wat de wet voorschrijft?
    - ★ Beantwoordt de praktijk aan de procedures?
  - Kwaliteitshandboek:  
elementair instrument bij controle door overheid.

### *Historiek van kwaliteitsbesluiten*

- ✧ Besluit Vlaamse Regering 15 december 1993:  
**"inspraakbesluiten"**

- Reglement van Orde & Protocol
- Inspraak – o.m. oprichting gebruikersraden
- Klachtenprocedure
- ✧ Besluit Vlaamse Regering 15 december 2000:  
**“kwaliteitsdecreet”**
  - Gebaseerd op SMK’s
  - Kwaliteitscoördinator en kwaliteitshandboek doen intrede
- ✧ Besluit Vlaamse Regering 4 februari 2011:  
**“geharmoniseerde kwaliteitsdecreet”**
  - ✧ Voor gezondheids- en welzijnszorg
  - ✧ Klemtoon op zelfevaluatie
- ✧ Perspectieven: de “kwaliteitsdriehoek”



- ✧ Drie “partijen”:

  - Bewoner (gebruiker) (B)
  - Medewerker (M)
  - Organisatie (beleid) (O)
  - Samenwerking of samenleving of systematiek als betekenis voor de S (S)

- ✧ In evenwicht met elkaar
- ✧ Dragen zorg voor elkaar
- ✧ Pijlers van kwaliteitsdenken:
  - Gebruikersgericht
  - Verantwoordelijke medewerkers
  - Systematiek in de organisatie

### ***Het nieuwe decreet vanuit het perspectief van de organisatie***

- ✧ Minder verplichte procedures:
  - Kwaliteitsplanning
  - Interne audit
  - Procedure “vorming voor medewerkers”

- Procedure "aanwerven van medewerkers"
  - Procedure "Ondersteunen en evalueren van personeel"  
(Het bovenstaande is ondertussen in alle voorziening een verworven goed)
  - Procedure "preventieve en corrigerende maatregelen"
  - Kunstmatige indeling zoals "SMK's" worden artikelen van het kwaliteitsdecreet
  - En: functie van kwaliteitscoördinator kan overgaan naar directie.
- ✧ Anderzijds:
    - Bundeling van "organisatiegerichte procedures", zelf te kiezen
    - Grote nieuwigheid: zelfevaluatie, waarin interne audit, tevredenheidsmeting, kwaliteitsplanning weerkeert.
  - ✧ Besluit:
    - Kwaliteitszorg heeft ongetwijfeld gezorgd voor professionalisering van de sector
    - Door het gegeven "zelfevaluatie" vraagt kwaliteitszorg vernieuwde aandacht vanuit het beleid

### ***Het nieuwe decreet vanuit het perspectief van de medewerkers***

- ✧ Vorming en aanwerving: geen verplichte procedures meer  
Echter: in alle voorzieningen ondertussen een verworven gegeven
- ✧ Anderzijds:  
In zelfevaluatie specifieke bepaling dat medewerkers hierbij dienen te worden betrokken (cfr. verantwoordelijkheid van medewerkers)
- ✧ Besluit:  
Voor medewerkers: nieuwe decreet is status-quo

### ***Het nieuwe decreet vanuit het perspectief van de gebruikers***

#### ***Naamsveranderingen***

- ✧ In oog springende wijzigingen:
  - Reglement van Orde => **"Charter collectieve rechten en plichten"**
  - Protocol van dienstverlening => **"Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding"**
  - Individueel handelingsplan => **"Individuele dienstverleningsovereenkomst"**.
- ✧ Belangrijker: zijn drie overeenkomsten, in theorie dus ook alle drie te ondertekenen.

#### ***Charter en protocol***

- ✧ Charter en Protocol.
  - “Onlosmakelijk met elkaar verbonden”
  - Charter: collectieve rechten en plichten, in tegenstelling tot
  - Protocol: eerder individuele bepalingen
  - Inhoud van beiden: letterlijk bij decreet bepaald (zie bijlagen).
- ✧ Nieuwe bepalingen:
  - “Getrapte” vertegenwoordiging zie ook patiëntenrechten wanneer gebruiker dit niet zelfstandig kan opnemen
  - Belangrijk betrokken derde:
    - \* Kan door gebruiker nominatief worden aangeduid, maar géén professional!
    - \* Krijgt hierdoor juridisch hoor- en informatierecht omtrent zaken die gebruiker aanbelangen
  - Clausule “subrogatie”:
    - \* = Meldingsplicht indien behalve VAPH ook andere vergoeding wordt ontvangen van bvb. Verzekering
    - \* Niet melden: kan reden zijn tot ontslag.
  - Verbrekingsvergoeding
    - Wanneer bij ontslag opzegperiode niet wordt gerespecteerd
  - Inventaris duurzame persoonlijke goederen binnen de voorziening
    - Wèlke goederen? In samenspraak met “orgaan voor collectief overleg” (feitelijk: gebruikersraad!)
  - “Huishoudelijk reglement” gebruikersraad
  - Plaats waar kwaliteitshandboek ter inzage is (vb. website)

### ***Klachtenprocedures***

De facto vijf klachtenprocedures:

- ✧ Eigenlijke klachtenprocedure na schriftelijke klacht
- ✧ Idem na mondelinge klacht
  - In klachtencommissie: bijstand van een derde mogelijk
  - (Mail)adres contactpersoon klachtencommissie: in Charter
- ✧ Klachten met betrekking tot gebruikersraad: rechtstreeks aan VAPH
- ✧ Klachten met betrekking tot beheer gelden en goederen: specifieke wetgeving
- ✧ Nieuw: klacht bij betwisting ontslag: in klachtencommissie, waarbij deze wordt uitgebreid met een “onafhankelijke derde” – expert in bemiddeling.  
Hierbij: advies van gebruikersraad

### ***Bescherming van de integriteit***

- ✧ Quasi onveranderd: procedure “detectie misbruik en geweld”.
  - Door voorziening te melden aan het nog op te richten “centraal meldpunt”
  - Is niet 1712 - want: voor burgers.
- ✧ Nieuw: procedure “afzondering”.

- Verplicht voor alle residentiële voorzieningen (!)
- Zeer specifieke voorwaarden:
  - ✱ Risico's voor eigen fysieke integriteit;
  - ✱ Risico's voor fysieke integriteit van anderen;
  - ✱ Vernieling materiaal.
  - ✱ Zo dit gedrag ophoudt, dient ook afzondering te beëindigen.
- Bovendien te beschrijven:
  - ✱ Hoe wordt afgezonderd?
  - ✱ Hoe wordt gecommuniceerd?
  - ✱ Hoe wordt toezicht gehouden?

### ***Parallel met het nieuwe decreet het perspectief van de samenleving***



Vanuit subsidiërende overheid: controle door "Zorginspectie":

- ✧ Kwaliteitsaudits
  - (Tot nader order) aangekondigd
  - Instrument: kwaliteitsprocedures
- ✧ Daarbovenop: onaangekondigde inspectie
  - Uiteraard onaangekondigd
  - Gaat niet over kwaliteitsprocedures, wél over de concrete zorg (voeding / veiligheid / dagbesteding / inspraak / ...)
  - Instrument: checklist (zie [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be))

Motto:

**Van "zorg voor kwaliteit" naar "kwaliteit van zorg".**

## **BESLUIT – WORDT DE GEBRUIKER ER BETER VAN?**

Geharmoniseerd kwaliteitsdecreet:

- ✧ Geen spectaculaire verschuivingen (meer);
- ✧ Bouwt verder op verworven maturiteit en professionaliteit van de voorzieningen: "het kwaliteitssysteem op zich is overal goed ingeburgerd"
- ✧ Wijzigingen verschillen nogal qua relevantie:
  - Naamwijzigingen: soms verwarrend of overbodig
  - Zelfevaluatie en procedure afzonderen: betekenisvol
- ✧ Mijn besluit: is voornamelijk een finetuning – die het kwaliteitssysteem in overeenstemming brengt met maatschappelijke tendensen...

*Niets meer, maar zeker ook niets minder.*

## **BESLUIT –WORDT DE GEBRUIKER ER BETER VAN?**

Meer weten?

**Zie: [www.vaph.be](http://www.vaph.be)**

=> voorzieningen

=> erkenning en kwaliteit

=> kwaliteitshandboek – FAQ.