

# De inbreng van de gebruiker bij de implementatie van het kwaliteitsdecreet in de voorziening

Hilde Van Slembrouck  
Kwaliteitscoördinator Vlaams Fonds  
Maart 1999

## *Inleiding:*

- *De gebruikers en de overheid verkeren een beetje in hetzelfde geval. Zij hebben weinig impact op de voorzieningen. De overheid zelf beschikt slechts over een kleine inspectieploeg en heeft ook geen referentiekader om op terug te vallen.*
- *Inzake kwaliteit heeft men zeker geen gedetailleerde regelgeving te verwachten. Dit lijkt ons trouwens ook fundamenteel een verkeerde visie. Wij pleiten voor deregulatie. Men heeft hoogstens een minimale regelgeving te verwachten.*
- *Er bestaat een waardevolle brochure rond samenspraak. Het Vlaams Fonds kan deze brochure bezorgen aan wie dit wenst.*
- *In gans de discussie rond kwaliteit mag men nooit vergeten dat de gebruiker een centrale plaats inneemt.*
- *Wij streven ook naar een nieuw concept i.v.m. de inspectie. Inzake kwaliteit krijgt deze een duidelijke controlerende taak.*

## **2.1. Het decreet kwaliteitszorg.**

Er zijn twee begrippen te onderscheiden:

- kwaliteit van zorg
- kwaliteitszorg.

Deze zijn niet hetzelfde.

- Kwaliteit van zorg.

Dit is de hulp- en dienstverlening die verantwoord is.

Vijf centrale thema's zijn hierbij aan de orde:

- Gebruikersgericht
- Maatschappelijk aanvaardbaar
- Doeltreffend
- Doelmatig
- Continu.

Verder omschreef de overheid tot nu toe 40 SMK's (sector minimale kwaliteitseisen).

- Kwaliteitszorg.

Dit is het referentiekader om de kwaliteit van zorg aan te tonen.

Het gaat om een aantal formele eisen:

- Kwaliteitsbeleid
- Kwaliteitsplanning
- Kwaliteitssysteem.

Deze resulteren in het kwaliteitshandboek.

## **2.2. De vertaling naar de sector van de gehandicaptenzorg en de taak van de sectorale overleggroep.**

- De samenstelling van de sectorale overleggroep:
  - De gebruikers
  - De voorzieningen
  - De koepelorganisaties
  - De administratie en de inspectie
  - De vakbonden of syndicale organisaties.
- De opdracht van de sectorale overleggroep:
  - Operationalisering van de vijf inhoudelijke uitgangspunten (zie 2.1.)
  - Uitwerking van de formele criteria of eisen (zie eveneens 2.1)
  - Toetsen van de regelgeving:
    - & Wat is overbodig?
    - & Wat met de inspraakbesluiten?  
Deze worden gewaarborgd door de kwaliteitseisen.  
In feite gaan de kwaliteitseisen verder wat de naleving en de controle betreft.
    - & Conflictmodel of consensusmodel?  
De overheid opteert voor dit laatste. Dit lijkt de enige haalbare en zinvolle oplossing. Wij geloven niet in het conflictmodel. Dit leidt tot afdwingbaarheid. Dit lijkt ons ten dode opgeschreven.

## **2.3. De huidige stand van zaken.**

### *2.3.1. De inhoud van het kwaliteitshandboek.*

- Inleiding.
  - Structuur van de documentatie
  - Voorstelling van de voorziening.
- Het kwaliteitsbeleid.
  - De missie of opdrachtsverklaring
  - De visie
  - De waarden
  - De objectieven (flexibel, kleinschalig...) of doelstellingen
  - Het geschreven referentiekader
  - De smk's
  - De toelating tot verificatie.
- De kwaliteitsplanning.
- Het kwaliteitsstelsel.
  - De organisatiestructuur
  - De kwaliteitscoördinator
  - De overlegorganen
  - De beschikbare middelen
  - De gevolgde procedures.  
Vijftien procedures dienen beschreven te worden rond vijftien belangrijke processen.  
Men voorziet ongeveer 3 bladzijden per procedure.

- & Het primair proces: de intake, de inhoud van de hulp- en dienstverlening, het einde van de hulp- en dienstverlening...
- & Het verbeteren van de hulp- en dienstverlening: het collectief overleg, het nagaan van tevredenheid, het behandelen van klachten, het implementeren van klachten, het nemen van corrigerende en preventieve maatregelen...
- & Het omgaan met het personeel: selectie en aanwerving; vorming, training en opleiding; evaluatie...
- & De beschikbare middelen en het systeem zelf: evaluatie van de middelen, de beschrijving van het systeem zelf en het beheer ervan, beschikbare actuele documenten, plannen en implementeren van kwaliteitsaudits (interne en externe)...

- Eindbeoordeling en eindevaluatie.

Er is uitdrukkelijk voorzien dat deze verantwoordelijkheid ligt bij de directie van de voorziening.

### *2.3.2. De doelstellingen van de kwaliteitszorg.*

- Inzichtelijke processen
- Helderheid in afspraken
- Doelgericht handelen
- Informatie over behaalde resultaten
- Verminderen van fouten
- Aangrijpingspunten voor verbetering
- Gebruikersgericht denken.

### *2.3.3 Naar een andere besturingsvisie.*

- Naar een andere vorm van toezicht
  - Men wil deregulering en een vereenvoudigde regelgeving
  - Men wil de oude regels geleidelijk vervangen (normen i.v.m. infrastructuur, personeelsnormen, subsidiëeringsnormen). Zo is ook de regelgeving i.v.m. VIPA veel te gedetailleerd en verouderd.
  - Het nieuw systeem van toezicht zou bijvoorbeeld kunnen uitgaan van het begrip zorggradatie.
- Naar een nieuw systeem van subsidiëring
  - Men wil een meer forfaitair systeem
  - Men wil een meer persoonsvolgend systeem. Dit is minder gericht op de voorzieningen.  
Het PAB zal men niet zomaar overnemen, maar principiële volgt men een analoog denken.  
Het begrip zorggradatie aangepast aan het individu is hier in te passen.
  - Het grootste budget zal gaan naar diegenen die de grootste zorggradatie bieden.  
Nu is de subsidiëring niet helemaal rechtvaardig verdeeld.  
Sommige voorzieningen hebben een te gunstig subsidiëeringsstelsel dat niet echt aangepast is aan hun

doelgroep: vb. subsidiëring als nursingtehuis zonder een echte doelgroep voor nursing te hebben.

- Naar een andere visie op handicap.
  - Men spreekt niet meer van ziektes, stoornissen of handicaps.
  - Men heeft het wel over beperkingen.
- Naar andere erkenningsomschrijvingen voor de voorzieningen. Deze zullen ook meer persoonsgericht geformuleerd worden. Het type van zorgaanbod zal minder omschreven worden. De voorzieningen zullen niet meer zo'n duidelijk etiket krijgen zoals vandaag.

#### 2.3.4. De rol van de gebruiker bij de kwaliteitszorg.

- De kern van de kwaliteitszorg.

De hulp- en dienstverlening

De kwaliteitszorg heeft een bepaalde richting.

De leiding    Het personeel    De gebruikers

- Men zal meer vraaggericht moeten werken
- Men zal meer cliëntgericht moeten werken.  
Dit laatste impliceert:
  - & Een grote luisterbereidheid
  - & Inspraak effectief realiseren
  - & Echt samenspreken met elkaar.

- De pijl heeft een bepaalde richting.

Vandaar het belang van:

- De sturing van de organisatie
  - Visie
  - Missie
  - Waarden
  - Doelstellingen
  - Geschreven referentiekader
  - Klachten
  - Inspraak

- Het primair proces

- De ondersteuning van het primair proces door 

Personeel
Financiën
Logistiek
Informatie

- Men kiest expliciet voor gebruikersgerichtheid.

- Informeren
- Medezeggenschap
- Inspraak
- Empowrment (versterken van de inbreng van de gebruiker)
- Logistieke ondersteuning
- Luisterbereidheid.

- De mogelijke rol van een gebruikersorganisatie zoals FOVIG.
  - Bewaken en toetsen van de kwaliteit van de zorgverlening
  - Stimuleren van contracten met de voorzieningen
  - Helpen ontwikkelen van instrumenten voor toetsing
  - Afnemen van instrumenten voor toetsing
  - Bewaken van de persoonlijke levenssfeer
  - Bewaken van de kwaliteit van leven
  - Stimuleren van cliëntenraden en van ouderparticipatie.

### 2.3.5. Naar een andere visie op de inspectie.

- Het begrip kwaliteitsaudit.
  - Begrip.  
Een audit is een systematisch en onafhankelijk onderzoek om te bepalen of de activiteiten op gebied van kwaliteit en de resultaten hiervan overeenkomen met de vastgelegde regels en de geplande maatregelen of deze maatregelen doeltreffend ten uitvoer gebracht zijn en geschikt zijn voor het bereiken van de doelstellingen.
  - Soorten.  
Men maakt een onderscheid tussen:
    - & Interne audit.  
Elke voorziening is verplicht deze regelmatig te organiseren.
    - & Externe audit.  
Deze wordt uitgevoerd door de inspectie.  
Bij de externe audit maakt men verder een onderscheid tussen:
      - + Hoofdaudit
      - + Crisisaudit.
  
- De inspectie op de kwaliteitszorg.
  - Uitgangspunten      Verificatie en evaluatie van de kwaliteitszorg
  - Taken                      Audits uitvoeren
  - Methodiek                Externe audits
  - Structuur                Eisen            rond            kwaliteitszorg            en  
erkenningsvoorwaarden
  - Vorming                Door vorming gemachtigd tot toezicht.
- De structuur van de inspectie.  
Een uitbreiding van het kader dringt zich op.  
Voor een hoofdaudit zullen per voorziening minstens twee mandagen nodig zijn voor 2 inspecteurs.
- Gevolggeving aan audits.
  - Rapportage over elke audit.  
De gebruiker zal op de hoogte zijn van het feit dat er een audit doorgevoerd wordt.  
Het is nog niet duidelijk of de gebruiker ook inzage zal hebben in het volledige rapport.
  - Vaststelling van afwijking van normen.

In elk verslag zal aangegeven worden wat de voorziening hiervoor dient te doen.

- Gevolggeving aan klachten tegen voorzieningen.  
Bij sanctionnering zoekt men naar een meer gradueel ingrijpen:  
& Financiële bestraffing en beperking van de subsidiëring  
& Verantwoording voor de Raad van Bestuur  
& Intrekking van de erkenning.  
De sanctionnering zal bekend zijn bij de gebruikers.
- Centralisatie van klachten.  
& Eerst zal men altijd blijven verwijzen naar en steunen op de interne klachtenprocedure  
& Externe klachten wil men beter bundelen en centraliseren, eventueel via een centrale ombudsdienst.

*Bedenkingen:*

- *Men kan zich niet van de indruk ontdoen dat dit alles sterk over de hoofden heen gaat. Hierbij wordt veel vakterminologie gebruikt die niet altijd even eenvoudig is. De bedoelingen lijken heel goed, maar het heeft veel weg van een papieren tijger. Welke zal de impact zijn op het concrete leven?*
- *Hopelijk vergeten we niet dat we ook in positieve zin erfelijk belast zijn. In het verleden werden heel wat mooie en waardevolle dingen gerealiseerd. Op het huidige ogenblik wordt er op veel plaatsen reeds behoorlijk kwaliteitsvol gehandeld. Dit is in belangrijke mate mede te danken aan de inspanningen uit het verleden, die voor sommigen nu totaal verouderd en voorbijgestreefd lijken. We hebben steeds oog en waardering voor alle genuanceerde visies die ook dit duidelijk in het licht zetten.*