

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 1996-1997

20 januari 1997

ONTWERP VAN DECREET

betreffende de integrale kwaliteitszorg in de verzorgingsvoorzieningen

AMENDEMENTEN

**voorgesteld door mevrouw Ria Van Den Heuvel
na indiening van het verslag**

Zie :

367 (1995-1996)

- Nr. 1 : Ontwerp van decreet
- Nrs. 2 tot 5 : Amendementen
- Nr. 6 : Verslag

Artikel 2

- A. **In 3° op de zesde regel na de woorden "cliënt/patiënt" de woorden "en het tegemoet komen aan de rechten van de cliënt/patiënt" invoegen.**

VERANTWOORDING

De patiëntenrechten (cliëntenrechten) worden in dit decreet enkel geglobaliseerd tot een jaarlijks tevredenheidsonderzoek, waarvan men de zinvolheid zeer in vraag kan stellen, zeker als dat de enige spreekbuis wordt voor de patiënt. Door dit amendement wordt verondersteld dat de voorziening een systeem ontwikkelt waardoor aan de patiëntenrechten optimaal tegemoetgekomen wordt.

- B. **In 6° op de eerste regel het woord "kwaliteits-handboek" vervangen door het woord "kwaliteitshandleiding".**

VERANTWOORDING

De term "boek" suggereert een omvangrijk werkstuk. Afhankelijk van de grootte van de voorziening kan bovenvermelde term (handboek) meer of minder omvangrijk zijn. Daarom is het wenselijk te spreken over een handleiding, wat een minder suggestieve omschrijving is, en waardoor de voorzieningen niet onnodig de indruk zouden krijgen dat de kwaliteit van hun werkstuk én de kwaliteit van hun kwaliteitsbeleid, recht evenredig is met het aantal bladzijden tekst dat zij produceren. Heel het kwaliteitsbeleid moet op papier worden gezet. Dat vergt veel werk, tijd en menskracht. Het risico is dan ook niet denkbeeldig dat alle aandacht naar die papieren zal gaan, zowel in de voorzieningen als bij de inspectie. De kwaliteit van de zorg zou daarmee geenszins gebaat zijn. We moeten het invoeren van een "papieren tijger" vermijden.

Artikel 4

- A. **In het eerste lid op de derde regel het woord "integraal" schrappen.**

VERANTWOORDING

Een "integraal kwaliteitsbeleid" verwijst naar de term IKZ, terwijl het de bedoeling moet zijn dat de voorzieningen "een" kwaliteitsbeleid voeren. Op hun maat, rekening houdend met hun sterkte/zwakte-analyse, eventueel een voortzetting van het kwaliteitsbeleid dat reeds wordt gevoerd. Er wordt uitdrukkelijk gesteld dat het niet de bedoeling is om een bepaald kwaliteitssysteem op te leggen. Toch worden de ISO-normen als basis gebruikt en ook met zoveel woorden genoemd. De keuze van het kwaliteitssysteem moet aan de voorzieningen zelf worden overgelaten.

- B. **In het eerste lid, 1°, op de eerste regel na de woorden "rekening houdend met" de woorden "onder meer" invoegen.**

VERANTWOORDING

Zie opmerking van de SERV : "In het ontwerp-decreet is de opsomming van elementen waaraan verantwoorde zorg geïndiceerd wordt limitatief gehouden, in tegenstelling tot de artikelsgewijze commentaar ; het is aangewezen om in het ontwerp-decreet de lijst van de opgesomde elementen niet sluitend te maken. Het begrip verantwoorde zorg is immers veranderlijk en zal desgevallend opnieuw moeten worden bepaald."

- C. **Aan het eerste lid, 2°, de woorden ", het klachtenrecht" toevoegen.**

VERANTWOORDING

Deze toevoeging is noodzakelijk omdat het de voorziening verplicht een werkwijze of procedure vast te leggen voor het afhandelen van eventuele klachten. Op deze wijze is de cliënt/patiënt een wezenlijke partner/factor in het te voeren kwaliteitsbeleid.

Artikel 5

A. Het woord "kwaliteitshandboek" telkens vervangen door het woord "kwaliteitshandleiding".

VERANTWOORDING

Zie verantwoording bij het amendement B op artikel 2.

B. In § 3, eerste lid, d) vervangen door wat volgt :

"d) de bepaling van een procedure voor beantwoording van klachten en vragen om informatie van patiënten/cliënten en de evaluatie van de werking van die procedure. "

VERANTWOORDING

De patiëntenrechten (cliëntenrechten) worden in dit decreet enkel geglobaliseerd tot een jaarlijks tevredenheidsonderzoek, waarvan men de zinvolheid zeer in vraag kan stellen, zeker als dat de enige spreekbuis wordt voor de patiënt. Door gewijzigde invulling wordt verondersteld dat de voorziening een systeem ontwikkelt waardoor aan de patiëntenrechten optimaal tegemoet wordt gekomen.

C. In § 4 na het eerste lid een nieuw lid invoegen, dat luidt als volgt :

"De door de verzorgingsvoorziening aangewezen kwaliteitscoördinator kan voldoende tijd en ruimte vrijmaken - in overeenstemming met de grootte van de voorziening - voor de uitvoering en implementatie van het kwaliteitsbeleid. De Vlaamse regering voorziet hiervoor in de nodige middelen. Tevens wordt voorzien in een extra budget voor opleiding en vorming van al het personeel. "

VERANTWOORDING

Het voorgestelde kwaliteitsbeleid zal handen vol geld kosten. Op korte termijn kan dit zelfs kostenverhogend werken. Er wordt gesproken over het inzetten van mensen en middelen. In de profitsector worden aanzienlijke budgetten vrijgemaakt voor het invoeren van het kwaliteitsdenken. Zelfs als het voeren van een kwaliteitsbeleid in de verzorgingsvoorzieningen op termijn kostenbesparend zou blijken, moet bij de invoering ervan voldoende middelen worden vrijgemaakt.

Artikel 6

Het woord "kwaliteitshandboek" telkens vervangen door het woord "kwaliteitshandleiding".

VERANTWOORDING

Zie verantwoording bij het amendement B op artikel 2.

Artikel 8

De volgende zin toevoegen :

"Deze gegevens worden tevens ter beschikking gesteld van het personeel en de gebruikers. "

VERANTWOORDING

In het algemeen kan de invoering van integrale kwaliteitszorgsystemen slechts succesvol gebeuren voor zover een ruime betrokkenheid en ondersteuning van alle actoren op het niveau van de voorzieningen kan worden verzekerd. Niet alleen de strikte zorgverlening maar alle ondersteunende en organisatorische processen moeten hierbij worden betrokken. Naast het personeel dienen ook de gebruikers hierbij gekend te worden.

Ria VAN DEN HEUVEL