



DECREET

**betreffende de integrale kwaliteitszorg in de
verzorgingsvoorzieningen**

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen en definities

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschapsaangelegenheid.

Artikel 2

Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder :

1° verzorgingsvoorziening : een organisatie die activiteiten uitoefent op het gebied van zorgverstrekking, gezondheidsopvoeding of preventieve gezondheidszorg zoals bedoeld in artikel 5, § 1, I van de Bijzondere Wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en die in dat kader door de Vlaamse Gemeenschap kan worden erkend ; de bepalingen van dit decreet zijn niet van toepassing op de rust- en verzorgingstehuizen die zijn gekoppeld aan een erkend rusthuis, zoals omschreven in het decreet van 5 maart 1985 houdende regeling van de erkenning en subsidiëring van voorzieningen voor bejaarden ;

Zie :

367 (1995-1996)

- Nr. 1 : Ontwerp van decreet
- Nrs. 2 tot 4 : Amendementen
- Nr. 5 : Verslag over hoorzitting
- Nr. 6 : Verslag
- Nrs. 7 tot 9 : Amendementen

Handelingen van 29 en 31 januari 1997

- 2° cliënt/patiënt : de persoon die zorg krijgt door een verzorgingsvoorziening ;
- 3° integrale kwaliteitszorg : managementaanpak van een verzorgingsvoorziening, toegespitst op kwaliteit, gebaseerd op de deelname van al haar medewerkers en strevend naar succes op lange termijn door het afstemmen van de zorg op de cliënt/patiënt, en naar voordelen voor alle medewerkers van de verzorgingsvoorziening en voor de samenleving ;
- 4° kwaliteitsbeleid : overkoepelende intenties en koers van een verzorgingsvoorziening met betrekking tot integrale kwaliteitszorg zoals deze formeel door de hoogste leiding binnen de verzorgingsvoorziening wordt bekrachtigd ;
- 5° kwaliteitssysteem : organisatiestructuur, procedures, processen en middelen die nodig zijn om de integrale kwaliteitszorg te implementeren ;
- 6° kwaliteitshandboek : document waarin het kwaliteitsbeleid is vastgelegd en waarin het kwaliteitssysteem van een verzorgingsvoorziening is beschreven ;
- 7° kwaliteitsplan : document dat de voor integrale kwaliteitszorg specifieke operationele doelstellingen, middelen, procedures en acties uiteenzet die relevant zijn voor een bepaalde dienstverlening ;
- 8° kwaliteitsindicator : meetbare factor die een aanwijzing geeft van de kwaliteit van de gezondheidszorg in een verzorgingsvoorziening ;
- 9° kwaliteitscoördinator : persoon die als aanspreekpunt fungeert en die de kwaliteitsinspanningen van de voorziening begeleidt.

HOOFDSTUK II

Verplichtingen van de verzorgingsvoorzieningen

Artikel 3

Onverminderd de naleving van de erkenningsnormen die op haar van toepassing zijn, is een verzorgingsvoorziening, overeenkomstig haar opdracht, verplicht aan iedere patiënt of cliënt, zonder onderscheid van leeftijd of geslacht, van ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging en zonder onderscheid van de vermogenstoestand van de betrokkene, verantwoorde zorg of bijstand te verstrekken en hem op een respectvolle manier te behandelen of te begeleiden.

Artikel 4

Ter uitvoering van de verplichting omschreven in artikel 3, is elke verzorgingsvoorziening ertoe gehouden een integraal kwaliteitsbeleid te ontwikkelen. Dit beleid is gericht op :

- 1° verantwoorde zorg rekening houdend met doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit, veiligheid en maatschappelijke aanvaardbaarheid van de zorg ;
- 2° respectvolle omgang met en behandeling van de cliënt of patiënt, rekening houdend met zijn sociale context, met als elementen het persoonlijk onthaal, de passende verwijzing van de hulpvrager, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het zelfbeschikkingsrecht, de klachtenbemiddeling en -behandeling, de informatie en de inspraak van de patiënt of cliënt.

Dit kwaliteitsbeleid vereist minimaal overleg met alle betrokkenen, een voortdurende opvolging en bewaking, beheersing en verbetering van de processen, gericht op het realiseren van de onder 1° en 2° vermelde elementen.

Artikel 5

- § 1. Het in artikel 4 omschreven kwaliteitsbeleid van de verzorgingsvoorziening dient gestalte te krijgen in de vorm van een kwaliteitshandboek en een kwaliteitsplan, bekrachtigd door de hoogste leiding.
- § 2. Elke verzorgingsvoorziening werkt een kwaliteitshandboek uit.

Het kwaliteitshandboek beschrijft de visie op en doelstellingen van het interne kwaliteitsbeleid.

De Vlaamse regering bepaalt, na advies van de Vlaamse Gezondheidsraad, de thema's waarop het kwaliteitsbeleid zich kan toespitsen. Zij hebben betrekking op beide elementen zoals bepaald in artikel 4, 1° en 2° en moeten representatief zijn voor de activiteit van de verzorgingsvoorziening.

De Vlaamse regering bepaalt per soort verzorgingsvoorziening het aantal thema's dat in het kwaliteitsbeleid moet worden opgenomen, en somt bepaalde thema's op die voor een bepaald soort verzorgingsvoorziening verplicht deel uitmaken van het kwaliteitsbeleid. De andere thema's worden door de verzorgingsvoorziening vrij gekozen.

§ 3. Het kwaliteitshandboek wordt geoperationaliseerd in een kwaliteitsplan. De verzorgingsvoorziening toont door middel van het kwaliteitsplan aan dat ze haar processen beheerst en voortdurend verbetert. Dit kwaliteitsplan omvat minimaal :

- a) de omschrijving van de bestaande situatie en van de door de verzorgingsvoorziening geformuleerde operationele doelstellingen binnen thema's die in het kwaliteitshandboek zijn vermeld ;
- b) de termijnen waarbinnen de verzorgingsvoorziening haar doelstellingen inzake kwaliteitsverbetering wil bereiken, evenals de periodiciteit waarmee het kwaliteitsniveau wordt geëvalueerd ;
- c) de adequate meetinstrumenten en procedures waarmee de vorderingen inzake kwaliteit zullen worden getoetst, alsmede de vorderingen en resultaten ;
- d) de bepaling van de methodologie van het systematisch onderzoek naar de tevredenheid van patiënten/cliënten, van de resultaten van dit onderzoek en van de voorgestelde correctieve maatregelen.

De Vlaamse regering stelt, na advies van de Vlaamse Gezondheidsraad, een lijst op van de aanvaarde kwaliteitsindicatoren. Ze kan de minimale vereisten bepalen waaraan het kwaliteitshandboek en het kwaliteitsplan per soort van verzorgingsvoorziening moet voldoen.

§ 4. Voor de uitvoering van het kwaliteitsbeleid dient de verzorgingsvoorziening een kwaliteitscoördinator aan te wijzen die over voldoende ervaring en deskundigheid beschikt en die door de hoogste leiding binnen de verzorgingsvoorziening wordt geautoriseerd.

De Vlaamse regering kan per soort verzorgingsvoorziening bepalen wat onder de nodige ervaring en deskundigheid wordt verstaan.

HOOFDSTUK III

Toezicht

Artikel 6

De Vlaamse regering ziet erop toe dat het kwaliteitsbeleid voldoet aan de verplichtingen vermeld in de artikelen 4 en 5, en verleent in voorkomend geval haar goedkeuring aan het kwaliteitshandboek en het kwaliteitsplan van de verzorgingsvoorziening.

De Vlaamse regering bepaalt de procedure die daarbij wordt gevolgd.

Bij gebrek aan beslissing binnen een door de Vlaamse regering vastgestelde termijn, wordt de in voorgaand lid bedoelde goedkeuring geacht stilzwijgend te zijn verleend.

Als het kwaliteitshandboek of het kwaliteitsplan onvoldoende wordt geacht, dient de verzorgingsvoorziening een gewijzigd kwaliteitshandboek of kwaliteitsplan in te dienen binnen een termijn van drie maanden. De goedkeuring van het kwaliteitshandboek of kwaliteitsplan wordt gedurende deze termijn opgeschort. Deze opschorting kan slechts eenmaal worden toegekend.

Artikel 7

Onverminderd de toepassing van de geldende erkenningsnormen, kan een erkenning van een verzorgingsvoorziening enkel worden verleend, behouden of verlengd, als voldaan wordt aan de bepalingen van dit decreet.

Voldoet een verzorgingsvoorziening niet aan de in dit decreet gestelde verplichtingen, dan kan de erkenning worden verleend of verlengd gedurende maximum een jaar, op voorwaarde dat de verzorgingsvoorziening zich ertoe verbindt om binnen deze termijn de nodige maatregelen te nemen om aan de in dit decreet gestelde verplichtingen te voldoen. Als deze verbintenis niet wordt nageleefd, dan wordt de erkenning niet verlengd.

Tegen de beslissing waarbij de erkenning niet wordt verlengd, kan de verzorgingsvoorziening beroep aantekenen op de wijze bepaald door de Vlaamse regering.

Artikel 8

Elke verzorgingsvoorziening stelt aan de Vlaamse regering alle gegevens ter beschikking die voor het toezicht op de toepassing van dit decreet noodzakelijk zijn.

Artikel 9

§ 1. De Vlaamse regering wijst de ambtenaren aan die toezicht uitoefenen op de toepassing van de bepalingen van dit decreet en van de krachtens dit decreet genomen besluiten.

§ 2. In het kader van het toezicht kan de Vlaamse regering ook andere openbare of private instanties aanwijzen of erkennen en machtigen om het kwaliteitsbeleid van de verzorgingsvoorziening te toetsen.

Met het oog op de erkenning worden de resultaten van deze toetsing aan de in § 1 vermelde ambtenaren bezorgd.

HOOFDSTUK IV

Slotbepalingen

Artikel 10

De Vlaamse regering legt driejaarlijks een rapport voor aan het Vlaams Parlement waarin de evolutie van de kwaliteitszorg binnen de verzorgingsvoorzieningen aan de hand van kwaliteitsindicatoren wordt aangetoond.

Artikel 11

Dit decreet treedt in werking op 1 januari 1997 met uitzondering van de bepalingen van artikel 7.

De Vlaamse regering kan voor de overgangperiode die aanvangt op 1 januari 1997 en eindigt op 31 december 2000, overgangsmaatregelen nemen en de opgelegde verplichtingen en termijnen aanpassen.

Artikel 12

Het artikel 7 van dit decreet treedt in werking op 1 januari 2001.

AANGENOMEN DOOR HET VLAAMS PARLEMENT,

Brussel, 31 januari 1997.