

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 815
van **ELS ROBEYNS**
datum: 13 augustus 2015

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Zorginspectie - Ziekenhuizen

Graag informeer ik hierbij naar de werking van de Zorginspectie met betrekking tot het toezichtsdomein ziekenhuizen.

1. Hoeveel inspecties werden sedert 2010 uitgevoerd in het toezichtsdomein ziekenhuizen? Graag hierbij een opdeling per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.
2. Hoeveel van de uitgevoerde inspecties waren een gevolg van klachten? Graag hierbij een opdeling per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.
3. Hoeveel van de onder vorige vraag bedoelde inspecties leidden tot effectieve maatregelen in het werkveld of op de werkvloer? Graag hierbij een omschrijving van de maatregelen.
4. Hoeveel klachten werden sedert 2010 ingediend? Graag hierbij een opdeling per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.
5. Hoeveel van de onder vorige vraag bedoelde klachten leidden tot effectieve maatregelen in het werkveld of op de werkvloer? Graag hierbij een omschrijving van de maatregelen.
6. Via welke media bereiken de klachten de inspectie?
7. Via welke kanalen wordt het bestaan van de inspectie aan de bevolking of betrokken doelgroep kenbaar gemaakt?
8. Over welke budgetten beschikt de Zorginspectie om de inspecties in de ziekenhuizen mogelijk te maken en om de klachten te behandelen?

ANTWOORD

op vraag nr. 815 van 13 augustus 2015

van **ELS ROBEYNS**

1. Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal uitgevoerde inspecties (sedert 2010 tot en met 30/06/2015) in het toezichtdomein 'Ziekenhuizen', opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Ziekenhuizen: aantal inspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	7	6	16	31	15	11	86
Privaat	7	5	14	28	14	9	77
Openbaar	0	1	2	3	1	2	9
Oost-Vlaanderen	5	12	4	25	15	16	77
Privaat	5	7	2	17	14	14	59
Openbaar	0	5	2	8	1	2	18
West-Vlaanderen	4	9	9	20	8	11	61
Privaat	4	7	7	19	5	11	53
Openbaar	0	2	2	1	3	0	8
Limburg	5	2	5	7	11	9	39
Privaat	4	2	2	7	6	6	27
Openbaar	1	0	3	0	5	3	12
Vlaams-Brabant	6	5	5	11	4	8	39
Privaat	6	5	5	11	3	6	36
Openbaar	0	0	0	0	1	2	3
Brussel Hoofdstad	1	0	1	2	0	1	5
Privaat	1	0	1	0	0	0	2
Openbaar	0	0	0	2	0	1	3
Totaal	28	34	40	96	53	56	307
privaat	27	26	31	82	42	46	254
openbaar	1	8	9	14	11	10	53

2. Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal uitgevoerde inspecties naar aanleiding van een klacht (sedert 2010 tot en met 30/06/2015) in het toezichtdomein 'Ziekenhuizen' opgedeeld per jaar, per provincie en een uitsplitsing naar private en openbare initiatieven.

Ziekenhuizen: aantal klachtinspecties							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Antwerpen	1	0	4	1	0	1	7
Privaat	1	0	3	1	0	0	5
Openbaar	0	0	1	0	0	1	2
Oost-Vlaanderen	0	3	0	2	0	0	5
Privaat	0	1	0	1	0	0	2
Openbaar	0	2	0	1	0	0	3
West-Vlaanderen	0	1	3	0	1	0	5
Privaat	0	1	2	0	1	0	4
Openbaar	0	0	1	0	0	0	1
Limburg	0	1	1	0	0	1	3
Privaat	0	1	1	0	0	1	3
Openbaar	0	0	0	0	0	0	0
Vlaams-Brabant	0	1	2	2	0	0	5
Privaat	0	1	2	2	0	0	5
Openbaar	0	0	0	0	0	0	0
Brussel Hoofdstad	0	0	0	0	0	0	0
Privaat							
Openbaar							
Totaal	1	6	10	5	1	2	25
Privaat	1	4	8	4	1	1	19
Publiek	0	2	2	1	0	1	6

3. Wanneer er een inspectiebezoek wordt aangevraagd in navolging van een klacht, wordt er nadien op basis van het verslag steeds aan de voorziening gevraagd om bepaalde zaken te remediëren of de nodige maatregelen te nemen om dit probleem in de toekomst te verhelpen.
4. Hieronder per sector een overzicht van het aantal klachten die bij het Agentschap Zorg en Gezondheid zijn ingediend. Binnen de algemene, universitaire en categorale ziekenhuizen maken we geen opsplitsing tussen het statuut van de voorzieningen.

Aantal ingediende klachten:							
Provincie	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Limburg	3	3	1	5	5	7	24
Oost-Vlaanderen	10	6	7	9	8	12	52
West-Vlaanderen	3		8	7	3	3	24
Vlaams-Brabant	3	3	4	4	2	4	20
Antwerpen	11	4	7	10	7	14	53
Brussel Hoofdstedelijk Gewest	1	1	1	1			4
Totaal	31	17	28	36	25	40	177

5. Voor klachten m.b.t. de dienstverlening in algemene, universitaire en categorale ziekenhuizen kan men terecht bij het Agentschap Zorg en Gezondheid. Deze klachten worden door het Agentschap a.d.h.v. een specifieke klachtenprocedure afgehandeld. Globaal gezien worden de volgende acties ondernomen:

- Indien het Agentschap niet bevoegd is, wordt de klacht overgemaakt aan de bevoegde instanties en ontvangt de klager een ontvangstmelding "niet ontvankelijk" met vermelding van de instantie waaraan de klacht werd doorgestuurd.
- Indien het Agentschap bevoegd is, wordt de klacht "ontvankelijk" verklaard en voert het agentschap een eerste onderzoek uit van de klacht. Enkel indien er daarvoor vaststellingen ter plekke nodig zijn, vraagt het Agentschap aan Zorginspectie om een onderzoek ter plekke uit te voeren. De inspecteur vraagt hierbij welke concrete oplossingen er worden voorgesteld om de klacht te verhelpen (en in de toekomst te vermijden).
- Wanneer geen plaatsbezoek gebeurt, wordt de voorziening aangeschreven met een verzoek tot onderzoek over te gaan. Binnen de maand dient de voorziening een antwoord aan het Agentschap te bezorgen met gegevens over inhoud van de klacht, oorzaken en gegrondheid van de klacht, specifieke afhandeling van het concrete dossier en corrigerende en preventieve maatregelen.
- Het Agentschap licht de klager in over het gevolg dat zijn klacht heeft gekend. Indien het verstrekte antwoord voldoet, wordt de klachtenbehandeling afgesloten. Zoniet wordt een nieuw antwoord aan de voorziening gevraagd.
- Het Agentschap schrijft ook de voorziening aan, en volgt op of de algemene remediëringspunten, die als gevolg van de klacht zijn geformuleerd, ook worden doorgevoerd.
- Indien nodig kunnen er aandachtspunten worden genoteerd voor een volgende audit/inspectie en zo nodig kan men besluiten formuleren tot wijziging van de modaliteiten van de erkenning.

Tijdens de periode van 2010 tot en met 2015 heeft geen enkele klacht geleid tot het intrekken van een erkenning van een van de bovengenoemde voorzieningen. Geen enkele klacht heeft tijdens dezelfde periode gevolgen gehad op de financiering van een van bovengenoemde voorzieningen.

6. Elke burger kan via een schrijven aan het agentschap Zorg en Gezondheid (brief, mail of sociale media) of telefonisch een klacht over de werking van een voorziening indienen. Indien nodig maakt het Agentschap Zorg en Gezondheid deze klachten

over aan Zorginspectie, waarbij wordt gevraagd om de klacht ter plaatse te onderzoeken.

7. Het bestaan van inspectie en haar activiteiten wordt via verschillende kanalen kenbaar gemaakt aan de bevolking en aan de betrokken doelgroep. Eerst en vooral wordt onze organisatie en de opdracht van de afdelingen Zorginspectie (inspecteren en rapporteren) overzichtelijk voorgesteld op onze website (www.zorginspectie.be).

Deze website wordt ook gebruikt om verschillende publicaties ter beschikking te stellen, zoals (beleids-) rapporten over onze vaststellingen al dan niet n.a.v. specifieke inspectierondes. Daarnaast kunnen voorzieningen eveneens terecht op onze website voor inspectiedocumenten (documenten die nuttig of nodig kunnen zijn in de loop van een inspectie of de voorbereiding hierop) en folders met informatie over Zorginspectie. Sinds het voorjaar 2015 zijn – als een eerste stap naar de actieve openbaarheid – de inspectieverslagen van de algemene ziekenhuizen raadpleegbaar op onze website. Ook het jaarverslag, waarin we de voornaamste verwezenlijkingen en inspectiecijfers van het voorbije jaar vermeld worden, is terug te vinden op de website.

Zorginspectie poogt om een goede relatie te hebben met de media, dit zowel proactief als reactief. We proberen de vragen van de media zo goed mogelijk te beantwoorden. Wanneer zij inzage vragen in grote pakketten van verslagen, nodigen we hen uit om onze werking toe te lichten en hen te verduidelijken wat men wel en niet kan opmaken uit de verslagen. Daarnaast werken we ook proactief naar de media toe, door het verzenden van persberichten, dit veelal naar aanleiding van afgewerkte (beleids-) rapporten en/of andere initiatieven.

Specifiek voor de betrokken voorzieningen organiseert Zorginspectie studiedagen en infomomenten om recente ontwikkelingen in het inspectiegebeuren beter te duiden. In de sector van de kinderopvang participeert Zorginspectie steeds aan de startersdagen voor nieuwe initiatieven. Ook samen met Kind en Gezin werden de afgelopen jaren enkele tientallen infoavonden opgezet doorheen heel Vlaanderen, specifiek rond het thema inspectie (wat, wanneer, voorbereiding, gevolgen, ...). Ook op het werkterrein zelf vervullen onze inspecteurs een duidende rol.

8. Voor de uitvoering van de inspectieopdrachten in de diverse sectoren en de klachtenbehandeling, werd het intern verzelfstandigd agentschap Zorginspectie vanaf 2015 ingekanteld in het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Na de fusie van het agentschap Zorginspectie met het departement WVG werden volgende budgetten van Zorginspectie overgeheveld: 5.749.000 euro voor lonen en 735.000 euro voor werking. Specifieke budgetten per sector (per toezichtdomein) worden niet voorzien binnen Zorginspectie.