

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 120
van **GRIET COPPÉ**
datum: 14 november 2017

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

Bewonersraden woonzorgcentra - Inspraak in kwaliteitszorg

Alle recente beleidsbrieven van de minister vermelden een toenemende kans tot inspraak, tot bestendiging van autonomie en het opnemen van een regierol door zorgbehoevende senioren. Een denkpiste die zeker veel kansen biedt gezien de toenemende knowhow, ook van zorgbehoevende senioren, in het kader van digitale platforms, scholing en mondigheid.

Woonzorgcentra kennen bewonersraden als een geïnstitutionaliseerde vorm van inspraak. Maar wat blijkt in de realiteit? Deze bewonersraden zijn veeleer een vorm van verplichte praatbarak waar bewoners zelf een aantal thema's aankaarten: het menu van morgen, de uitstappen volgende week, de festiviteiten al naargelang de kalender (Sint-Niklaas, Kerstmis, Nieuwjaar, moeder- of vaderdag).

Over belangrijke thema's als de kwaliteit van verzorging, de communicatie, de begeleiding van het levenseinde, de prijszetting... wordt niet gesproken en dat wordt ook zelden gestimuleerd. Meer nog, als familieleden of vertegenwoordigers een klacht formuleren, zijn bewoners soms bang achteraf de dupe te zijn.

Als de minister de autonomie en de regierol van een bewoner meer op de kaart wil zetten, onder andere door persoonsvolgende financiering, dan is toch de vraag hoe het an sich goed idee van een bewonersraad kan worden versterkt en hoe inspraak in het zorgbeleid vanuit een bewonersstandpunt opgevolgd en gegarandeerd wordt. Ik verwijs op dat punt ook naar het 'Advies over overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid' van de SAR WGG. (1242 (2016-2017) – Nr. 1, blz. 45, Ontwerp van decreet houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid).

1. Hoe wordt de werking van een bewonersraad vandaag opgevolgd?
2. Zijn de verslagen van een bewonersraad aanvullend aan de zorginspectie in het kader van kwaliteitsaanmoediging zoals SAR WGG dit voorstelt?
3. Bewonersraden bestaan maar de inspraak in het kader van kwaliteitszorg is minimaal.

Hoe ziet de minister hier een plan in progress?

4. Installeert de minister externe toezichthouders die voorzieningen begeleiden in het kader van kwaliteitsbevordering?

ANTWOORD

op vraag nr. 120 van 14 november 2017

van **GRIET COPPÉ**

1. De bijlage XII voor woonzorgcentra bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers bevat verschillende bepalingen omtrent het voeren van een actief communicatiebeleid naar de bewoner en zijn omgeving (art. 8), het organiseren van een gebruikersraad (art. 26, §1) en het voeren van een doorgedreven klachtenbeleid (art. 26, §2).

Zorginspectie gaat tijdens een inspectiebezoek na of de erkenningsvoorwaarden worden nageleefd voor wat betreft de inspraak van de bewoner en het klachtenbeleid. Hiervoor kunnen zij het kwaliteitshandboek opvragen, de verslagen van de gebruikersraad inkijken en de klachtenprocedure nagaan. De zorginspecteur stelt vast of een bewoner voldoende inspraak krijgt in zijn eigen zorgplanning op basis van het zorgdossier en de overlegmomenten die plaatsvinden met de bewoner en zijn familie, alsook de opvolging tijdens het multidisciplinair overleg.

Voor wat betreft de verslaggeving van de gebruikersraad, wordt er geen inhoudelijke appreciatie gegeven aan het verslag tijdens het inspectiebezoek. Er wordt wel nagegaan of de frequentie van samenkomst van de gebruikersraad voldoet en welke inspanningen de voorziening levert om de verslaggeving van de gebruikersraad actief en duidelijk te communiceren naar familie en bewoners via verschillende kanalen.

Daarnaast zal Zorginspectie ook nagaan of het klachtenbeleid voldoende is uitgewerkt en in de praktijk wordt uitgevoerd. Dit gebeurt niet enkel naar aanleiding van klachten die via de Woonzorglijn worden ingediend, maar ook tijdens de periodieke opvolging van de voorziening. Aan zowel bewoners als familieleden moet de mogelijkheid worden geboden om met al hun suggesties, opmerkingen of klachten terecht te kunnen bij een door het woonzorgcentrum aangewezen klachtenbehandelaar. De opvolging van een klacht moet rechtstreeks aan de indiener van deze klacht worden meegedeeld. Daarnaast moet een woonzorgcentrum ook periodieke informatie over het klachtenbeleid aan alle bewoners en familieleden/mantelzorgers meedelen. Vaak wordt de gebruikersraad hiervoor als forum gebruikt.

Indien één of meerdere tekorten op deze erkenningsvoorwaarden worden vastgesteld, zal het Agentschap Zorg en Gezondheid een gemotiveerd actie- en remediëeringsplan opvragen aan de uitbater van de voorziening, waarin deze moet aangeven op welke wijze en binnen welke termijn deze tekorten opgelost zijn.

2. Zoals hierboven vermeld, wordt geen inhoudelijk oordeel gegeven over de verslagen van de gebruikersraad tijdens een inspectiebezoek. In het kader van kwaliteitsaanmoediging, zet het Vlaamse indicatorenproject voor de woonzorgcentra uitdrukkelijk in op kwaliteitsbewaking.
Het Vlaamse indicatorenproject woonzorgcentra beoogt op de eerste plaats het verbeteren van de kwaliteit van het wonen, het leven en de zorg van de bewoners door het inzetten van een monitoringinstrument bestaande uit resultaatsindicatoren die een inzicht kunnen geven in bepaalde kwaliteitsaspecten van de zorg, het leven in een woonzorgcentrum en de organisatie ervan.

Door kwaliteit meetbaar te maken, bieden we aan voorzieningen, bewoners en hun familie een gezamenlijke taal om over kwaliteit te spreken. De kwaliteitsindicatoren zijn in die zin ook een startpunt. Ze nodigen de betrokkenen uit om verder te kijken naar de resultaten en roepen op tot verbeteracties en evaluatie in de 'plan-do-check-act'-cyclus binnen de eigen organisatie. Daarom organiseert Zorg en Gezondheid ook studiedagen tijdens dewelke woonzorgcentra zelf aan het woord worden gelaten. Hoe gaan zij aan de slag met hun kwaliteitsrapporten? Welke verbeteracties worden er opgezet? Wat kunnen we leren van elkaar? Met deze studiedagen wil ik een positief verhaal brengen waarin gedreven voorzieningen en gemotiveerde zorgverleners kunnen aantonen hoe zij een werkpunt hebben vastgegrepen als opportuniteit en dit hebben omgevormd naar een verbetertraject voor kwaliteitsvolle zorg.

Op 19 december 2017 zal, naar aanleiding van het sectorrapport kwaliteit van leven, een studievoormiddag plaatsvinden over kwaliteit van leven. Tijdens deze studiedag spitsen de goede praktijkvoorbeelden zich toe op de relatie tussen bewoner en zorgverlener/zorgorganisatie. Een belangrijk punt hierbij is het aanmoedigen van de woonzorgcentra om in hun kwaliteitsproces ook maximaal de bewoners en mantelzorgers te betrekken door open te communiceren over hun resultaten. Ten slotte hebben de woonzorgcentra er alle belang bij transparant te zijn over hun kwaliteit met het oog op hun maatschappelijke legitimatie.

3. Een gebruikersraad is een belangrijk forum voor inspraak in het kwaliteitsbeleid van een ouderenzorgvoorziening. In het kader van een geïntegreerd kwaliteitsbeleid is dit één van de vele kanalen die een voorziening moet aanbieden binnen een kwaliteitsvol zorg- en woonbeleid. Er zijn tevens belangrijke elementen binnen een kwaliteitsvol zorgbeleid die tijdens andere momenten worden besproken. De ervaring leert dat gevoelige onderwerpen, zoals een gesprek over het levenseinde, en specifieke vragen over de zorg(planning), bij voorkeur worden opgenomen tijdens een één-op-één gesprek met de bewoner en/of de familie, en verder worden gekaderd binnen een multidisciplinair overleg van betrokken zorgactoren.

Vanuit een geïntegreerde en cliëntgerichte visie op kwaliteitsbeleid, wil ik inzetten op een doorgedreven inspraak- en klachtenbeleid. Hierbij moet de bewoner, op elk moment, de mogelijkheid hebben om zijn of haar bedenkingen te communiceren aan de voorziening. Dit kan op de gebruikersraad, maar ook tijdens een multidisciplinair overleg, aan een vertrouwenspersoon of een ander personeelslid waarmee de bewoner een vertrouwensband heeft. Belangrijk hierbij is het creëren van een omgeving met een open (inspraak)cultuur waarbij alle klachten of opmerkingen ter harte worden genomen. Op dit ogenblik bereidt een werkgroep onder de titel "versterking van de rechtspositie van de bewoner" een nota voor omvattende een inventarisering van de mogelijke knelpunten m.b.t. de rechtspositie van de bewoner enerzijds, anderzijds een opsplitsing van mogelijke beleidsadviezen hieromtrent.

4. Binnen het huidige kwaliteitsbeleid voor de Vlaamse woonzorgcentra wordt er momenteel niet ingezet op het betrekken van externe toezichthouders, kwaliteitsaudits of accreditatieprocessen.