

INSPECTIEVERSLAG: PSYCHIATRISCH VERZORGINGSTEHUIS

INRICHTENDE MACHT

Naam

Type entiteit

Rechtsvorm

Ondernemingsnummer

Adres

INSPECTIEPUNT

Naam

HCO-nummer

Adres

Dossiernummer

UITBATINGSPLAATS

Naam

Adres

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling

Verslagnummer

Inspecteurs

INSPECTIEBEZOEK

Naam uitbatingsplaats

Onaangekondigde inspectie op xx/xx/xxxx (xx:xx-xx:xx)

Gesprekspartners

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	4
1.1 Toezicht door Zorginspectie	4
1.2 Inspectiemethodiek	5
1.3 Inspectieverslag	8
2. Organisatie, zorgaanbod en beleid	9
2.1 Organisatie en zorgaanbod	9
2.2 Beleid	9
2.3 Samenvatting resultaten organisatie, zorgaanbod en beleid	10
3. Personeel	11
3.1 Multidisciplinair team	11
3.2 Leidinggevenden	11
3.3 Psychiater	11
3.4 Permanentie	12
3.5 Samenvatting resultaten personeel	14
3.5.1 Zoals verwacht	14
3.5.2 Inbreuken	14
4. Herstelondersteunende zorg en begeleiding	15
4.1 Beschikbaarheid zorggegevens	15
4.2 Zorgplan	16
4.3 Signaleringsplan	18
4.4 Individuele gesprekken	18
4.5 Toegankelijkheid dossier	20
4.6 Lokale integratie en activering	21
4.7 Afsluitbrief	21
4.8 Samenvatting resultaten herstelondersteunende zorg en begeleiding	23
4.8.1 Zoals verwacht	23
4.8.2 Inbreuken	23
5. Medicatie	25
5.1 Meldsysteem medicatie-incidenten	25
5.2 Volledigheid gegevens	25
5.3 Veilige bewaring medicatie	26
5.4 Verdovende middelen	26
5.5 Hoogrisicomedicatie	27
5.6 Samenvatting resultaten medicatie	29
5.6.1 Zoals verwacht	29

5.6.2	Inbreuken	29
6.	Rechten	31
6.1	Inzage en afschrift dossier	31
6.1.1	Inzage in het dossier	31
6.1.2	Afschrift van het dossier	32
6.2	Klachtrecht	33
6.3	Zelfbeschikking	35
6.4	Vermogensbeheer	36
6.5	Rolstoeltoegankelijkheid	36
6.6	Samenvatting resultaten rechten	38
6.6.1	Zoals verwacht	38
6.6.2	Inbreuken	38
7.	Besluit	40
7.1	Samenvatting	40
7.1.1	Aantal vaststellingen “zoals verwacht” en aantal “inbreuken”	40
7.1.2	Aantal prioritaire inbreuken	41
7.2	Beoordeling	42
7.3	Advies	42

1. INLEIDING

1.1 TOEZICHT DOOR ZORGINSPECTIE

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen. Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Binnen 30 dagen na de laatste vaststelling in het kader van het toezicht ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om – gedurende een periode van 14 kalenderdagen – schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag. De datum van de laatste vaststelling, die wordt gedefinieerd in artikel 13 van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid, is te vinden op het voorblad van dit inspectieverslag.

De definitieve inspectieverslagen worden actief ter beschikking gesteld en zijn te vinden via <https://www.departementzorg.be/nl/inspectieverslagen-opzoeken-enof-opvragen-bij-zorginspectie>.

Meer informatie is te vinden op de website van Zorginspectie: www.zorginspectie.be.

1.2 INSPECTIEMETHODIEK

Situering

In de voorbije periode heeft Zorginspectie meerdere inspectierondes uitgevoerd binnen de sector van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), meer specifiek in de:

- residentiële en ambulante revalidatievoorzieningen (2021-2024);
- centra voor geestelijke gezondheidszorg (eerste helft 2023);
- psychiatrische ziekenhuizen (2023-2024).

Vanaf 2025 wordt een inspectieronde gepland in psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT) en in de initiatieven voor beschut wonen (IBW).

Voor het toezicht op de sector van de psychiatrische verzorgingstehuizen werd sinds 2008 gewerkt met een auditmethodiek, op basis van een sectorspecifiek referentiekader. Tussen 2008 en 2014 werd zo'n organisatiebrede doorlichting in alle psychiatrische verzorgingstehuizen uitgevoerd.

Inspectieonderwerpen

Tijdens deze inspectieronde worden vijf thema's gecontroleerd die een nauwe band hebben met de kwaliteit van de zorg en/of de patiëntveiligheid, met name:

- organisatie, zorgaanbod en beleid;
- personeel;
- herstelondersteunende zorg en begeleiding;
- medicatie;
- rechten.

Suïcidepreventie en vrijheidsbeperking zijn eveneens belangrijke en actuele thema's binnen de setting van een PVT, maar die werden niet weerhouden voor deze inspectieronde omwille van volgende redenen:

- Van juli 2021 tot eind 2023 liepen thematische inspecties m.b.t. suicidepreventie in voorzieningen met een GGZ-aanbod voor meerderjarigen.
- Sinds midden 2022 wordt een geheel van acties en engagementen opgezet die zijn gericht op het blijvend verbeteren van de kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid op het vlak van vrijheidsbeperkende maatregelen in de GGZ-voorzieningen. In het kader hiervan wordt een wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd, gericht op de ontwikkeling van een geïntegreerde richtlijn voor de preventie en toepassing van afzondering en fixatie met bijzondere aandacht voor specifieke noden voor ouderen en volwassen personen met een handicap.

Inspectieproces

- Alle campussen van alle PVT met een erkende definitieve opnamecapaciteit worden geïnspecteerd met uitzondering van de forensische afdelingen en de uitdovende opnamecapaciteit.
 - o De forensische afdelingen werden geïnccludeerd in de sectoroverschrijdende inspectieronde forensische zorg (voorjaar 2025).
 - o Er is verhoudingsgewijs erg weinig uitdovende opnamecapaciteit, die bovendien op termijn zal verdwijnen.
- De inspectie gebeurt onaangekondigd.
- Bij deze inspectie wordt een campus gedurende één werkdag bezocht door twee inspecteurs.
- Ter voorbereiding van de inspectie werd aan het PVT gevraagd om een aantal documenten vooraf ter beschikking te stellen.
- Voor het toezicht op de kwaliteit van de zorg baseert Zorginspectie zich zo veel mogelijk op objectief aantoonbare vaststellingen. Daarom vormen het zoeken van elementen in dossiers van zorggebruikers

en het nagaan van geëxpliciteerde verwachtingen een belangrijk onderdeel van de inspectie. Uit respect voor de bescherming van de privacy van de zorggebruiker engageert Zorginspectie zich uitdrukkelijk tot het [zorgvuldig omgaan met persoons- en gezondheidsgegevens](#).

- Tijdens de inspecties is er aandacht voor de eigenheid en specificiteit van de voorzieningen. Naast de methodiek van een gestandaardiseerde bevraging worden daarom ook een aantal open vragen gehanteerd. Deze standaardisering kadert binnen het streven van Zorginspectie naar een uniforme inspectiemethodiek voor alle voorzieningen.
- Voor elk onderwerp wordt ook in dialoog gegaan met medewerkers van de voorziening, enerzijds om de vaststellingen te valideren, anderzijds om aanvullende informatie te bekomen die de specifieke dagelijkse werking van deze voorziening beter in beeld kan brengen.
- Na alle inspecties wordt, op basis van de individuele verslagen, een beleidsrapport opgesteld dat een gedifferentieerd en zo volledig mogelijk beeld geeft van de (kwaliteit van de) zorg in de PVT-sector.

Concrete aanpak

- De vaststellingen in dit inspectieverslag zijn gebaseerd op inzage in documenten (bv. dossiers van zorggebruikers, afsluitbrieven, procedures, registratiegegevens), op informatie verkregen tijdens gesprekken met medewerkers en zorggebruikers en op observaties tijdens de rondgang. De bevraging van zorggebruikers richt zich op hun beleving van de ontvangen zorg en niet op een kwantitatieve meting.
- Volgende leefgroepen werden tijdens deze inspectie bezocht: [xx].
- Inspectieplan

	Inspecteur 1	Inspecteur 2
9u00 - 9u30	Kennismaking en afspraken rond het verloop van de dag	
9u30 - 11u00	Medicatiebeleid Organisatie en zorgaanbod Personeel	Lopende dossiers en medicatie leefgroep 1
11u00 - 12u30	Rechten	Lopende dossiers en medicatie leefgroep 2
12u30 - 13u30	Lunch en onderling overleg	
13u30 - 14u00	Zorggebruikersbevraging	Zorggebruikersbevraging
14u00 - 14u30	Afgesloten dossiers	Rolstoeltoegankelijkheid
14u30 - 15u00	Overleg tussen inspecteurs	
15u00 - 15u30	Terugkoppeling, vragen en toelichting bij de vaststellingen	

- Hoewel niet noodzakelijk elk onderwerp op elke leefgroep werd nagegaan, kunnen bepaalde inspectievaststellingen relevant zijn voor andere leefgroepen.
- Voor een PVT bestaande uit meerdere campussen gebeurde de bevraging van (delen van) onderstaande onderwerpen enkel op de grootste campus. Deze vaststellingen gelden voor het gehele PVT. Om deze reden wordt in dit inspectieverslag van de kleinere campus van het PVT, voor elk van de desbetreffende onderwerpen, verwezen naar de respectieve vaststellingen die beschreven zijn in het inspectieverslag van de grootste campus. Deze vaststellingen worden niet herhaald in het inspectieverslag van een kleinere campus.
 - o beleid;
 - o multidisciplinair team;

- leidinggevend;
 - psychiater;
 - meldsysteem medicatie-incidenten;
 - vermogensbeheer.
- De steekproefselectie van de dossiers van zorggebruikers gebeurt op gestandaardiseerde wijze. De dossiercontrole gebeurt in aanwezigheid van een zorgmedewerker, die desgewenst toelichting kan verschaffen.

Verwachtingskader

Bij deze inspectieronde baseerde Zorginspectie zich op algemene regelgeving, referentiekaders en richtlijnen die gelden voor de PVT:

- Overnamedecreet PVT 2018: **Decreet van 6 juli 2018 betreffende de overname van de sectoren psychiatrische verzorgingstehuizen, initiatieven van beschut wonen, revalidatieovereenkomsten, revalidatieziekenhuizen en multidisciplinaire begeleidingsequipes voor palliatieve verzorging;**
- Overnamebesluit PVT 2018: **Besluit van de Vlaamse Regering houdende de uitvoering van het decreet van 6 juli 2018 betreffende de overname van de sectoren psychiatrische verzorgingstehuizen, initiatieven van beschut wonen, revalidatieovereenkomsten, revalidatieziekenhuizen en multidisciplinaire begeleidingsequipes voor palliatieve verzorging;**
- Referentiekader voor psychiatrische verzorgingstehuizen: **Referentiekader voor psychiatrische verzorgingstehuizen;**
- Verdrag van de Verenigde Naties voor de rechten van personen met een handicap: **Verdrag van 13 december 2006 voor de rechten van personen met een handicap.**
- Wet betreffende de rechten van de patiënt: **Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt** gewijzigd door **de wet van 6 februari 2024;**
- Wet betreffende het statuut van bewindvoerder over een beschermde persoon: **Wet van 8 november 2023 betreffende het statuut van bewindvoerder over een beschermde persoon;**
- Wet inzake de kwaliteitsvolle praktijkvoering in de gezondheidszorg: **De "Kwaliteitswet" voor gezondheidszorgbeoefenaars.**

Als een voorziening voor een bepaald onderwerp niet aan de verwachting voldoet, wordt dit als inbreuk benoemd. Zorginspectie handelt conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid, waarbij de term inbreuk wordt gebruikt voor het niet naleven van regelgeving of geformaliseerde afspraken (zoals een referentiekader).

Gezien een aantal factoren in de realiteit er kunnen voor zorgen dat een score van 100% niet steeds haalbaar is, wordt een inbreuk pas toegekend als een verwachting in minder dan 80% van de gecontroleerde dossiers of gecontroleerde geneesmiddelen kan aangetoond worden. Als de steekproef minder dan 5 items omvat, leiden de resultaten niet tot een beoordeling.

Het is de bedoeling dat het PVT concreet aan de slag gaat met alle inspectievaststellingen. De afdeling Eerste Lijn en Gespecialiseerde Zorg (ELGEZ) van het Departement Zorg staat in voor de opvolging van deze vaststellingen.

Uit alle mogelijke inbreuken werd een aantal inbreuken geselecteerd omwille van de rechtstreekse link met patiëntveiligheid of essentiële kwaliteit van zorg. Deze inbreuken worden verder "prioritaire inbreuken" genoemd. Voor enkele van deze prioritaire inbreuken werd een lager te halen minimum bepaald (zie hoofdstuk 7). Deze prioritaire inbreuken worden prioritair opgevolgd door de afdeling ELGEZ en vereisen onmiddellijke remediëring door de voorziening.

1.3 INSPECTIEVERSLAG

Dit verslag bestaat uit zeven hoofdstukken. Na dit eerste inleidend hoofdstuk volgen vijf thematische hoofdstukken met inhoudelijke vaststellingen. In elk hoofdstuk worden de vaststellingen voorafgegaan door de betreffende verwachtingen (uit het referentiekader PVT, richtlijnen en regelgeving) en door een beschrijving van de gevolgde werkwijze om tot de vaststellingen te komen. Elk hoofdstuk eindigt met een samenvatting van de resultaten waarbij de vaststellingen worden gecatalogeerd als "zoals verwacht" of als "inbreuken".

Het verslag wordt afgesloten met een algemeen besluit. Hierin wordt een samenvatting gegeven van het aantal vaststellingen "zoals verwacht" en van het aantal "inbreuken". Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de vastgestelde prioritaire inbreuken. Tenslotte volgt een beoordeling en een advies van Zorginspectie aan zowel de voorziening als de afdeling ELGEZ.

2. ORGANISATIE, ZORGAANBOD EN BELEID

2.1 ORGANISATIE EN ZORGAANBOD

Werkwijze

Vóór en tijdens het inspectiebezoek werd op het centrale niveau informatie opgevraagd over de organisatie en het zorgaanbod van het PVT.

Vaststellingen

PVT [xx] heeft een zorgaanbod op [xx] campus(sen) voor de doelgroep binnen de erkende definitieve opnamecapaciteit: [xx].

De inspectie vond plaats op campus [xx].

Op deze campus is er een zorgaanbod voor volgende doelgroepen binnen de erkende definitieve opnamecapaciteit: [xx].

Overzicht van de erkende opnamecapaciteit voor zorggebruikers, aantal werkelijk in te nemen plaatsen en aantal opgenomen zorggebruikers op moment van inspectie voor deze campus

Aantal zorggebruikers voorzien binnen de erkende definitieve opnamecapaciteit	Aantal zorggebruikers voorzien binnen de erkende uitdovende opnamecapaciteit	Aantal werkelijk in te nemen plaatsen	Aantal zorggebruikers opgenomen op moment van inspectie
		Definitief: Uitdovend:	Definitief: Uitdovend:

2.2 BELEID

De vaststellingen betreffende dit onderwerp werden gedaan tijdens de inspectie van xx/xx/xxxx op campus [xx] en gelden voor het volledige PVT. Dit inspectieverslag is raadpleegbaar via [CoBRHA Viewer](#) (zoeken op naam inspectiepunt) onder de benaming "ZI – [xxxx] – [naam inspectiepunt] – Inspectieronde 2025-2026".

2.3 SAMENVATTING RESULTATEN ORGANISATIE, ZORGAANBOD EN BELEID

Voor dit hoofdstuk werden geen vaststellingen gedaan die konden leiden tot een beoordeling “zoals verwacht” of “inbreuk”.

3. PERSONEEL

3.1 MULTIDISCIPLINAIR TEAM

De vaststellingen betreffende dit onderwerp werden gedaan tijdens de inspectie van xx/xx/xxxx op campus [xx] en gelden voor het volledige PVT. Dit inspectieverslag is raadpleegbaar via [CoBRHA Viewer](#) (zoeken op naam inspectiepunt) onder de benaming "ZI – [xxxx] – [naam inspectiepunt] – Inspectieronde 2025-2026".

3.2 LEIDINGGEVENDEN

De vaststellingen betreffende dit onderwerp werden gedaan tijdens de inspectie van xx/xx/xxxx op campus [xx] en gelden voor het volledige PVT. Dit inspectieverslag is raadpleegbaar via [CoBRHA Viewer](#) (zoeken op naam inspectiepunt) onder de benaming "ZI – [xxxx] – [naam inspectiepunt] – Inspectieronde 2025-2026".

3.3 PSYCHIATER

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Het psychiatrisch verzorgingstehuis beschikt over minimaal zes uur per week coördinerende en behandelende psychiatertijd waarin de hieronder vermelde opdrachten vervuld worden en kan aantonen dat deze opdrachten gerealiseerd worden. Het precies aantal te vervullen uren is afhankelijk van het aantal zorggebruikers en wordt vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst tussen het psychiatrisch verzorgingstehuis en de psychiater.

Het aantal uren tewerkstelling van de personeelsleden (psychiater, coördinator, verpleegkundige,...) is vastgelegd in een overeenkomst.

Werkwijze

Er werden een aantal zorggebruikers bevraagd over de informatie die ze kregen over hun medicatie.

Vaststellingen

De vaststellingen betreffende dit onderwerp werden gedaan tijdens de inspectie van xx/xx/xxxx op campus [xx] en gelden voor het volledige PVT. Dit inspectieverslag is raadpleegbaar via [CoBRHA Viewer](#) (zoeken op naam inspectiepunt) onder de benaming "ZI – [xxxx] – [naam inspectiepunt] – Inspectieronde 2025-2026".

Zorggebruikersbevraging

Er werden [xx] zorggebruikers, die medicatie namen, bevraagd over de informatie die ze kregen over hun medicatie.

Van de [xx] zorggebruikers waren er:

- [xx] die verklaarden voldoende geïnformeerd te zijn.
- [xx] die verklaarden onvoldoende geïnformeerd zijn.

3.4 PERMANENTIE

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Het psychiatrisch verzorgingstehuis voorziet in herstelondersteunende zorg met een permanent toezicht op de zorggebruikers die er verblijven, zowel overdag als 's nachts.

Er is overdag steeds een verpleegkundige aanwezig.

Per 60 zorggebruikers is er 1 fysiek persoon aanwezig tijdens de nacht. Indien deze 60 zorggebruikers zich in verschillende gebouwen bevinden, dient de verplaatsingstijd tussen de verschillende gebouwen beperkt te zijn tot maximaal 10 minuten.

Indien nachtpermanentie wordt voorzien door een zorgkundige waarborgt het PVT dat steeds beroep kan worden gedaan op een verpleegkundige voor verpleegkundige handelingen. Indien het PVT niet beschikt over een verpleegkundige tijdens de nacht maar beroep doet op een verpleegkundige van een andere voorziening dan moet daarvoor een samenwerkingsovereenkomst worden gesloten met de nodige afspraken, o.m. in verband met de verplaatsingstijd in functie van de specifieke verpleegkundige handeling en de dringendheid en in verband met de financiële vergoeding.

De afspraken m.b.t. de taken van de nachtdienst en permanentie worden geformaliseerd (vb. procedure noodoproep, taakomschrijving, toeren tijdens de nacht, registratie, overdracht,...).

Over het geheel van de voorziening is er een personeelsinzet à rato van 13 VTE per erkende capaciteit van 30 zorggebruikers (de coördinator niet meegerekend).

Van deze 13 VTE personeelsleden zijn er maximaal 5 VTE zorgkundigen.

Van deze 13 VTE personeelsleden zijn er minimaal 8 VTE personeelsleden die een kwalificatie hebben van

1° verpleegkundige, bij voorkeur psychiatrische verpleegkundige;

2° maatschappelijk werker;

3° maatschappelijk assistent;

4° orthopedagoog;

5° ergotherapeut;

6° psycholoog;

7° kinesitherapeut;

8° opvoeder.

Werkwijze

Het uurrooster van de nachtpermanentie voor de voorbije 2 weken werd ingekeken.

- Per nacht werd(en) de kwalificatie(s) van de medewerker(s) van de nachtpermanentie nagegaan.
- Er werd gecontroleerd of er voldoende personeel (minstens 1 medewerker per begonnen schijf van 60 zorggebruikers) aanwezig was voor de nachtdienst.
- Er werd gecontroleerd of er elke nacht een verpleegkundige, iemand met een kwalificatie uit de lijst van 8 in het referentiekader of een zorgkundige aanwezig was.
 - o Voor de nachten waarbij geen verpleegkundige aanwezig was, moest aangetoond worden dat er een verpleegkundige oproepbaar was.
 - Als er tijdens één of meerdere nachten in de gecontroleerde periode beroep werd gedaan op een verpleegkundige van een andere voorziening (m.i.v. het PZ waarmee het PVT verbonden is), werd nagegaan of er met die voorziening een samenwerkingsovereenkomst was.
 - In deze overeenkomst moesten afspraken zijn opgenomen i.v.m. de verplaatsingstijd i.f.v. de specifieke verpleegkundige handeling en de dringendheid.

Vaststellingen

Aantal nachten gecontroleerd	14
------------------------------	----

Aantal nachten waarbij de nachtpermanentie in orde is	
Voldoende medewerkers ¹ en een verpleegkundige aanwezig	
Voldoende medewerkers ¹ en geen verpleegkundige aanwezig, maar men kon wel beroep doen op een verpleegkundige	

Aantal nachten waarbij de nachtpermanentie niet in orde is	
Aantal nachten met onvoldoende medewerkers	
Aantal nachten zonder medewerker	
Aantal nachten met 1 i.p.v. 2 medewerkers (indien 61-120 zorggebruikers)	
Aantal nachten zonder verpleegkundige waarbij er geen beroep kon worden gedaan op een verpleegkundige	
Aantal nachten met een medewerker, niet vermeld in het referentiekader, die deel uitmaakte van de minimum bestaafing	

Er was minstens één nachtshift waarbij beroep werd gedaan op een verpleegkundige van een andere voorziening ter ondersteuning van de medewerker(s) ¹	ja / neen
Er is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de andere voorziening	ja / neen
In de samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken opgenomen i.v.m. de verplaatsingstijd van de verpleegkundige	ja / neen
In de samenwerkingsovereenkomst is volgende afspraak opgenomen i.v.m. de verplaatsingstijd: [xx].	

¹ Behorend tot de disciplines vermeld in het referentiekader voor PVT: zorgkundige, maatschappelijk werker/assistent, orthopedagoog, ergotherapeut, psycholoog, kinesitherapeut en opvoeder.

3.5 SAMENVATTING RESULTATEN PERSONEEL

3.5.1 Zoals verwacht

Permanentie

- Op alle gecontroleerde nachten was de permanentie in orde.

3.5.2 Inbreuken

Permanentie

- Niet op alle gecontroleerde nachten was de permanentie in orde.

4. HERSTELONDERSTEUNENDE ZORG EN BEGELEIDING

4.1 BESCHIKBAARHEID ZORGGEGEVENS

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Van iedere zorggebruiker wordt een individueel multidisciplinair dossier bijgehouden dat minimaal de volgende elementen en gegevens bevat:

- 1° de identiteitsgegevens;
- 2° de voorgeschiedenis;
- 3° de medische, sociale en juridische basisinformatie;
- 4° de verblijfsovereenkomst;
- 5° het zorgplan van de zorggebruiker;
- 6° bij beëindiging van het verblijf, de afsluitbrief.

Het individueel dossier ondersteunt de multidisciplinaire werking. Dit betekent onder meer dat elke betrokken hulpverlener minimaal de informatie in het dossier noteert die van belang is voor de multidisciplinaire bespreking, dat de conclusies van de multidisciplinaire bespreking in het dossier worden genoteerd en dat alle betrokken hulpverleners toegang hebben tot deze informatie.

Verwachtingen uit regelgeving/richtlijnen

De gezondheidszorgbeoefenaar neemt in voorkomend geval en binnen zijn bevoegdheid minstens volgende gegevens op in het patiëntendossier:

- [...]
- 2° de identificatie van de huisarts van de patiënt;
- [...]
- 5° persoonlijke en familiale antecedenten;
- [...]

Werkwijze

Dossiers van zorggebruikers die minstens 1 maand waren opgenomen, werden gecontroleerd op aanwezigheid van informatie over volgende onderwerpen:

- identificatiegegevens van de huisarts;
- basisgegevens van de (niet-professionele) context;
- middelengebruik;
- allergie.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

Er werden [xx] dossiers gecontroleerd van zorggebruikers op aanwezigheid van informatie over de hierboven weergegeven onderwerpen.

Volgende vaststellingen werden gedaan in deze dossiersteekproef:

- In [xx] gecontroleerde dossiers was genoteerd dat de patiënt geen huisarts heeft. In [xx] dossiers weigerde de patiënt om informatie te delen met de huisarts.
In [xx] overige gecontroleerde dossiers werden in [xx] dossiers identificatiegegevens van de huisarts gevonden en in [xx] werd geen informatie over de huisarts of geen identificatiegegevens van de huisarts gevonden.

- In [xx] van de [xx] dossiers werd aangetoond dat het betrekken van de context niet van toepassing was (weigering, niet aangewezen en/of geen context). In [xx] van de [xx] dossiers van zorggebruikers werden er basisgegevens van de context gevonden; in [xx] dossiers werd hierover geen informatie gevonden.
- In [xx] van de [xx] dossiers werd informatie over middelengebruik gevonden; in [xx] dossiers werd hierover geen informatie gevonden.
- In [xx] van de [xx] dossiers werd er informatie over allergie gevonden; in [xx] dossiers werd hierover geen informatie gevonden.

4.2 ZORGPLAN

Verwachtingen uit referentiekader PVT

De herstelondersteunende zorg is gericht op het behoud van de resterende vaardigheden, de versterking van het zelfzorgvermogen en de zelfregie van de zorggebruiker, inclusief het leren omgaan met de gevolgen van de ziekte en de psychische kwetsbaarheid, en de ondersteuning van de ontwikkeling van het persoonlijk en maatschappelijk functioneren.

Afhankelijk van de zorgbehoeften, wensen, competenties en mogelijkheden van de zorggebruiker, bestaat de herstelondersteunende zorg uit:

- 1° vaardigheden helpen behouden en aanleren;
- 2° de zorggebruiker tijdens de uitvoering van zijn activiteiten ondersteunen of begeleiden;
- 3° activiteiten overnemen als de zorggebruiker die niet zelf kan uitvoeren.

De herstelondersteunende zorg is gericht op de volgende domeinen:

- 1° zelfzorg zoals wassen, aankleden, koken, huishoudelijke taken, geldbeheer en administratie;
- 2° lichamelijke en psychische gezondheid vanuit medisch en krachtgericht perspectief;
- 3° dagbesteding en vrije tijd;
- 4° sociale contacten;
- 5° zingeving.

De zorg door het psychiatrisch verzorgingstehuis vertrekt van een zorgvuldige en gestructureerde verkenning van de zorgbehoeften van de zorggebruiker en zijn context op de diverse levensdomeinen. Dit heeft zijn weerslag in het zorg- en ondersteuningsplan.

Op basis van de zorgbehoeften werken de zorggebruiker en de begeleiders een zorgplan uit. Als dat mogelijk is en als de zorggebruiker dat wenst, worden ook personen uit de context betrokken bij de uitwerking van het zorgplan. Het zorgplan omvat een overzicht van de zorgbehoeften, de voorkeuren van de zorggebruiker, de doelstellingen die men door middel van de begeleiding wil bereiken, een prioritering van de doelstellingen en een plan van aanpak van de prioritaire doelstellingen in de vorm van acties en zorgactiviteiten.

De uitgevoerde acties en het zorgplan worden bij voorkeur continu geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Minstens om de twaalf maanden wordt het volledig zorgplan geëvalueerd samen met de zorggebruiker en, als de zorggebruiker dat wenst, zijn context. Na elke evaluatie wordt een besluit genomen tot staving van de verdere zorg op de verschillende levensdomeinen en over de beëindiging of voortzetting van het verblijf.

Het besluit tot beëindiging of voortzetting van het verblijf wordt zo veel als mogelijk in samenspraak met de zorggebruiker genomen.

Het individueel dossier ondersteunt de multidisciplinaire werking. Dit betekent onder meer dat elke betrokken hulpverlener minimaal de informatie in het dossier noteert die van belang is voor de multidisciplinaire bespreking, dat de conclusies van de multidisciplinaire bespreking in het dossier worden genoteerd en dat alle betrokken hulpverleners toegang hebben tot deze informatie.

Op geregelde tijdstippen en minstens 1 keer per maand vindt een teamoverleg plaats waarin alle disciplines zijn vertegenwoordigd, inclusief de psychiater.

De psychiater is minstens 1 keer per maand aanwezig op het teamoverleg en altijd bij de bespreking van de zorgplannen van de zorggebruikers.

Werkwijze

In dossiers van zorggebruikers die minstens 1 jaar waren opgenomen, werd gekeken of een zorgplan aanwezig was. In de dossiers waar een zorgplan aanwezig was, werd gezocht naar:

- een multidisciplinaire evaluatie (= minstens 3 verschillende disciplines) van het zorgplan met besluit over de verdere zorg en over de beëindiging of voortzetting van het verblijf in de voorbije 12 maanden;
- de betrokkenheid van de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) bij deze evaluatie;
- de betrokkenheid van de context bij deze evaluatie;
- de aanwezigheid van de psychiater bij deze evaluatie.

Op de bezochte leefgroepen werden een aantal zorggebruikers bevraagd over de evaluatie van hun zorgplan.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

Er werden [xx] dossiers van zorggebruikers gecontroleerd.

- In [xx] van de [xx] dossiers werd een zorgplan gevonden. In [xx] dossiers werd geen zorgplan gevonden.
- In [xx] van de [xx] dossiers met een zorgplan kon worden aangetoond dat er minstens een multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met besluit was in de voorbije 12 maanden. In [xx] dossiers kon dit niet aangetoond worden.
 - o In [xx] van de [xx] dossiers kon de betrokkenheid van de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) bij deze multidisciplinaire evaluatie aangetoond worden.
 - In [xx] dossiers kon worden aangetoond dat de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) aanwezig was bij de bespreking.
 - In [xx] dossiers kon worden aangetoond dat de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) betrokken was bij de voorbereiding/terugkoppeling van de bespreking.
 - o In [xx] van de [xx] dossiers kon aangetoond worden dat de zorggebruiker weigerde om betrokken te worden.
 - o In [xx] van de [xx] dossiers kon de betrokkenheid van de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) niet aangetoond worden.
- o In [xx] van de [xx] dossiers kon de betrokkenheid van de context van de zorggebruiker bij deze multidisciplinaire evaluatie aangetoond worden.
- o In [xx] van de [xx] dossiers kon aangetoond worden dat het betrekken van de context van de zorggebruiker niet mogelijk was (contra-indicatie, geen context of weigering).
- o In [xx] van de [xx] dossiers kon aangetoond worden dat een poging werd gedaan om de context te betrekken, maar dat hierop niet werd ingegaan.
- o In [xx] van de [xx] dossiers kon de betrokkenheid van de context van de zorggebruiker niet aangetoond worden.
- o In [xx] van de [xx] dossiers kon worden aangetoond dat de psychiater aanwezig was bij deze multidisciplinaire evaluatie. In [xx] dossiers kon dit niet aangetoond worden.

Zorggebruikersbevraging

Er werden [xx] zorggebruikers bevraagd over hun betrokkenheid bij de evaluatie van het zorgplan.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan dat ze betrokken waren bij de evaluatie of bespreking van hun zorgplan.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan dat ze niet betrokken waren bij de evaluatie van hun zorgplan.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan nog geen evaluatie van hun zorgplan gehad te hebben.

4.3 SIGNALERINGSPLAN

Verwachtingen

Er zijn voor de PVT geen specifieke verwachtingen vanuit regelgeving over het gebruik van een signaleringsplan.

Gezien het belang van deze evidence based methode voor het doelpubliek van residentiële GGZ-voorzieningen, wil Zorginspectie zicht verwerven op de actuele toepassingsgraad van een signaleringsplan in de praktijk.

Werkwijze

In dossiers van zorggebruikers die minstens 6 maanden waren opgenomen, werd gezocht naar een signaleringsplan.

In het signaleringsplan werden volgende 4 elementen gezocht:

- uitlokkende factoren, persoonlijke triggers;
- vroege signalen van toegenomen spanning;
- wat de zorggebruiker zelf kan doen om de spanning te verminderen;
- wat de omgeving kan doen om de spanning te verminderen.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

Er werden [xx] dossiers gecontroleerd.

- In [xx] van de [xx] dossiers was een signaleringsplan aanwezig. In [xx] dossiers was geen signaleringsplan aanwezig.
 - o In [xx] van de [xx] signaleringsplannen werden uitlokkende factoren beschreven.
 - o In [xx] van de [xx] signaleringsplannen werden signalen die wijzen op toegenomen spanning beschreven.
 - o In [xx] van de [xx] signaleringsplannen werd beschreven wat de zorggebruiker zelf kan doen om de spanning te verminderen.
 - o In [xx] van de [xx] signaleringsplannen werd beschreven wat de omgeving kan doen om de spanning te verminderen.
 - o [xx] van de [xx] signaleringsplannen bevatten alle 4 voorgaande elementen.

4.4 INDIVIDUELE GESPREKKEN

Verwachtingen uit referentiekader PVT

De coördinerend en behandelende artsen-specialisten in de psychiatrie of neuropsychiatrie, zijn verantwoordelijk voor:

1° de medisch-psychiatrische behandeling van de opgenomen zorggebruikers. Die taak omvat:

- a) de medisch-psychiatrische behandeling tijdens het verblijf in het psychiatrisch verzorgingstehuis instellen, periodiek opvolgen en eventueel bijsturen;
 - b) aanvragen en opvolgen van de eventuele onderzoeken ter evaluatie van de medisch-psychiatrische behandeling;
 - c) overleg plegen met de behandelende huisarts en eventuele andere behandelaars van de zorggebruikers over somatische en psychische problematieken;
 - d) de medicatie voor de psychiatrische problematiek voorschrijven en opvolgen met inbegrip van controle van interacties;
 - e) beschikbaar zijn voor overleg en contact met de opgenomen zorggebruikers en hun naasten;
 - f) medisch-administratieve documenten opmaken;
 - g) de opvolging van ethische thematieken;
- 2° de medisch-psychiatrische coördinatie van het PVT. Die taak omvat:
- a) beslissen over de opname en de beëindiging van het verblijf van zorggebruikers in het PVT door minstens instroomgesprekken bij te wonen;
 - b) het opname- en ontslagbeleid evalueren en bekrachtigen;
 - c) overleg plegen en contacten onderhouden met verwijzers en netwerkpartners;
 - d) de interventiescenario's in geval van crisissituaties ontwerpen en toepassen;
 - e) de herstelondersteunende zorgprocessen superviseren door minstens teamvergaderingen bij te wonen;
 - f) het vormingsbeleid voor het ondersteunend en begeleidend personeel mee aansturen;
 - g) het strategische en operationele beleid, in samenwerking met de coördinator mee uitwerken.

Werkwijze

Er werd gevraagd of er afspraken zijn over de minimale frequentie waarmee de psychiater een individueel gesprek heeft met zorggebruikers.

In dossiers van zorggebruikers die minstens 1 jaar waren opgenomen, werd gezocht naar de meest recente notitie van een individueel gesprek met een psychiater.

Er werd in kaart gebracht op welke wijze de psychiater tijd voorziet voor gesprekken met de context van de zorggebruiker.

Een aantal zorggebruikers werden bevraagd over de mogelijkheid tot een individueel gesprek met een psychiater en de betrokkenheid van de context bij het verblijf.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

Er zijn (geen) afspraken over de minimale frequentie waarmee de psychiater een individueel gesprek heeft met zorggebruikers.

Er werden [xx] dossiers van zorggebruikers gecontroleerd op een notitie van een individueel gesprek met een psychiater.

	Aantal dossiers
Aantal dossiers met een notitie van een individueel gesprek in de laatste maand	
Aantal dossiers met een notitie van een individueel gesprek, meer dan 1 maand en minder dan 3 maanden geleden	
Aantal dossiers met een notitie van een individueel gesprek, meer dan 3 maanden en minder dan 6 maanden geleden	

Aantal dossiers met een notitie van een individueel gesprek, meer dan 6 maanden en minder dan 12 maanden geleden	
Aantal dossiers met een notitie van een individueel gesprek, meer dan 12 maanden geleden	
Aantal dossiers zonder notitie van een individueel gesprek	

De psychiater voorziet geen tijd voor gesprekken met de context van de zorggebruiker. / De psychiater voorziet op volgende wijze tijd voor gesprekken met de context van de zorggebruiker: [xx].

Zorggebruikersbevraging

Er werden [xx] zorggebruikers bevraagd over de mogelijkheid tot een individueel gesprek met een psychiater.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan telkens een individueel gesprek te kunnen hebben met een psychiater indien gewenst. [xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan niet altijd op gesprek te kunnen gaan bij de psychiater indien gewenst.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan snel een individueel gesprek te kunnen hebben met een psychiater.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan lang te moeten wachten op een individueel gesprek met de psychiater.

Er werden [xx] zorggebruikers bevraagd over de betrokkenheid van de context tijdens het verblijf.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan dat de context (familie/naasten) betrokken werd tijdens het verblijf.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan dat de context (familie/naasten) niet betrokken werd tijdens het verblijf.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan dat het betrekken van de context (familie/naasten) niet aangewezen/mogelijk was.

4.5 TOEGANKELIJKHEID DOSSIER

Verwachtingen uit regelgeving/richtlijnen

De gezondheidszorgbeoefenaar heeft toegang tot persoonsgegevens betreffende de gezondheid van de patiënt die worden bijgehouden en bewaard door andere gezondheidszorgbeoefenaars op voorwaarde dat de patiënt voorafgaand zijn geïnformeerde toestemming tot deze toegang gaf. De patiënt kan bij het verlenen van de in het eerste lid bedoelde toestemming bepaalde gezondheidszorgbeoefenaars uitsluiten. De Koning kan nadere regels bepalen voor de in het eerste lid bedoelde toestemming.

Werkwijze

De toegankelijkheid van de dossiers werd beoordeeld tijdens de steekproef van de lopende dossiers.

Een dossier werd als toegankelijk beschouwd als alle zorgmedewerkers, betrokken bij de zorg voor die zorggebruiker, steeds en zonder tussenkomst van anderen (bv. het niet moeten vragen) toegang hebben tot alle gecontroleerde onderdelen van het dossier.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

De gecontroleerde onderdelen van het dossier waren toegankelijk voor alle betrokken zorgverleners. / Het dossier was niet (volledig) toegankelijk voor alle betrokken zorgverleners: [xx].

4.6 LOKALE INTEGRATIE EN ACTIVERING

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Het PVT werkt samen met plaatselijke organisaties voor bv. organisatie van vrije tijd.

Werkwijze

Op het centrale niveau werd de samenwerking met plaatselijke organisaties alsook de interne werking besproken in functie van de activering van de zorggebruikers.

Er werden een aantal zorggebruikers bevestigd over het activiteitenaanbod.

Vaststellingen

De campus van het PVT werkt (niet) samen met plaatselijke organisaties voor activiteiten en invulling van de vrije tijd van de zorggebruikers.

De campus van het PVT leverde in de voorbije 24 maanden (geen) inspanningen om de lokale integratie (vermaatschappelijking van de zorg) te vergroten.

De campus van het PVT geeft (geen) invulling aan interne activering.

Zorggebruikersbevestiging

Er werden [xx] zorggebruikers bevestigd over het activiteitenaanbod.

[xx] zorggebruikers verklaarden een weekschema met verschillende activiteiten te hebben.

[xx] zorggebruikers gaven aan tevreden te zijn over het activiteitenaanbod.

[xx] zorggebruikers verklaarden dat er activiteiten waren waarbij er contact was met buurtbewoners.

4.7 AFSLUITBRIEF

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Het besluit tot beëindiging of voortzetting van het verblijf wordt zo veel als mogelijk in samenspraak met de zorggebruiker genomen.

Van iedere zorggebruiker wordt een individueel multidisciplinair dossier bijgehouden dat minimaal de volgende elementen en gegevens bevat:

[...]

6° bij beëindiging van het verblijf, de afsluitbrief.

Bij elke beëindiging van verblijf van een zorggebruiker wordt een afsluitbrief opgemaakt met een verslag over de zorg en de ondersteuning tijdens het verblijf.

Bij beëindiging van verblijf van de zorggebruiker wordt de afsluitbrief bezorgd aan minimaal de huisarts, indien de zorggebruiker beschikt over een huisarts, en de behandelend psychiater die zorgt voor de verdere opvolging van de zorggebruiker. Indien de zorggebruiker hiervoor geen toestemming verleent, wordt dit genoteerd in het individueel dossier. De zorggebruiker ontvangt een afschrift van de afsluitbrief.

Als een zorggebruiker wordt doorverwezen naar een andere residentiële zorg- of welzijnsvoorziening, zorgt het psychiatrisch verzorgingstehuis voor een vlotte overgang.

Bij beëindiging van het verblijf wordt een medicatieschema beschikbaar gesteld om de continuïteit van zorg te waarborgen. Dit medicatieschema wordt meegegeven met de zorggebruiker en/of wordt opgenomen in de ontslagbrief naar de huisarts en/of wordt naar iedere betrokken zorgverlener gestuurd.

Bij beëindiging van het verblijf wordt het medicatieschema opgeladen in overkoepelende databanken (bv. Vitalink).

Verwachtingen uit regelgeving/richtlijnen

De gezondheidszorgbeoefenaar deelt, mits toestemming van de patiënt als bedoeld in artikel 36, aan een ander behandelend gezondheidszorgbeoefenaar door de patiënt aangewezen om hetzij de diagnose, hetzij de behandeling voort te zetten of te vervolledigen, alle daaromtrent nuttige of noodzakelijke informatie mee.

Werkwijze

Er werd in kaart gebracht hoe informatie wordt overgedragen aan andere zorgverleners, voorzieningen, ... bij ontslag uit het PVT.

In dossiers van zorggebruikers waarvan de begeleiding minstens 1 week was afgerond, werd gezocht naar afsluitbrieven. Dossiers van overleden zorggebruikers en dossiers van zorggebruikers die tegen medisch advies op ontslag gingen, werden niet beoordeeld.

Deze afsluitbrieven werden gecontroleerd op de aanwezigheid van informatie over volgende onderwerpen:

- zorg en ondersteuning tijdens het verblijf;
- medicatielijst of informatie over medicatiebeleid;
- nazorg of verdere verwijzing.

Er werd ook nagekeken of een ontslagbrief met informatie over zorg en ondersteuning tijdens het verblijf aantoonbaar verstuurd werd aan de huisarts.

In elk dossier werd nagegaan of de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) aantoonbaar betrokken was bij het ontslag.

Vaststellingen

Bij ontslag wordt op volgende wijze informatie met andere zorgverleners gedeeld: [xx].

Er werden [xx] dossiers gecontroleerd op aanwezigheid van een afsluitbrief (of afsluitbrieven).

In [xx] van de [xx] dossiers werd minstens één afsluitbrief gevonden. In [xx] van de [xx] dossiers werd geen afsluitbrief gevonden.

Van deze [xx] dossiers met afsluitbrief waren er:

- [xx] met informatie over zorg en ondersteuning tijdens het verblijf;
- [xx] met een medicatielijst of informatie over medicatiebeleid;
- [xx] met informatie over nazorg of verdere verwijzing;

Voor [xx] dossiers met afsluitbrief met informatie over zorg en ondersteuning tijdens het verblijf werd gecontroleerd of deze verstuurd werden aan de huisarts:

- In [xx] dossiers was genoteerd dat de zorggebruiker geen huisarts heeft. In [xx] dossiers weigerde de zorggebruiker om informatie te delen met de huisarts. In [xx] dossiers werd geen informatie over de huisarts gevonden.

In [xx] overige dossiers met een afsluitbrief met informatie over zorg en ondersteuning tijdens het verblijf kon voor [xx] dossiers aangetoond worden dat deze verstuurd werd aan de huisarts. In [xx] dossiers kon niet aangetoond worden dat de afsluitbrief verstuurd werd aan de huisarts.

In [xx] van de [xx] dossiers kon de betrokkenheid van de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) m.b.t. het ontslag worden aangetoond. In [xx] dossiers kon de betrokkenheid van de zorggebruiker (of vertegenwoordiger) m.b.t. het ontslag niet worden aangetoond.

4.8 SAMENVATTING RESULTATEN HERSTELONDERSTEUNENDE ZORG EN BEGELEIDING

4.8.1 Zoals verwacht

Beschikbaarheid zorggegevens

- Aan de hand van de [xx] gecontroleerde dossiers kon aangetoond worden dat er systematisch gewerkt werd m.b.t. de aanwezigheid van informatie over de volgende onderwerpen ($\geq 80\%$):
 - identificatiegegevens van of informatie over de huisarts;
 - basisgegevens betreffende de context;
 - informatie over middelengebruik;
 - informatie over allergie.

Zorgplan

- In alle gecontroleerde dossiers was een zorgplan aanwezig.
- In $\geq 80\%$ van de gecontroleerde dossiers met een zorgplan kon in de voorbije 12 maanden een multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met besluit aangetoond worden.
- In $\geq 80\%$ van de gecontroleerde dossiers met een multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met besluit in de voorbije 12 maanden, kon de betrokkenheid van de zorggebruiker bij deze multidisciplinaire evaluatie aangetoond worden.
- In $\geq 80\%$ van de gecontroleerde dossiers met een multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met besluit in de voorbije 12 maanden, kon de aanwezigheid van de psychiater bij deze multidisciplinaire evaluatie aangetoond worden.

Toegankelijkheid dossier

- Alle gecontroleerde onderdelen van het dossier waren toegankelijk voor alle betrokken zorgverleners.

Lokale integratie en activering

- De voorziening werkt samen met plaatselijke organisaties.

Afsluitbrief

- In $\geq 80\%$ van de gecontroleerde dossiers werd een afsluitbrief gevonden.
- In $\geq 80\%$ van de gecontroleerde dossiers met afsluitbrief was er informatie over zorg en ondersteuning tijdens het verblijf.

4.8.2 Inbreuken

Beschikbaarheid zorggegevens

- Aan de hand van de [xx] gecontroleerde dossiers kon niet aangetoond worden dat er systematisch gewerkt werd m.b.t. de aanwezigheid van informatie over de volgende onderwerpen ($< 80\%$):
 - identificatiegegevens van of informatie over de huisarts;
 - basisgegevens betreffende de context;
 - informatie over middelengebruik;
 - informatie over allergie.

Zorgplan

- In niet alle gecontroleerde dossiers was een zorgplan aanwezig.
- In < 80% van de gecontroleerde dossiers met een zorgplan kon in de voorbije 12 maanden een multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met besluit aangetoond worden.
- In < 80% van de gecontroleerde dossiers met een multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met besluit in de voorbije 12 maanden, kon de betrokkenheid van de zorggebruiker bij deze multidisciplinaire evaluatie aangetoond worden.
- In < 80% van de gecontroleerde dossiers met een multidisciplinaire evaluatie van het zorgplan met besluit in de voorbije 12 maanden, kon de aanwezigheid van de psychiater bij deze multidisciplinaire evaluatie aangetoond worden.

Toegankelijkheid dossier

- Niet alle gecontroleerde onderdelen van het dossier waren toegankelijk voor alle betrokken zorgverleners.

Lokale integratie en activering

- De voorziening werkt niet samen met plaatselijke organisaties.

Afsluitbrief

- In < 80% van de gecontroleerde dossiers werd een afsluitbrief gevonden.
- In < 80% van de gecontroleerde dossiers met afsluitbrief was er informatie over zorg en ondersteuning tijdens het verblijf.

5. MEDICATIE

5.1 MELDSYSTEEM MEDICATIE-INCIDENTEN

De vaststellingen betreffende dit onderwerp werden gedaan tijdens de inspectie van xx/xx/xxxx op campus [xx] en gelden voor het volledige PVT. Dit inspectieverslag is raadpleegbaar via [CoBRHA Viewer](#) (zoeken op naam inspectiepunt) onder de benaming "ZI – [xx] – [naam inspectiepunt] – Inspectieronde 2025-2026."

5.2 VOLLEDIGHEID GEGEVENS

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Indien de beschikbare ruimte op de afdeling het toelaat, wordt er op drie plaatsen bewaard:

- 1) voorraad 1: een voorraad per zorggebruiker met de ongeopende blisters, flacons, flesjes: aan deze voorraad wordt de levering vanuit de apotheek toegevoegd.
- 2) voorraad 2: een voorraad per zorggebruiker waarin de geopende blisters, flacons en flesjes worden bewaard: in deze voorraad bevindt zich slechts 1 blister/flacon/flesje per voorgeschreven geneesmiddel. Indien een blister/flacon/flesje opgebruikt is, wordt er 1 verpakking aangevuld vanuit voorraad 1. In deze voorraad bevindt zich ook de "indien nodig"-medicatie.
- 3) de klaargezette medicatie voor de volgende dag: vanuit voorraad 2 wordt de medicatie klaargezet voor de volgende dag.

Bij gebrek aan voldoende beveiligde plaatsen op de afdeling, worden de voorraden 1 en 2 samengevoegd.

Per afdeling bewaart men de medicatie op naam en geboortedatum van de zorggebruiker.

De zorggebruikersvoorraad op de afdeling bevat een eenduidige identificatie van de zorggebruiker (naam, voornaam en geboortedatum/dossiernummer).

Een nieuwe verpakking wordt slechts geopend wanneer de vorige volledig is opgebruikt (tegelijk van voorraad 1 naar voorraad 2). Bovenstaande werkwijze garandeert dat er per geneesmiddel slechts 1 verpakking tegelijk is geopend. De vervaldatum van de klaargezette medicatie is terug te vinden in voorraad 2.

Bij het klaarzetten van medicatie, waarvan geen unidoseverpakking bestaat, maar wel een blisterverpakking, wordt bij het klaarzetten van de medicatie, de nodige pillen afgeknipt langs de kant waar geen vervaldatum staat. De kant van de blister met de vervaldatum, blijft behouden in voorraad 2.

Ingeval de vervaldatum zich op het ene uiteinde van de blister bevindt en het lotnummer aan de andere kant van de blister; wordt de zijde met de vervaldatum behouden in voorraad 2 (meer kans op vervallen medicatie dan op terugroeping van medicatie). Wanneer deze procedure wordt gehanteerd en dit geneesmiddel ooit wordt teruggeroepen, wordt de hele voorraad uit het distributiesysteem verwijderd.

In afwachting van de invoering van systemen van herverpakking, wordt medicatie uit bulkverpakking klaargezet in een verpakking met een duidelijk vermelding van de productnaam en dosis, of niet op voorhand klaargezet en rechtstreeks uit de verpakking gehaald op het moment van toediening.

In afwachting van de invoering van systemen van herverpakking, wordt medicatie in blister zonder eenheidsafleveringsverpakking klaargezet in een verpakking met een duidelijk vermelding van de productnaam en dosis.

De vervaldatum van de medicatie is controleerbaar op de zorggebruikersvoorraad op de afdeling.

Het opnieuw opbergen van onvolledige pil in de originele verpakking is enkel toegelaten wanneer men de sluiting van de resterende pil kan garanderen. In dit scenario, wordt de te gebruiken partiële pil klaargelegd in de medicatiebakjes voor het volgende toedieningsmoment. De resterende onvolledige pil wordt bewaard in de blister of apart recipiënt, waarop de productnaam, -dosis en vervaldatum zichtbaar zijn. Indien dit niet mogelijk is, wordt de resterende onvolledige pil na het klaarzetten verwijderd onder de geldende regels van medisch afval (gelet op het mogelijke misbruik).

Werkwijze

De klaargezette medicatie en de zorggebruikersvoorraad werden gecontroleerd op de aanwezigheid van een eenduidige identificatie van de zorggebruiker (naam, voornaam en geboortedatum/dossiernummer/ recente gezichtsfoto).

Daarnaast werd in de klaargezette medicatie en/of in de zorggebruikersvoorraad een aantal geneesmiddelen gecontroleerd op de aanwezigheid van naam, sterkte en vervaldatum.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

De medicatievoorraad van [xx] zorggebruikers werd gecontroleerd.

- [xx] keer was de eenduidige identificatie van de zorggebruiker aanwezig in de klaargezette medicatie en in de zorggebruikersvoorraad.

Er werden [xx] geneesmiddelen gecontroleerd in de klaargezette medicatie of in de voorraad.

- [xx] keer was de naam van de medicatie aanwezig.
- [xx] keer was de sterkte vermeld.
- [xx] keer was de vervaldatum vermeld.

Er waren [xx]/[xx] geneesmiddelen met alle 3 de gecontroleerde gegevens.

Er werd (geen) medicatie gevonden zonder enige aanduiding van naam, sterkte en vervaldatum (aantal [xx]/[xx]).

Voor [xx]/[xx] geneesmiddelen / Voor geen enkel geneesmiddel met vervaldatum was deze overschreden.

5.3 VEILIGE BEWARING MEDICATIE

Verwachtingen uit referentiekader PVT

De geneesmiddelen worden bewaard in een kast op slot in een lokaal dat voor zorggebruikers niet vrij toegankelijk is.

Werkwijze

Er werd tijdens de inspectie in enkele leefgroepen nagegaan of de medicatievoorraad beveiligd was voor zorggebruikers.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

De medicatie is (niet) vrij toegankelijk voor zorggebruikers.

5.4 VERDOVENDE MIDDELEN

Verwachtingen uit referentiekader PVT

De nodige faciliteiten zijn voorzien om eventuele speciaal gereguleerde geneesmiddelen afzonderlijk en afgesloten op de afdelingen te bewaren. Hiervoor is een stockregistratie op de afdelingen ingevoerd, zodat op ieder moment kan gecontroleerd worden hoeveel en welke geneesmiddelen in de stock aanwezig moeten zijn en voor welke zorggebruikers medicatie die in de stock zat, gebruikt werd.

Narcotica wordt afzonderlijk (= gescheiden van andere medicatie) bewaard.

Werkwijze

In enkele leefgroepen werd bevraagd welke zorgverleners toegang hebben tot de verdovende middelen. Daarnaast werd gecontroleerd of de voorraad verdovende middelen afzonderlijk en afgesloten bewaard werd. Als er op het moment van de inspectie geen verdovende middelen aanwezig waren, werd nagegaan of de nodige faciliteiten voorzien waren om deze afzonderlijk en afgesloten te bewaren.

Vaststellingen

[Naam leefgroep]

Uit bevraging blijkt dat (niet) enkel verpleegkundigen en artsen toegang hebben tot de verdovende middelen.

De verdovende middelen worden (niet) afzonderlijk bewaard.

De verdovende middelen worden (niet) afgesloten bewaard.

/

Er waren op het moment van de inspectie geen verdovende middelen aanwezig. De nodige faciliteiten waren (niet) aanwezig om verdovende middelen afzonderlijk en/of afgesloten te kunnen bewaren.

5.5 HOOGRISICOMEDICATIE

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Hoogrisico-medicatie wordt voorzien van een visuele trigger zodat ze gemakkelijk wordt herkend als dusdanig.

Werkwijze

Er werd nagegaan of de campus beschikt over een uitgeschreven beleid rond hoogrisicomedicatie (HRM). Er werd gekeken of dit beleid volgende elementen bevat:

- een lijst met namen HRM;
- lookalikes en soundalikes;
- instructies voor labeling (visuele trigger).

Uit de lijst met HRM werden twee geneesmiddelen(groepen) geselecteerd waarvan de aanwezigheid van een visuele trigger gecontroleerd werd.

Vaststellingen

Procedures

Er is een uitgeschreven beleid voor HRM dat van toepassing is op deze campus.

Dit beleid bevat:

- een lijst met namen van HRM; /
- lookalikes en/of soundalikes; /
- instructies voor labeling. /

In dit beleid ontbreekt:

- een lijst met namen van HRM; /
- informatie over lookalikes en/of soundalikes; /
- informatie over instructies voor labeling. /

Er is geen uitgeschreven beleid rond HRM.

Bewaring in leefgroepen

De aanwezigheid van visuele triggers op HRM kon niet gecontroleerd worden omdat de campus niet beschikt over een lijst met namen van HRM.

/

[Naam leefgroep]

[xx] was afwezig. /

[xx] was aanwezig en was steeds voorzien van een visuele trigger. /

[xx] was aanwezig en was niet (steeds) voorzien van een visuele trigger.

[xx] was afwezig. /

[xx] was aanwezig en was steeds voorzien van een visuele trigger. /

[xx] was aanwezig en was niet (steeds) voorzien van een visuele trigger.

5.6 SAMENVATTING RESULTATEN MEDICATIE

5.6.1 Zoals verwacht

Volledigheid gegevens

- Bij $\geq 80\%$ van de gecontroleerde medicatievoorraden van zorggebruikers (klaargezette medicatie en zorggebruikersvoorraad) werd een eenduidige identificatie van de zorggebruiker gevonden.
- Er werd geen medicatie gevonden zonder enige aanduiding van naam, sterkte en vervaldatum en bij $\geq 80\%$ van de gecontroleerde geneesmiddelen in de klaargezette medicatie of in de voorraad werd alle gecontroleerde info (naam, sterkte en vervaldatum) gevonden.
- In de klaargezette medicatie of in de voorraad werd geen vervallen medicatie gevonden.

Veilige bewaring medicatie

- Op elke bezochte leefgroep werd de medicatievoorraad veilig bewaard voor zorggebruikers.

Verdovende middelen

- Op elke bezochte leefgroep werden de gecontroleerde verdovende middelen afzonderlijk en afgesloten bewaard of waren er de nodige faciliteiten om verdovende middelen afzonderlijk en afgesloten te kunnen bewaren. Enkel verpleegkundigen en artsen hebben toegang tot de verdovende middelen.

Hoogrisicomedicatie

- Op elke bezochte leefgroep werd de gecontroleerde HRM voorzien van een visuele trigger.

5.6.2 Inbreuken

Volledigheid gegevens

- Bij $< 80\%$ van de gecontroleerde medicatievoorraden van zorggebruikers (klaargezette medicatie en zorggebruikersvoorraad) werd een eenduidige identificatie van de zorggebruiker gevonden.
- Er werd medicatie gevonden zonder enige aanduiding van naam, sterkte en vervaldatum en/of bij $< 80\%$ van de gecontroleerde geneesmiddelen in de klaargezette medicatie of in de voorraad werd alle gecontroleerde info (naam, sterkte en vervaldatum) gevonden.
- In klaargezette medicatie of in de voorraad werd vervallen medicatie gevonden.

Veilige bewaring medicatie

- Niet op elke bezochte leefgroep werd de medicatievoorraad veilig bewaard voor zorggebruikers.

Verdovende middelen

- Niet op elke bezochte leefgroep werden de gecontroleerde verdovende middelen afzonderlijk en afgesloten bewaard en/of waren er niet de nodige faciliteiten om verdovende middelen afzonderlijk en afgesloten te kunnen bewaren. / Niet enkel verpleegkundigen en artsen hebben toegang tot de verdovende middelen.

Hoogrisicomedicatie

- Niet op elke bezochte leefgroep werd de gecontroleerde HRM voorzien van een visuele trigger.

6. RECHTEN

6.1 INZAGE EN AFSCHRIFT DOSSIER

Verwachtingen uit regelgeving/richtlijnen

De patiënt heeft recht op inzage in het hem betreffend patiëntendossier. De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier. Aan het verzoek van de patiënt tot inzage in het hem betreffend patiëntendossier wordt onverwijld en ten laatste binnen 15 dagen na ontvangst ervan gevolg gegeven. Gegevens die betrekking hebben op derden zijn van het recht op inzage uitgesloten.

De patiënt heeft recht op afschrift van het geheel of een gedeelte van het hem betreffend patiëntendossier, volgens dezelfde regels als hierboven vermeld bij recht tot inzage. Elk eerste afschrift is gratis.

Werkwijze

Er werd zowel voor de aspecten “inzage in het dossier” als “afschrift van het dossier” nagegaan of de campus van het PVT beschikt over een procedure die volledig is en in lijn is met de wet betreffende de rechten van de patiënt. Daarnaast werd gekeken of de campus van het PVT de zorggebruiker schriftelijke informatie geeft betreffende beide aspecten en of deze informatie correct is.

De wet betreffende de rechten van de patiënt werd gewijzigd op 6 februari 2024. In de nieuwe wet is de notie “persoonlijke notities” geschrapt waardoor, behoudens de therapeutische exceptie, enkel nog gegevens die betrekking hebben op derden uitgesloten zijn van het recht op inzage/afschrift. Om aan deze verwachting te voldoen moet enerzijds de uitsluiting van informatie die betrekking heeft op derden vermeld worden en mag er geen verwijzing meer zijn naar “persoonlijke notities”.

6.1.1 Inzage in het dossier

Vaststellingen

De campus van het PVT beschikt (niet) over een procedure betreffende inzage in het dossier.

De procedure betreffende inzage in het dossier bevat volgende elementen uit de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot inzage kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op inzage. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de procedure betreffende inzage in het dossier werden volgende zaken vastgesteld die niet in lijn zijn met de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot inzage kan enkel schriftelijk / enkel mondeling gesteld worden. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn niet uitgesloten van het recht op inzage en/of persoonlijke notities zijn wel uitgesloten. /
- De patiënt heeft geen recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de procedure betreffende inzage in het dossier ontbreken volgende zaken die beschreven staan in de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot inzage kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op inzage. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

Er wordt (geen) informatie aan de zorggebruiker gegeven betreffende inzage in het dossier.

De informatie aan de zorggebruiker betreffende inzage in het dossier bevat volgende elementen uit de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot inzage kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op inzage. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de informatie aan de zorggebruiker betreffende inzage in het dossier werden volgende zaken vastgesteld die niet in lijn zijn met de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot inzage kan enkel schriftelijk / enkel mondeling gesteld worden. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn niet uitgesloten van het recht op inzage en/of persoonlijke notities zijn wel uitgesloten. /
- De patiënt heeft geen recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de informatie aan de zorggebruiker betreffende inzage in het dossier ontbreken volgende zaken die beschreven staan in de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot inzage kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op inzage. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

6.1.2 Afschrift van het dossier

Vaststellingen

De campus van het PVT beschikt (niet) over een procedure betreffende afschrift van het dossier.

De procedure betreffende afschrift van het dossier bevat volgende elementen uit de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot afschrift kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- Het afschrift is gratis (minstens het eerste). /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op afschrift. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de procedure betreffende afschrift van het dossier werden volgende zaken vastgesteld die niet in lijn zijn met de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot afschrift kan enkel schriftelijk / enkel mondeling gesteld worden. /
- Het eerste afschrift is niet gratis. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn niet uitgesloten van het recht op afschrift en/of persoonlijke notities zijn wel uitgesloten. /
- De patiënt heeft geen recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de procedure betreffende afschrift van het dossier ontbreken volgende zaken die beschreven staan in de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot afschrift kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- Het afschrift is gratis (minstens het eerste). /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op afschrift. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

Er wordt (geen) informatie aan de zorggebruiker gegeven betreffende afschrift van het dossier.

De informatie aan de zorggebruiker betreffende afschrift van het dossier bevat volgende elementen uit de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot afschrift kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- Het afschrift is gratis (minstens het eerste). /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op afschrift. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de informatie aan de zorggebruiker betreffende afschrift van het dossier werden volgende zaken vastgesteld die niet in lijn zijn met de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot afschrift kan enkel schriftelijk / enkel mondeling gesteld worden. /
- Het eerste afschrift is niet gratis. /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn niet uitgesloten van het recht op afschrift en/of persoonlijke notities zijn wel uitgesloten. /
- De patiënt heeft geen recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

In de informatie aan de zorggebruiker betreffende afschrift van het dossier ontbreken volgende zaken die beschreven staan in de wet betreffende de rechten van de patiënt:

- De vraag tot afschrift kan zowel mondeling als schriftelijk gesteld worden. /
- Het afschrift is gratis (minstens het eerste). /
- De termijn tussen ontvangst van het verzoek en voorleggen van het dossier is niet langer dan 15 dagen. /
- Gegevens die betrekking hebben op derden zijn uitgesloten van het recht op afschrift. /
- De patiënt heeft recht op toelichting over de inhoud van het hem betreffende patiëntendossier.

6.2 KLACHTRECHT

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Het psychiatrisch verzorgingstehuis sluit met de zorggebruikers een verblijfsovereenkomst af waarin de volgende elementen zijn opgenomen:

[...]

8° de klachtenprocedure;

[...]

Het psychiatrisch verzorgingstehuis beschikt over een interne klachtenprocedure.

Het PVT voorziet een laagdrempelige interne klachtenregeling en communiceert dit aan de zorggebruikers via de gebruikelijke communicatiekanalen.

Het doel en de werking van de externe ombudspersoon wordt systematisch aan de nieuwe zorggebruikers meegedeeld (contactgegevens, bereikbaarheid,...).

In de klachtenprocedure van het PVT wordt vermeld dat zorggebruikers klachten steeds onmiddellijk kunnen melden bij de externe ombudspersoon.

Verwachtingen uit regelgeving/richtlijnen

Onverminderd artikel 45 van de kwaliteitswet, heeft de patiënt het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie, zoals bedoeld in artikel 16/1.

Werkwijze

Er werd nagegaan of de campus van het PVT beschikt over een klachtenprocedure die desgevallend inhoudelijk werd beoordeeld op een aantal elementen.

Er werd in kaart gebracht of (informatie over) de klachtenprocedure systematisch gecommuniceerd wordt aan elke nieuwe zorggebruiker, en zo ja op welke manier. Ook deze schriftelijke informatie werd beoordeeld op een aantal elementen.

Er werd aan een aantal zorggebruikers gevraagd of ze informatie kregen rond de mogelijkheden betreffende het indienen van een klacht.

Vaststellingen

De campus van het PVT beschikt (niet) over een klachtenprocedure.

De klachtenprocedure bevat volgende elementen uit de regelgeving:

- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. /
- Zorggebruikers kunnen met klachten rechtstreeks terecht bij de externe ombudspersoon.

De klachtenprocedure is voor volgende elementen niet in lijn met de regelgeving:

- Een klacht kan enkel mondeling / enkel schriftelijk worden ingediend. /
- Zorggebruikers kunnen met klachten niet rechtstreeks terecht bij de externe ombudspersoon.

In de klachtenprocedure ontbreken volgende elementen uit de regelgeving:

- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. /
- Zorggebruikers kunnen met klachten rechtstreeks terecht bij de externe ombudspersoon.

De campus van het PVT communiceert (niet) systematisch (informatie over) de klachtenprocedure aan elke nieuwe zorggebruiker.

De informatie aan de zorggebruiker betreffende de klachtenprocedure bevat volgende elementen uit de regelgeving:

- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. /
- Zorggebruikers kunnen met klachten rechtstreeks terecht bij de externe ombudspersoon.

De informatie aan de zorggebruiker betreffende de klachtenprocedure is voor volgende elementen niet in lijn met de regelgeving:

- Een klacht kan enkel mondeling / enkel schriftelijk worden ingediend. /
- Zorggebruikers kunnen met klachten niet rechtstreeks terecht bij de externe ombudspersoon.

In de informatie aan de zorggebruiker betreffende de klachtenprocedure ontbreken volgende elementen uit de regelgeving:

- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. /
- Zorggebruikers kunnen met klachten rechtstreeks terecht bij de externe ombudspersoon.

Zorggebruikersbevraging

Er werden [xx] zorggebruikers bevraagd over de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan informatie te hebben gekregen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen. [xx] zorggebruikers gaven aan geen informatie te hebben gekregen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan te weten hoe de ombudspersoon gecontacteerd kan worden.

[xx] van de [xx] zorggebruikers gaven aan niet te weten hoe de ombudspersoon gecontacteerd kan worden.

6.3 ZELFBESCHIKKING

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Het psychiatrisch verzorgingstehuis sluit met de zorggebruikers een verblijfsovereenkomst af waarin de volgende elementen zijn opgenomen:

[...]

2° de belangrijkste verblijfsvoorwaarden;

[...]

Bij de verblijfsovereenkomst worden volgende bijlagen toegevoegd:

[...]

- het huishoudelijk reglement. Dit reglement omvat alle andere relevante verblijfsvoorwaarden en regels die nog niet opgenomen zijn in de verblijfsovereenkomst. Het huishoudelijk reglement wordt ondertekend door de zorggebruiker.

De zorggebruiker heeft recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar, met uitzondering van de begeleiders en de psychiater in het PVT. Deze keuzevrijheid wordt vermeld in het huishoudelijk reglement.

Verwachtingen uit regelgeving/richtlijnen

De patiënt heeft recht op vrije keuze van de gezondheidszorgbeoefenaar en recht op wijziging van deze keuze behoudens, in beide gevallen, beperkingen opgelegd krachtens de wet.

Werkwijze

In dossiers van zorggebruikers die minstens 1 week waren opgenomen, werd gecontroleerd of er een, door de zorggebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger, ondertekend huishoudelijk reglement was. Er werd gezocht of in het huishoudelijk reglement of in een ander formeel bindend document vermeld was dat de zorggebruiker recht heeft op vrije keuze van beroepsbeoefenaar (met uitzondering van de begeleiders en psychiater).

Er werd aan een aantal zorggebruikers gevraagd of ze hun huisarts zelf hebben kunnen kiezen.

Vaststellingen

Er werden [xx] dossiers van zorggebruikers gecontroleerd.

- In [xx] van de [xx] dossiers werd een ondertekend huishoudelijk reglement gevonden.
- In [xx] van de [xx] dossiers werd een huishoudelijk reglement gevonden, maar was dit niet ondertekend.
- In [xx] van de [xx] dossiers werd geen huishoudelijk reglement gevonden.

- In [xx] van de [xx] dossiers werd een formeel ondertekend document gevonden waarin het recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar vermeld was.
- In [xx] van de [xx] dossiers werd geen formeel ondertekend document gevonden waarin het recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar vermeld was.

Zorggebruikersbevraging

Er werden [xx] zorggebruikers bevraagd over de mogelijkheid tot vrije keuze van huisarts.

[xx] zorggebruikers verklaarden een huisarts te hebben.

[xx] zorggebruikers zeiden geen huisarts te hebben.

Van de [xx] zorggebruikers die een huisarts hadden, verklaarden:

- [xx] zorggebruikers hun huisarts zelf gekozen te hebben; /
- [xx] zorggebruikers akkoord gegaan te zijn met de huisarts die het PVT aanbood; /
- [xx] zorggebruikers dat de huisarts verplicht werd toegewezen door het PVT.

6.4 VERMOGENSBEHEER

De vaststellingen betreffende dit onderwerp werden gedaan tijdens de inspectie van xx/xx/xxxx op campus [xx] en gelden voor het volledige PVT. Dit inspectieverslag is raadpleegbaar via [CoBRHA Viewer](#) (zoeken op naam inspectiepunt) onder de benaming "ZI - xxxx – [naam inspectiepunt] – Inspectieronde 2025-2026."

6.5 ROLSTOELTOEGANKELIJKHEID

Verwachtingen uit referentiekader PVT

Rolstoelafhankelijkheid is geen exclusie criterium.

De lift(en) is/zijn gemakkelijk toegankelijk voor een rolstoelgebruiker en diens begeleider.

Het psychiatrisch verzorgingstehuis is aangepast aan de behoeften van mindervalide zorggebruikers.

Alle deuren naar lokalen die toegankelijk zijn voor zorggebruikers zijn breed genoeg om een rolstoel door te laten.

De wastafels/spiegels zijn aangepast aan rolstoelgebruikers en zorggebruikers die zich zittend verzorgen.

Er is op elke verdieping een rolstoeltoegankelijk toilet.

Er is een bad, aangepast aan specifieke behoeften van zorgbehoevende zorggebruikers en/of rolstoelpatiënten.

Verwachtingen uit regelgeving/richtlijnen

De grondbeginselen van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap zijn:

- a. Respect voor de inherente waardigheid, persoonlijke autonomie, met inbegrip van de vrijheid zelf keuzes te maken en de onafhankelijkheid van personen;
- b. Non-discriminatie;
- c. Volledige en daadwerkelijke participatie in, en opname in de samenleving;
- d. Respect voor verschillen en aanvaarding dat personen met een handicap deel uitmaken van de mensheid en menselijke diversiteit;
- e. Gelijke kansen;
- f. Toegankelijkheid;
- g. Gelijkheid van man en vrouw;
- h. Respect voor de zich ontwikkelende mogelijkheden van kinderen met een handicap en eerbiediging van het recht van kinderen met een handicap op het behoud van hun eigen identiteit.

Toegankelijkheid: teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en – systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en drempels voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op: gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en werkplekken.

Werkwijze

Er werden tijdens de inspectie een aantal elementen gecontroleerd betreffende de rolstoeltoegankelijkheid. Dit werd voor alle doelgroepen (maximaal 4) nagekeken.

Vaststellingen

Tijdens de inspectie werd de rolstoeltoegankelijkheid voor [xx] doelgroepen beoordeeld.

- Voor [xx] van de [xx] doelgroep(en) was het gebouw rolstoeltoegankelijk.
- Voor [xx] van de [xx] doelgroep(en) was er een rolstoeltoegankelijke kamer.
 - o Voor [xx] van de [xx] rolstoeltoegankelijke kamer(s), was/waren er:
 - [xx] met een lavabo op aangepaste hoogte;
 - [xx] met een spiegel op aangepaste hoogte.
- Voor [xx] van de [xx] doelgroep(en) was er een aangepast toilet voor rolstoelgebruikers op dezelfde verdieping. Voor [xx] doelgroep(en) was er geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers op dezelfde verdieping.
 - o Voor [xx] van de [xx] aangepaste toilet(ten), was/waren er:
 - [xx] met lavabo op aangepaste hoogte;
 - [xx] met vaste handgreep of beugel;
 - [xx] met voldoende ruimte;
 - [xx] met een deur die naar buiten opendraait.
- Voor [xx] van de [xx] doelgroep(en) was er een aangepast(e) bad/douche binnen het gebouw met de rolstoeltoegankelijke kamer. Voor [xx] doelgroep(en) was er geen aangepast(e) bad/douche binnen het gebouw met de rolstoeltoegankelijke kamer.

6.6 SAMENVATTING RESULTATEN RECHTEN

6.6.1 Zoals verwacht

Inzage en afschrift dossier

- De procedure en de informatie aan de zorggebruiker betreffende inzage in het dossier waren voor alle gecontroleerde elementen in lijn met de regelgeving.
- De procedure en de informatie aan de zorggebruiker betreffende afschrift van het dossier waren voor alle gecontroleerde elementen in lijn met de regelgeving.

Klachtrecht

- De procedure betreffende klachtrecht was voor alle gecontroleerde elementen in lijn met de regelgeving.
- Informatie aan de zorggebruiker over de klachtenprocedure is in lijn met de regelgeving en wordt systematisch gecommuniceerd aan elke nieuwe zorggebruiker.

Zelfbeschikking

- In $\geq 80\%$ van de gecontroleerde dossiers werd een ondertekend huishoudelijk reglement gevonden.
- In $\geq 80\%$ van de gecontroleerde dossiers werd een formeel ondertekend document gevonden waarin het recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar is vastgelegd.

Rolstoeltoegankelijkheid

- Tijdens de inspectie werden geen problemen op het vlak van rolstoeltoegankelijkheid vastgesteld.

6.6.2 Inbreuken

Inzage en afschrift dossier

- Er was geen procedure betreffende inzage in het dossier. /
De procedure betreffende inzage in het dossier was niet voor alle gecontroleerde elementen in lijn met de regelgeving. /
Er wordt geen schriftelijke informatie aan de zorggebruiker gegeven betreffende inzage in het dossier. /
De informatie aan de zorggebruiker betreffende inzage in het dossier was niet voor alle aanwezige elementen in lijn met de regelgeving.
- Er was geen procedure betreffende afschrift van het dossier. /
De procedure betreffende afschrift van het dossier was niet voor alle gecontroleerde elementen in lijn met de regelgeving. /
Er wordt geen schriftelijke informatie aan de zorggebruiker gegeven betreffende afschrift van het dossier. /
De informatie aan de zorggebruiker betreffende afschrift van het dossier was niet voor alle aanwezige elementen in lijn met de regelgeving.

Klachtrecht

- Er was geen klachtenprocedure. / De klachtenprocedure was niet voor alle gecontroleerde elementen in lijn met de regelgeving.

- Informatie over de klachtenprocedure wordt niet systematisch gecommuniceerd aan elke nieuwe zorggebruiker. / Informatie over de klachtenprocedure wordt systematisch gecommuniceerd aan elke nieuwe zorggebruiker maar was niet voor alle gecontroleerde elementen in lijn met de regelgeving.

Zelfbeschikking

- In < 80% van de gecontroleerde dossiers werd een ondertekend huishoudelijk reglement gevonden.
- In < 80% van de gecontroleerde dossiers werd een formeel ondertekend document gevonden waarin het recht op vrije keuze van beroepsbeoefenaar is vastgelegd.

Rolstoeltoegankelijkheid

- Tijdens de inspectie werd voor een/meerdere doelgroep(en) een probleem vastgesteld op het vlak van rolstoeltoegankelijkheid.

7. BESLUIT

7.1 SAMENVATTING

7.1.1 Aantal vaststellingen “zoals verwacht” en aantal “inbreuken”

Doorheen dit verslag werd per hoofdstuk een samenvatting gegeven van de resultaten, waarbij de vaststellingen werden gecatalogeerd als “zoals verwacht” of als “inbreuken”. Conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid wordt de term “inbreuk” gebruikt voor het niet naleven van regelgeving of geformaliseerde afspraken (zoals een referentiekader).

In deel 1.2 werd beschreven wanneer een vaststelling als inbreuk werd gecatalogeerd: gezien een aantal factoren in de realiteit er kunnen voor zorgen dat een score van 100% niet steeds haalbaar is, werd een inbreuk pas toegekend als een verwachting in minder dan 80% van de gecontroleerde dossiers of gecontroleerde geneesmiddelen kon aangetoond worden. Als de steekproef minder dan 5 items omvatte, leidden de resultaten niet tot een beoordeling.

Gecontroleerde onderwerpen	Aantal zoals verwacht	Aantal inbreuken
Beleid		
Instroombeleid	-	-
Vertegenwoordiging zorggebruikers	-	-
Personeel		
Multidisciplinair team	-	-
Leidinggevenden	-	-
Psychiater	-	-
Permanentie	[xx]	[xx]
Herstelondersteunende zorg en begeleiding		
Beschikbaarheid zorggegevens	[xx]	[xx]
Zorgplan	[xx]	[xx]
Toegankelijkheid dossier	[xx]	[xx]
Lokale integratie en activering	[xx]	[xx]
Afsluitbrief	[xx]	[xx]
Medicatie		
Meldsysteem medicatie-incidenten	-	-
Volledigheid gegevens	[xx]	[xx]
Veilige bewaring medicatie	[xx]	[xx]

Verdovende middelen	[xx]	[xx]
Hoogrisicomedicatie	[xx]	[xx]
Rechten		
Inzage en afschrift dossier	[xx]	[xx]
Klachtrecht	[xx]	[xx]
Zelfbeschikking	[xx]	[xx]
Vermogensbeheer	-	-
Rolstoeltoegankelijkheid	[xx]	[xx]
Totaal	[xx]	[xx]

7.1.2 Aantal prioritaire inbreuken

Zoals in hoofdstuk 1.2 werd beschreven, werden uit alle mogelijke inbreuken een aantal inbreuken geselecteerd omwille van hun rechtstreekse link met patiëntveiligheid of essentiële kwaliteit van zorg, met inbegrip van basisrechten. Deze inbreuken worden “prioritaire inbreuken” genoemd. Voor enkele van deze prioritaire inbreuken werd een lager te halen minimum bepaald (onderlijnd).

Er werden tijdens deze inspectie geen prioritaire inbreuken vastgesteld. / Hieronder wordt aangegeven welke prioritaire inbreuken werden vastgesteld.

Personeel

Permanentie

- De nachtpermanentie was onvoldoende gegarandeerd:
 - In de gecontroleerde periode was er minstens een nacht waarbij er geen medewerker aanwezig was op de campus. /
 - In de gecontroleerde periode waren er minstens twee nachten waarbij er onvoldoende medewerkers aanwezig waren op de campus. /
 - In de gecontroleerde periode waren er minstens twee nachten met voldoende medewerkers² zonder verpleegkundige waarbij er geen beroep kon worden gedaan op een verpleegkundige. /
 - In de gecontroleerde periode waren er minstens twee nachten waarbij een medewerker zonder kwalificatie, vermeld in het referentiekader, deel uitmaakte van de minimum bestaafing.

Herstelondersteunende zorg en begeleiding

Zorgplan

- In > 20% van de gecontroleerde dossiers was geen zorgplan aanwezig.

Medicatie

Veilige bewaring medicatie

- Niet op elke bezochte leefgroep werd de medicatievoorraad veilig bewaard voor zorggebruikers.

² Behorend tot de disciplines vermeld in het referentiekader voor psychiatrische verzorgingstehuizen: zorgkundige, maatschappelijk werker/assistent, orthopedagoog, ergotherapeut, psycholoog, kinesitherapeut en opvoeder.

Volledigheid gegevens

- Bij > 50% van de gecontroleerde medicatievoorraden van zorggebruikers (klaargezette medicatie en zorggebruikersvoorraad) werd geen eenduidige identificatie van de zorggebruiker gevonden.
- Er werden meer dan 2 geneesmiddelen gevonden zonder enige aanduiding van naam, sterkte en vervaldatum en/of bij > 50% van de gecontroleerde geneesmiddelen in de klaargezette medicatie of in de voorraad werd niet alle gecontroleerde info (naam, sterkte en vervaldatum) gevonden.

Rechten

Rolstoeltoegankelijkheid

- Voor minstens één doelgroep kon er geen rolstoelafhankelijke zorggebruiker verblijven waardoor rolstoelafhankelijkheid de facto een exclusiecriterium is omwille van volgende reden(en):
 - Er is geen rolstoeltoegankelijk gebouw voor [xx] doelgroepen. /
 - Er is geen rolstoeltoegankelijke kamer voor [xx] doelgroepen. /
 - Er is geen aangepast toilet op dezelfde verdieping als de rolstoeltoegankelijke kamer voor [xx] doelgroepen (deur draait niet naar buiten open / onvoldoende ruimte / zonder steunbeugel). /
 - Er is geen aangepast(e) bad/douche binnen het gebouw voor [xx] doelgroepen.

7.2 BEOORDELING

PVT [xx] behaalde voor de meeste onderwerpen / meerdere onderwerpen / volgende onderwerpen: [xx] die geïnspecteerd werden een beoordeling "zoals verwacht".

Er werden geen prioritaire inbreuken vastgesteld. / Er werd(en) [xx] prioritaire inbreuk(en) vastgesteld die leiden/leidt tot verhoogde ongerustheid bij Zorginspectie.

7.3 ADVIES

Zorginspectie adviseert PVT [xx] om de vastgestelde inbreuken te remediëren en adviseert de gebruikelijke opvolging door de afdeling ELGEZ. / Behoudens de gebruikelijke remediëring adviseert Zorginspectie onmiddellijke remediëring van de prioritaire inbreuk(en) door PVT [xx] en strikte opvolging daarvan door de afdeling ELGEZ.