**Format door en voor secretaresses raad van bestuur/management: samenwerken en kennis delen!**

De Inspectie (IGJ) kan aangekondigd én onaangekondigd een bezoek brengen aan een zorgorganisatie.

Bij een aangekondigd bezoek is er tijd om medewerkers, verschillende gremia en cliënten te informeren en het bezoek voor te bereiden. Bij een onaangekondigd bezoek is het belangrijk te weten wat er van de verschillende medewerkers verwacht mag worden. Het onderstaande draaiboek is een leidraad, die wellicht inspireert om ook voor jouw zorgorganisatie de verwachtingen helder te hebben of deze nog aan te scherpen.

**Draaiboek Onaangekondigd Inspectiebezoek (IGJ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr** | **Actie** | **Door** |
| 1 | Inspecteur verwelkomen:   * Verwelkom de inspecteur. * Vraag naar zijn/haar naam en noteer deze. * Vraag de inspecteur zich te legitimeren. * Vertel de inspecteur wie je gaat bellen om hem/haar verder te woord te staan. Bied in de tussentijd drinken en een zitplaats aan. * Laat de inspecteur nooit alleen het huis in lopen. Als hij/zij niet wil wachten, loop je mee en noteer je op een notitieblok de punten die hij/zij constateert of meldt. Je vraagt een collega onderstaande stappen te bewaken en uit te voeren. | Degene die de inspecteur ontvangt  (gastvrouw / receptioniste / secretaresse) |
| 2 | Meld de locatiemanager (of bij afwezigheid diens waarnemer) dat er een inspecteur is. Als de waarnemer er niet is, neem dan contact op met de dagverantwoordelijke verpleegkundige / verzorgende IG. | Degene die de inspecteur ontvangt |
| 3 | Informeer de bestuurder en manager kwaliteitsbeleid | Degene die de inspecteur ontvangt |
| 3a | De bestuurder informeert de voorzitter van de Raad van Toezicht en het managementteam | Bestuurder |
| 4 | Wanneer er sprake is van waarneming komt deze waarnemer direct naar de locatie | Waarnemende locatiemanager |
| 5 | De inspecteur begeleiden en diens vragen zo goed mogelijk beantwoorden.  Indien documenten of antwoorden niet direct beschikbaar zijn, spreek dan af wanneer de inspecteur deze zal ontvangen, liefst nog tijdens het bezoek.  Indien de inspecteur zorginhoudelijke vragen heeft, verwijs deze dan door aan de teamleider of coördinerend verzorgende.  Bij het voorstellen aan de inspecteurs je naam en functie benoemen. | Locatiemanager en teamleider/ dagverantwoordelijke  Verzamelen van documenten i.o.m. Manager kwaliteitsbeleid  Iedereen die contact heeft met de inspecteur |
| 6 | Geef indien van toepassing inzage in documenten / zorgleefplannen.  Inspecteurs dienen te tekenen voor vertrouwelijkheid.  *Inzage in cliëntgegevens (zoals een zorgdossier) mag alleen met toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger!*  Handel verder zoals vermeld onder 5. | Teamleider of EVV  evt. i.o.m. Manager kwaliteitsbeleid |
| 7 | Afronding bezoek:   * Maak samen met de inspecteur een samenvatting van geconstateerde feiten en gemaakte afspraken. * Vraag wanneer een rapportage/verslag volgt. * Begeleid de inspecteur tot buiten de deur. | Locatiemanager, betuurder en Manager kwaliteitsbeleid |
| 8 | Licht de volgende personen in over de inhoud van punt 6:   * MT, mede-locatiemanagers * manager PR en communicatie * medewerkers van de locatie | Locatiemanager |
| 8a | De bestuurder geeft een terugkoppeling aan de Raad van Toezicht, Cliëntenraad, Ondernemingsraad en managementteam | Bestuurder |
| 9 | Indien de instelling onder verscherpt toezicht wordt gesteld, tevens de Raad van Toezicht direct op de hoogte brengen. | Bestuurder |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10 | Eerstvolgende werkdag: verzamelen van beloofde / relevante documentatie, in overleg met:   * managementteam * specialist (indien van toepassing) * manager kwaliteitsbeleid | Locatiemanager |
| 11 | Als de inspectie om informatie verzoekt, wordt het document in hard copy verstrekt, niet digitaal.   Er wordt vastgelegd welke documenten aan de inspectie zijn verstrekt.  Digitale informatie kan op grond van de Wet Openbaarheid van bestuur worden opgevraagd. | Locatiemanager |
| 12 | Opgevraagde documentatie (beveiligd) verzenden naar inspectie en samen met begeleidende brief/mail, opslaan in digitaal archief. | bestuurssecretariaat |
| 13 | Bij ontvangst van de concept-rapportage, deze zorgvuldig bekijken op evt. onjuistheden. Reactie voorbereiden namens de bestuurder. | Manager kwaliteitsbeleid |
| 14 | Verstuur de reactie (dan wel ontvangstbevestiging) naar de inspectie en sla deze tevens op in het digitale archief. | Manager kwaliteitsbeleid i.o.m. bestuurssecretariaat |