



Eerste hulp bij klachten en incidenten

Florien van Woerden, Juridisch
Adviseur VvAA

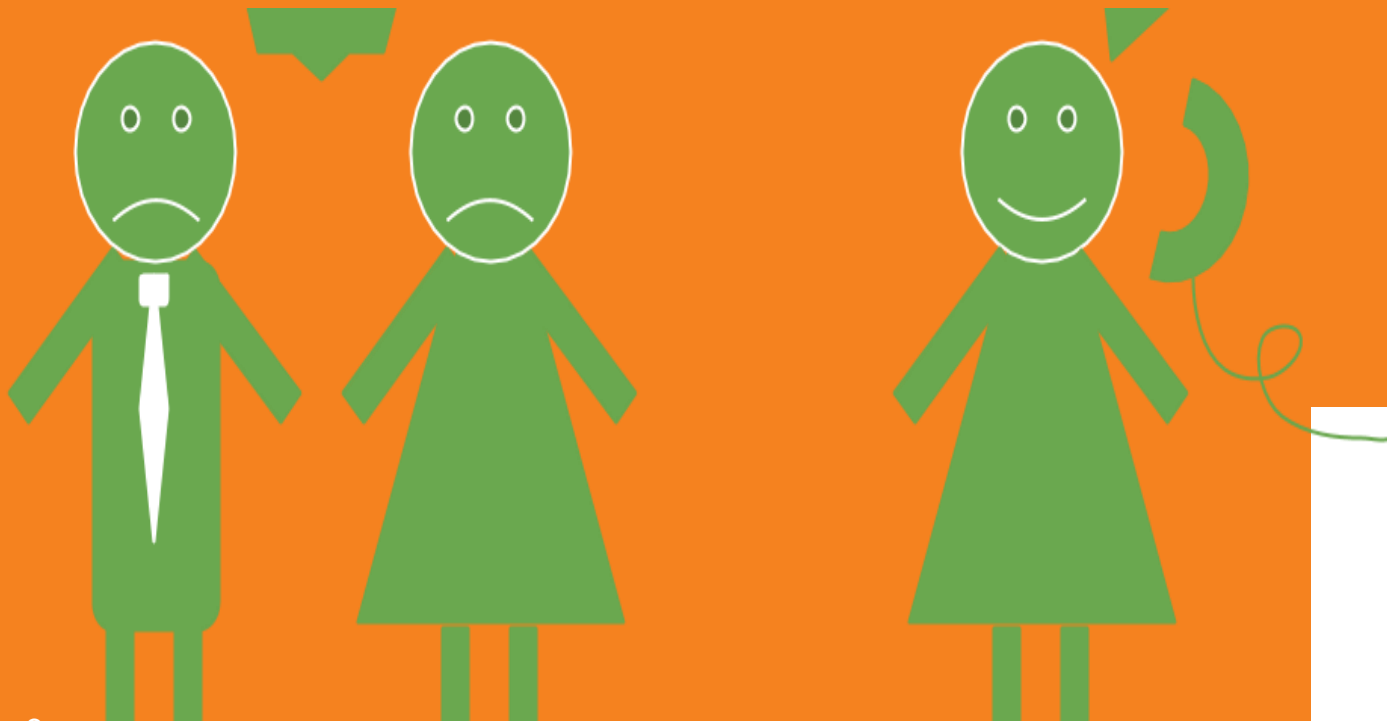
6 oktober 2017

- Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
- Inwerkingtreding 1 januari 2016
- Vervangt de Kwaliteitswet en de wet klachtrecht cliënten zorgsector
- Met name nieuwe bepalingen voor kleine zorgaanbieders



Klachten en Geschillen

Laagdrempelige afhandeling



Klachten en Geschillen

Klachtprocedure

- Zorgaanbieder (praktijkhouder) stelt klachtenreglement vast: effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling klachten
- Zorgaanbieder stelt klachtenfunctionaris aan
- Rol klachtenfunctionaris: advies en bijstand klager bij indiening en formulering klacht, bemiddeling
- Doel klachtenbehandeling nieuwe stijl: betere en snellere afhandeling van klachten

Klachten en Geschillen

Klachtprocedure

- Klacht wordt schriftelijk ingediend
- Binnen 6 weken na indiening klacht geeft zorgaanbieder oordeel over de klacht, indien nodig: verlenging termijn met 4 weken
- Oordeel: gemotiveerde reactie op de klacht, met indien van toepassing de maatregelen die zijn genomen
- Is klager niet tevreden over resultaat afhandeling klacht? Klacht indienen bij een van de Geschilleninstanties

Incidenten

- Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt
- Dus: bij de zorgverlening is iets fout gegaan of anders gelopen dan verwacht



Incidenten

Voorbeelden

- Patiënt krijgt (bijna) verkeerde medicijn van tandarts
- patiënt struikelt over elektriciteitsnoer in behandelkamer fysiotherapeut
- kind pakt injectienaald op het bureau van huisarts
- assistent stuurt verkeerde uitslag baarmoederhalskankeronderzoek door
- Valpreventie oudere patiënt niet goed uitgevoerd

Incidenten

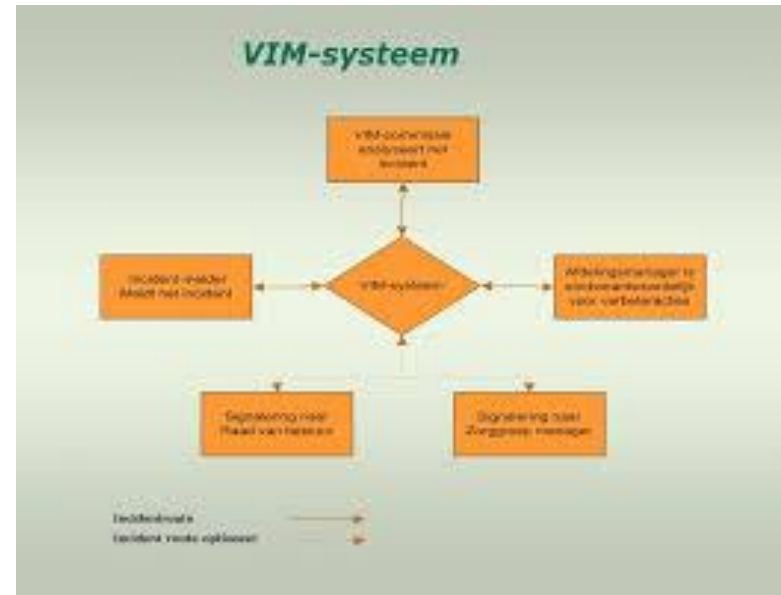
Wkkgz stimuleert openheid over incidenten en leren van incidenten: HOE?

- Intern veilig incidenten melden voor kwaliteitsdoeleinden
- In VIM systeem mogen zonder toestemming betrokkene persoonsgegevens worden verwerkt
- Aanwijzing functionaris bij wie incidenten worden gemeld
- VIM-systeem biedt bescherming aan melders en betrokken zorgverleners, gegevens niet openbaar, niet toegankelijk voor patiënt, niet opgevraagd door IGZ, niet gebruikt in procedures

VIM VROEGER



VIM NU



Incidenten

- Heeft een incident merkbare gevolgen heeft voor de patiënt, dan onverwijld mededeling doen aan patiënt/nabestaande
- Aantekening in dossier van aard, toedracht, tijdstip incident en betrokken zorgverleners
- Heeft een incident de dood of een ernstige schade van de patiënt tot gevolg = calamiteit, onverwijld melden aan IGZ

1

Calamiteit

Niet beoogde of onverwachte gebeurtenis

Heeft betrekking op kwaliteit van zorg

Ernstig schadelijk gevolg of de dood patiënt

Melden aan IGZ!

2

Complicatie

Onbedoeld en ongewenste uitkomst van behandeling

Nadelig voor de gezondheid van patiënt

Aanpassen behandeling of onherstelbare schade

Komt niet door tekortschieten kwaliteit zorg

3

Incident

Niet beoogde of onverwachte gebeurtenis

Heeft betrekking op kwaliteit van zorg

Heeft geleid of had kunnen leiden tot schade patiënt

Bedankt voor uw aandacht!

