

De Wkkg-wat?

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg



Kwaliteit
& klachten

Anique Huijnen
VvAA voor Zorgondernemingen

Doel van de Wkkgz

Openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo **gezamenlijk de zorg te verbeteren**.

- Versterking van de positie van de patiënt/cliënt
- Betere en snellere aanpak van klachten

Voor wie?

De Wkkgz is van toepassing op vrijwel alle zorg, ook cosmetische behandelingen en alternatieve zorg. De Wkkgz is *niet* van toepassing op de Jeugdzorg en de WMO.

Dus de Wkkgz geldt voor:

- Alle praktijkhouders, met of zonder personeel
- Grotere instellingen, zoals ziekenhuizen, ZBC's, klinieken, zorggroepen, samenwerkingsverbanden, gezondheidscentra etc.
- ZZP-er (bijvoorbeeld waarnemer), mits meer dan 1 zorgaanbieder als opdrachtgever (**volgens laatste uitleg VWS**)

De Wkkgz geldt niet voor:

- Werknemers, zorgverleners in opleiding

Waar moet je aan voldoen?

Verplichtingen

1. Vergewisplicht
2. Meldplicht IGZ
3. Informatieplicht incidenten
4. Informatieplicht keuze informatie patiënt
5. Procedure veilig incidenten melden
6. Klachtenregeling
7. Klachtenfunctionaris
8. Aansluiting bij erkende geschilleninstantie
9. Borgen Wkkgz in schriftelijke overeenkomsten

Vergewisplicht

De zorgaanbieder moet zich **vergewissen** van het functioneren van de zorgverleners in het verleden

Bij **alle** arbeidsovereenkomsten, waarneemovereenkomsten en andere overeenkomsten met zorgverleners vanaf 1-1-2016

Eigen oordeel o.a. op basis van:

- Navraag eerdere werkgevers
- Raadplegen BIG-register
- Navraag IGZ
- Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) → alleen verplicht voor zorgverleners Wlz en intramurale GGZ

!

Leg de bevindingen vast in het personeelsdossier

Meldplicht IGZ



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

U moet onverwijld (binnen 3 dagen) melden:

- Iedere calamiteit
- Geweld in de zorgrelatie
- Beëindiging overeenkomst bij ernstig disfunctioneren

Verplichte meldingen leiden altijd tot onderzoek door IGZ, al dan niet met maatregelen door IGZ

Zorg voor een heldere interne procedure
(Wanneer, binnen welke termijn, hoe, bij twijfel melden)

Informatieplicht incidenten – aan patiënt/nabestaanden

Informeer direct patiënt (nabestaande) Registreer in dossier patiënt

- Aard
- Toedracht
- Tijdstip incident
- Namen van betrokken zorgverleners

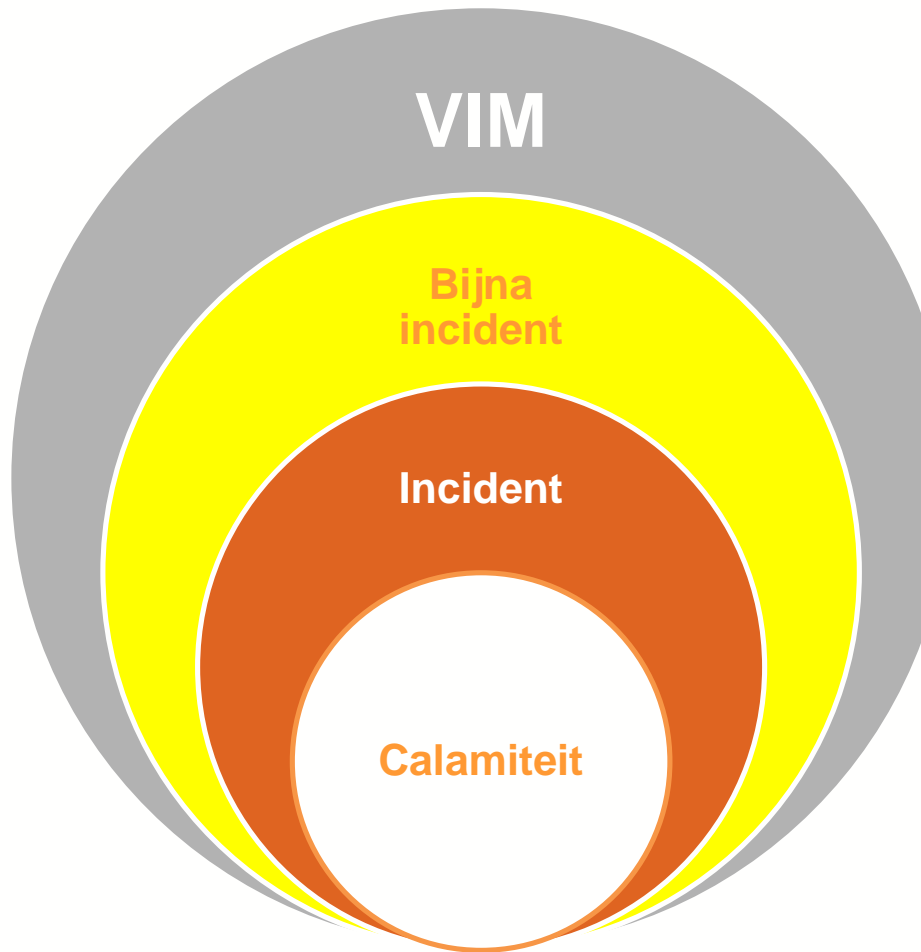
Zorg voor een heldere interne procedure
(Wie vertelt het, wat moet je vertellen, hoe doe je dat?)

Procedure Veilig Incidenten Melden

- Medewerkers kunnen op een veilige wijze binnen de eigen organisatie onzorgvuldigheden en incidenten in de zorgverlening melden
- Doel: Collega's bespreken bevindingen met elkaar, leren ervan en verbeteren zo samen de zorg. U mag zelf bepalen op welke manier u dit organiseert.

Zorg voor een heldere interne procedure en systeem
(registreren, onderzoeken/analyseren,
leren/effectueren)

Meldplicht: wat moet ik melden/noteren?



Mededelen aan cliënt	Noteren in cliëntdossier	Melden bij IGZ
nee	nee	Nee
Ja, aard en toedracht	Ja, aard, toedracht, tijdstip, namen betrokkenen	Nee
Ja, aard en toedracht	Ja, aard, toedracht, tijdstip, namen betrokkenen	Ja, formulier op website IGZ

Informatieplicht keuze informatie patiënt

NIEUW!

Patiënt op verzoek informeren over:

- De aangeboden zorg: kwaliteit en tarieven
- Patiënt ervaringen

Zonder verzoek over:

- Wachtijd
- Bewezen werkzaamheid van de zorg

Zorg voor belangrijkste informatie op website, een informatiepunt en instructies aan medewerkers. Maak gebruik van tool patienttevredenheidsonderzoek


Schriftelijke overeenkomst met andere zorgverlener (per 1-1-2017)

- Alle overeenkomsten met andere zorgverleners betreffende zorgverlening **aan uw patiënten**, uitgezonderd arbeids- en maatschapsovereenkomsten

In deze overeenkomst staan normen waaraan de zorgverlener moet voldoen, zodat:

- U kunt instaan voor de kwaliteit van de zorg
- Goede afhandeling van eventuele klachten

Klachten en geschillenregeling (1-1-2017)



Schriftelijke klachtenregeling	Patiënt en zorgaanbieder moeten samen tot een goede oplossing komen
Klachtenfunctionaris	Gratis beschikbaar voor patiënten, onpartijdig, bemiddelen en informeren over mogelijkheden
Aansluiting bij erkende geschilleninstantie	Geschilleninstantie moet erkend zijn door de minister en kan claims tot € 25.000 toewijzen

Zorg voor toegang tot klachtenfunctionaris en aansluiting bij erkende geschilleninstantie

Schriftelijke Klachtenregeling

- In afstemming met patiënten organisatie
- Reactie op klacht binnen zes weken
- Uitstel vier weken
- Langer uitstel met toestemming klager
- Reactie: schriftelijk, gemotiveerd
- Door of namens zorgaanbieder
- Maatregelen en wanneer die worden uitgevoerd.

De klachtenfunctionaris

- Verplicht
- Wordt geregeld door zorgverlener → bijv. via beroepsvereniging
- Profiel: vkig.nl/het-beroep/beroepsprofiel
- Onafhankelijk advies en bijstaan klager
 - Op verzoek
 - Kosteloos
 - Indienen en formuleren klacht
 - Zo mogelijke bemiddeling



De geschilleninstantie

- Verplichte aansluiting bij erkende geschilleninstantie → bijv. via beroepsorganisatie
- Bevoegd tot toekenning schadevergoeding tot in ieder geval € 25.000

Geschillenbehandeling

- Instantie toetst gedragingen zorgaanbieder jegens cliënt
- Indien:
 - Eerste klachtroute niet mogelijk
 - Klachtafhandeling niet volgens regels
 - Oordeel neemt klacht onvoldoende weg
- Uitspraak binnen 6 maanden
- Openbaar, niet tot personen herleidbaar
- Bindend advies
- Hoger beroep onmogelijk

En wat als u de Wkkgz niet naleeft?

Oplegging boete door IGZ bij:

- Niet (onverwijld) voldoen aan meldplicht
- WLZ-zorg of intramurale ggz zonder VOG
- WLZ-zorg door solist zonder VOG

- Andere handhavingsbevoegdheden IGZ:
 - Aanwijzing, bevel, bestuursdwang [evt. met publicatie]

- Groter risico op klacht, claim of geschil

Vragen?

