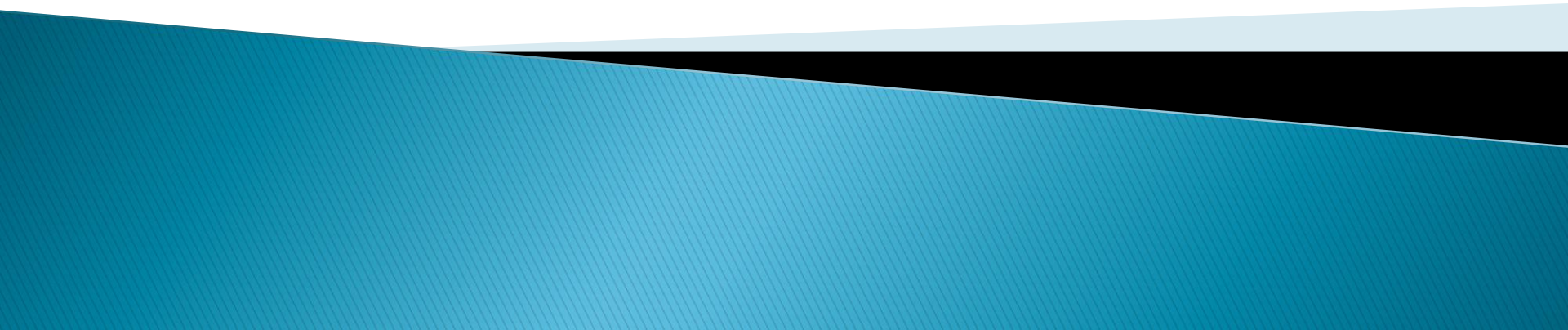


Het nieuwe kwaliteits- en klachtrecht

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg
(De Wkkgz)

Mr. Olga A.M. Floris

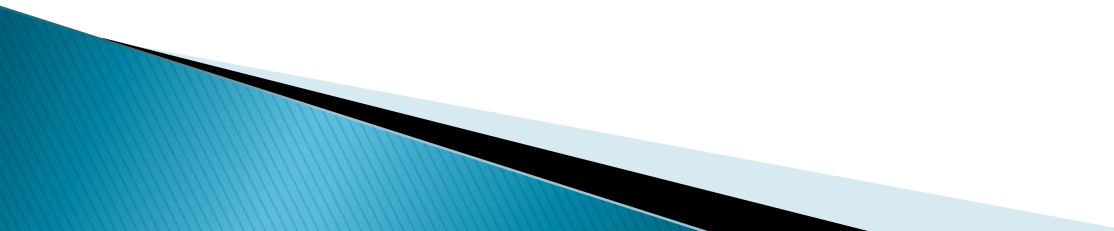


De Wkkgz



De wet is volgens de opstellers gericht op de bevordering van de kwaliteit van zorg en de versterking van de positie van cliënten door regels te stellen over de kwaliteit en de effectieve behandeling van klachten en geschillen in de zorg.

Programma

- ▶ Inleiding
 - ▶ Begrippen uit het nieuwe kwaliteits- en klachtrecht nader bekeken
 - ▶ Wat moet nu op orde zijn?
 - ▶ Wat moet per 1-1-2017 op orde zijn?
 - ▶ Take-home-messages
- 

Inleiding

- ▶ Bevorderen *kwaliteit* van de zorg
- ▶ Door *vergewisplicht, VOG-plicht, informatieplicht, meldplicht, VIM-systeem*
- ▶ Bevorderen rechtspositie van de *cliënt*
- ▶ Door effectieve en met waarborgen omklede, onafhankelijke behandeling van *klachten* en *geschillen*
- ▶ Daartoe stelt de *zorgaanbieder* een *klachtenregeling* vast, die voldoet aan de eisen van de wet

Inleiding

- Daartoe stelt de *zorgaanbieder* een *klachtenfunctionaris* in
- Daartoe sluit de *zorgaanbieder* zich aan bij een door de Minister VWS erkende *geschilleninstantie*
- De *geschilleninstantie* oordeelt over *geschil* tussen *zorgaanbieder* en *cliënt*
- De *geschilleninstantie* doet *bindende uitspraak*
- De *geschilleninstantie* kan *schadevergoeding* toekennen tot € 25.000

Begrippen uit de Wkkgz

- ▶ Kwaliteit
- ▶ Patiënt/cliënt
- ▶ Zorgaanbieder
- ▶ Zorgverlener
- ▶ Klachtenregeling
- ▶ Klachtenfunctionaris
- ▶ Geschilleninstantie
- ▶ Klacht
- ▶ Geschil



WKKGZ: nog meer begrippen!

1. *Goede zorg*
2. *Vergewisplicht*
3. *Informatieplicht*
4. *VOG-plicht*
5. *VIM-systeem en bescherming melders*

Wkkgz

6. *Verplicht incidenten melden aan patiënt.*



Wkkgz

7. Melden van ontslag wegens *ernstig disfunctioneren* bij deIGZ.
8. Melden van *geweld in de zorgrelatie*
9. *Klachtenfunctionaris en klachtenregeling*
10. *Onafhankelijke geschilleninstantie*



Goede zorg

Onder goede zorg wordt verstaan:

“Zorg van goed niveau, die in ieder geval tijdig, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en waarbij de personen die de zorg verlenen, ook voor het overige handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit een voor hen geldende professionele standaard”.



Vergewisplicht WAT?



De '*vergewisplicht*' houdt in dat de zorgaanbieder moet controleren hoe zorgverleners in het verleden hebben gefunctioneerd. Ze moeten de referenties checken van nieuwe zorgverleners die bij hen in dienst komen.

Om zo bijvoorbeeld te voorkomen dat zorgverleners die in het buitenland niet meer aan de bak komen, toch in Nederland kunnen werken.



Vergewisplicht HOE?



- ▶ Navraag doen bij **eerdere werkgevers**
- ▶ **BIG**–register raadplegen
- ▶ **Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn** raadplegen
- ▶ Navraag doen bij **IGZ** (aanvraagformulier vergewisplicht)
- ▶ **VOG** vragen (verplicht in wlz–zorg en intramurale psychiatrie)

Informatieplicht WAT?

- ▶ Huidige en potentiële toekomstige patiënten over tarieven, kwaliteit en bewezen werkzaamheid van behandeling



VIM-systeem

- ▶ Elke zorgaanbieder moet voorzien in een schriftelijke procedure en een register voor het intern melden van incidenten en bijna-incidenten
- ▶ Bescherming melders, tenzij.....



Meldplicht WAT/AAN WIE?

- ▶ Verplicht incidenten melden aan patiënt.
- ▶ Alleen incidenten die *merkbare gevolgen* voor cliënt kunnen hebben
- ▶ Aantekening in dossier van incident en melding



Meldplicht WAT/AAN WIE?



Aan IGZ:

Iedere *calamiteit* in de zorgverlening

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid;

Meldplicht WAT/AAN WIE?

Aan IGZ:

Geweld in de zorgrelatie:

Alle vormen van geweld van professionals tegen cliënten en cliënten tegen elkaar

- ▶ Seksueel binnendringen en ontucht
- ▶ Mishandeling
- ▶ Wederrechtelijke dwang (opleggen beperkingen)

Meldplicht WAT/AAN WIE?

- ▶ Aan IGZ:

Ontslag wegens *ernstig disfunctioneren*

- ▶ Opzegging, ontbinding of niet-voortzetting
- ▶ Op grond van oordeel over *ernstig tekortschieten in functioneren*

Klachten- en geschillenbehandeling

- ▶ Effectief en laagdrempelig
- ▶ Schriftelijke regeling
- ▶ Oplossingsgericht
- ▶ De verplichting van een klachtencommissie vervalt
- ▶ Verplichting tot instellen onafhankelijke klachtenfunctionaris



Wie klaagt over wat bij wie?

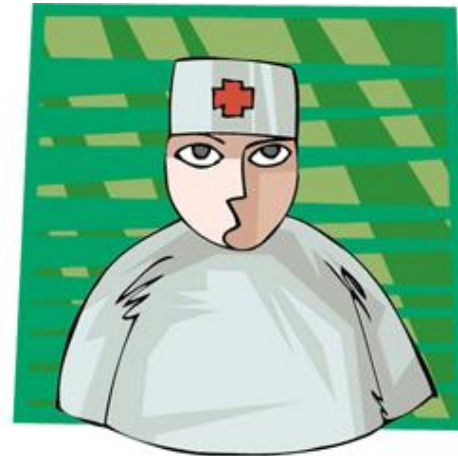
Klager dient *klacht* in bij *zorgaanbieder*, evtl. met hulp van *klachtenfunctionaris*, over *gedraging* jegens hem door *zorgverlener*

- ▶ Klager
- ▶ Klacht
- ▶ Zorgaanbieder
- ▶ Klachtenfunctionaris
- ▶ Gedraging
- ▶ Zorgverlener



Zorgaanbieder en zorgverlener

- ▶ Zorgaanbieder: een instelling of een solistisch werkende zorgverlener
- ▶ Zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent
- ▶ Zorgverlener kan dus tevens zorgaanbieder zijn



Klager

De cliënt, diens nabestaande of vertegenwoordiger.



Nabestaande? Ruime kring

Vertegenwoordiger? Op grond van enige wettelijke regeling (WGBO art. 7:465 BW)

Niet erkennen vertegenwoordiger is klachtwaardig.

Klachtenregeling

- ▶ Schriftelijk
- ▶ Effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten
- ▶ In overeenstemming met representatief te achten cliëntenorganisatie of cliëntenraad
- ▶ Op geschikte wijze onder de aandacht gebracht van cliënten en vertegenwoordigers
- ▶ Informele en oplossingsgerichte aanpak



Klachtenregeling

- ▶ Zorgvuldige inrichting van de interne klachtenketen: van opvang tot afhandeling in samenhang met kwaliteitsbeleid
- ▶ Gericht op tijdig oplossen van alle uitingen van onvrede en klachten (al dan niet schriftelijk)
- ▶ Termijnen: 6 weken (+4)

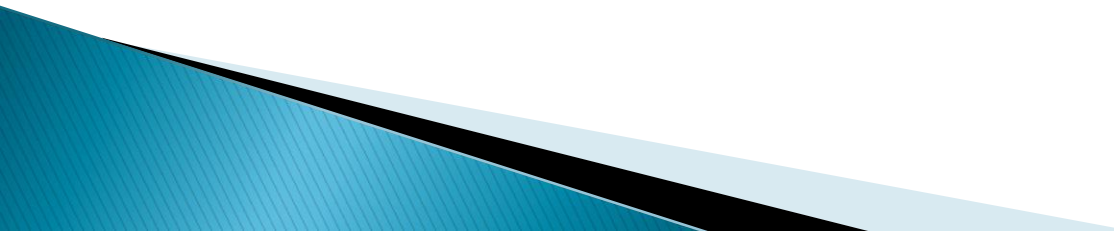


Klachtenfunctionaris



- ▶ Onafhankelijk, wanneer in dienst, waarborgt zorgaanbieder diens onafhankelijkheid
- ▶ Kosteloos advies en bijstand aan klager m.b.t. indienen en formuleren klacht
- ▶ Onderzoekt mogelijkheden om tot bevredigende oplossing voor zorgaanbieder en klager te komen: voorlichting, advies, bemiddeling
- ▶ Laagdrempelig: voor klager bereikbaar en aanspreekbaar

Klacht

- ▶ Elke uiting van onvrede over gedraging van zorgaanbieder of voor hem werkzame personen jegens de cliënt
 - ▶ Ook: weigeren van zorg, nalaten, innemen van standpunten of nemen van beslissingen
 - ▶ Schriftelijke indiening: duidelijkheid + begin termijn
 - ▶ Mondeling kan bij klachtenfunctionaris die dan helpt bij opstellen en indienen klacht
- 

Afhandeling klacht

- ▶ Binnen zes weken, tenzij te ingewikkeld. Dan is verlenging met vier weken mogelijk. Klager gemotiveerd inlichten!
- ▶ Oordeel zorgaanbieder
- ▶ Welke maatregelen door zorgaanbieder worden getroffen

Geschil

- ▶ Als zorgaanbieder en klager het niet eens kunnen worden is sprake van een *geschil*
- ▶ Dat *geschil* kan worden voorgelegd aan de *geschilleninstantie*, waarbij de zorgaanbieder zich heeft aangesloten
- ▶ De *geschilleninstantie* is erkend door MinVWS
- ▶ Doet *bindende uitspraak + mogelijkheid tot schadevergoeding van max. € 25.000,00*
- ▶ Uiterlijk binnen *zes maanden*

Hoe nu (en) verder?

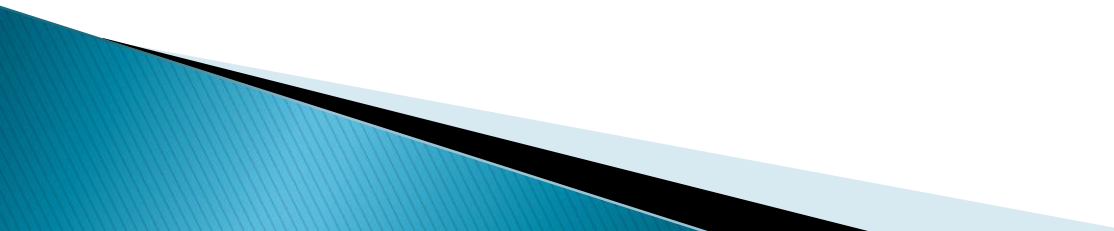


Per 1-1-16:

- ▶ Vergewisplicht
- ▶ VOG-plicht (Wlz + intramurale GGZ)
- ▶ Vastleggen toepassen medische technologie
- ▶ Informatieplicht aangeboden zorg
- ▶ Meldplicht incident aan patiënt
- ▶ Meldplicht ontslag ernstig disfunctioneren IGZ
- ▶ Meldplicht geweld in de zorgrelatie IGZ
- ▶ Meldplicht calamiteit IGZ
- ▶ VIM-systeem op orde 1-7-16

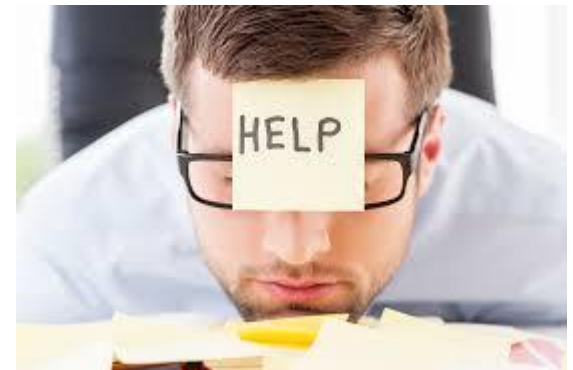
Hoe nu (en) verder?

Per 1-1-2017

- ▶ Schriftelijke ovk met zorgverleners/opdrachtnemers
 - ▶ Laagdrempelige klachtenregeling
 - ▶ Inlichten cliënten
 - ▶ Bij ketenzorg afgestemde behandeling
 - ▶ Klachtenfunctionaris
 - ▶ Zes-weken-termijn, (+4)
 - ▶ Aansluiting bij erkende geschilleninstantie
 - ▶ Inlichten cliënten
- 

Take-home-messages

- ▶ Vermenging klachten/claims kan openheid zorgverlener in gevaar brengen
- ▶ Claimcultuur/ defensief handelen
- ▶ Opheffen klachtencommissie
- ▶ LHV + InEen/ SKGE/DOKh inmiddels erkend als geschilleninstantie
- ▶ Blijf kalm!



Heeft u nog
vragen?

