S.C.A.G.

Welkom

S.C.A.G.

Geschillencommissie Complementaire en alternatieve geneeswijzen

In het kader van de Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg

Programma:

- Quiz
- Klagen
- Overview Wkkgz
- De praktijk en het process
- Oefening VIM
- Casus
- Quiz

S.C.A.G.

S.C.A.G.

Wanneer heb je zelf voor het laatst ergens over geklaagd?

Wat is belangrijk:

S.C.A.G.

- ✓ *Serieus genomen worden*
- ✓ *Gehoord worden*
- ✓ *Erkenning*

S.C.A.G.

Waarover zouden cliënten bij jullie kunnen klagen?

(Wat zijn de eventuele risico's)

Risico's:

- ✓ *Overschatten kennisniveau cliënt*
- ✓ *Verwachtingen niet helder*
- ✓ *Maak duidelijke wat je wel en niet kunt waarmaken*
- ✓ ...

S.C.A.G.

Overview Wkkgz

- Waarom Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)?
- Intentie/doel (kwaliteit)
- Klachtenreglement
- Klachtenfunctionaris
- Geschilleninstantie
- Beroeps- en bedrijfsaansprakelijksverzekering
- Tuchtrecht TCZ (en NAP psychosociaal)
- Verschil incident-calamiteit
- VIM (veilig incident melden)
- Geweld en seksueel grensoverschrijdend gedrag

S.C.A.G.

Waarom Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)?

- Goede zorg
- Verbetering kwaliteit zorg
- Versterking positie cliënten door effectieve behandeling klachten en
- onafhankelijke behandeling van geschillen

Ter vervanging van Kwaliteitswet Zorginstelling en Wet klachtrecht cliënten zorgsector

S.C.A.G.

S.C.A.G.

Intentie/doel

- Ontevredenheid klachtafhandeling verbeteren (voorheen te langzaam en onpersoonlijk)
- Openheid over klachten
- Er samen van leren

Om zo zorg te verbeteren en goede, snelle laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen te garanderen

- IGZ houdt toezicht op naleving wet

Klachtenreglement

- Wet verplicht zorgaanbieders tot schriftelijke regeling voor opvang en afhandeling klachten
- In samenspraak met vertegenwoordigers representatieve cliënten/patiëntenorganisatie

Klachtreglement SCAG geaccordeerd door Zorgbelang Nederland

S.C.A.G.

Klachtenfunctionaris

- Verplicht en gratis beschikbaar voor cliënten
- Adviseert en ondersteunt bij formuleren klacht en onderzoekt oplossingen
- Afhandeling klacht binnen 6 weken
- Klachtenfunctionarissen SCAG
- Welke klachten?

S.C.A.G.

Geschilleninstantie

- Wordt de klacht niet opgelost, dan kan de cliënt zich wenden tot onafhankelijke geschilleninstantie.
- Doet voor beide partijen bindende uitspraak binnen 6 maanden
- Kan schadevergoeding toekennen (maximaal €25.000,-)
- De mede door SCAG opgerichte Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen (GCAG)is erkend door ministerie VWS, is professioneel en deskundig
- De GCAG behandelt klachten van patiënten tegen een zorgverlener die werkzaam is in de complementaire en alternatieve gezondheidszorg. De klacht kan alleen ingediend worden tegen een zorgverlener is aangesloten bij de SCAG

S.C.A.G.

Beroeps- en bedrijfsaansprakelijksverzekering

- Beschermt zorgverlener tegen financiële gevolgen fouten
- Verandering door Wkkgz: patiënt kan claim nu ook bij Geschilleninstantie neerleggen in plaats van civiele rechter
- Contoleer of verzekeringen genoeg dekking bieden voor proceskosten, door Geschilleninstantie opgelegde financiële schadevergoeding en juridische bijstand

S.C.A.G.

Tuchtrecht TCZ (en NAP psychosociaal)

- Geen wettelijke verplichting instellen tuchtcollege binnen complementaire zorg
- Bij tuchtcollege kan worden geklaagd over schending tuchtnormen/ beroepscode RBCZ-TCZ
- Sancties o.m.: waarschuwing, berisping, schorsing
- Ook beroepsverenigingen kunnen mogelijk zelf maatregelen aan individuele therapeut opleggen

S.C.A.G.

Verschil incident-calamiteit

Wkkgz vereist het hebben van systeem voor leren van incidenten

Incident:
niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op kwaliteit van zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij cliënt

Calamiteit:
Incident dat heeft geleid tot ernstige gevolgen of dood cliënt.

S.C.A.G.

VIM (veilig incident melden)

- Opname van alle incidenten in systeem van VIM (leerachtergrond)
- Melding aan cliënt van incidenten met merkbare (toekomstige) gevolgen, aantekening in cliëntendossier
- Verplichte melding van calamiteit aan IGZ

S.C.A.G.

Geweld en seksueel grensoverschrijdend gedrag

- Niet alleen verplichte melding zorgaanbieder bij IGZ ingeval van calamiteit, maar ook bij geweld in zorgrelatie en bij opzegging, ontbinding of niet-voortzetting overeenkomst zorgverlener wegens ernstig tekortschieten in functioneren
- Daarnaast vereist Wkkgz dat zorgaanbieder een Meldcode opstelt ten aanzien van omgang met signalen huiselijk geweld of kindermishandeling

S.C.A.G.

S.C.A.G.

Pauze:

- Tot over 20 minuten....

De praktijk en het proces

- Zelf in gesprek
- Inzet klachtenfunctionaris
- Rol verzekeraar
- Geschillencommissie
- Vertrouwenspersoon van de SCAG
- Terugkoppeling naar de Beroepsvereniging
- Eventueel toetsing bij de burgelijke rechter

S.C.A.G.

Belangrijk voor zorgverlener

- Als zorgverlener doe je er uiteraard alles aan om 'goede zorg' te verlenen
- Wees helder over uw dienstverlening en wat de cliënt mag verwachten
- Maak behandelovereenkomst (is verplicht sinds de Wkkgz)
- Informatie aan de clënt over klachtenprocedure (gebruik hiervoor SCAG cliëntfolder)

S.C.A.G.

Zelf in gesprek

S.C.A.G.

- Het kan voorkomen dat een client ontevreden is
- Nodig je cliënt uit zijn onvrede of klacht met je te bespreken
- Misschien is er sprake van een misverstand
- Als het moeilijk voor de client is zich uit te spreken, vraag dan of hij het op papier kan zetten

Zelf in gesprek

- Casus Monique
- Meestal lost een goed gesprek met elkaar de klacht of onvrede op

S.C.A.G.

Inzet klachtenfunctionaris

- Poule van 6 klachtenfunctionarissen
  - 3 uit de psychosociale sector
  - 3 uit de medisch sociale sector

- Geschoolde functionarissen met kennis en ervaring in het therapeuten vak

S.C.A.G.

Inzet klachtenfunctionaris

- Cliënt kan hiervan gratis gebruik maken
- Aanvraag loopt via beroepsvereniging
  - Bij LVNG is Els Baert aanspreekpunt
  - Bij VNT is Annemieke van Leeuwen aanspreekpunt
- Aanspreekpunt doet eerste opvang en zet de nodige acties in gang
- Wanneer inzet KF nodig is, dan contact met coördinator van de poule

S.C.A.G.

Inzet klachtenfunctionaris

Eerste opvang binnen beroepsvereniging door aanspreekpunt

- Luisteren, persoon uit laten spreken
- Samenvatten van hetgeen is gezegd, vragen of je het goed begrepen hebt.
- Na gaan of het reeds besproken is met de betreffende therapeut

S.C.A.G.

Inzet klachtenfunctionaris

Taak:

- ✓ *De klachtenfunctionaris brengt klacht/geuite onvrede samen met de klager/cliënt in beeld.*
- ✓ *Hij kijkt daarnaast wat behoefte is van de cliënt en welk doel cliënt heeft.*
- ✓ *Klachtenfunctionaris streeft naar gezamenlijke oplossing door gesprek tussen klager en beklaagde. En adviseert wat hij als de best passende route voor klager ziet.*
- ✓ Afronding binnen 6 weken
- ✓ Rapporteert schrijftelijk naar cliënt en beroepsverening over de uitkomst

S.C.A.G.

Breng verzekeraar op de hoogte

- In alle gevallen dat een aanspraak of omstandigheid waaruit een verplichting tot schadevergoeding kan ontstaan
- Uw verzekeraar wil de mogelijke claim voorafgaand aan de geschillencommissie kunnen beoordeelden
- Uw verzekeraar kan u mogelijk bijstaan in het geschil

S.C.A.G.

Klacht voorgelegd aan geschillencommissie

- ✓ SCAG biedt u een vertrouwenspersoon aan

S.C.A.G.

Doel geschillencommissie

S.C.A.G.

- ✓ Recht doen aan belangen van de individuele cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger door zorgvuldige afhandeling van een klacht
- ✓ Kwaliteitsbewaking, -beheersing en verbetering van de beroepsuitoefening therapeut

Geschillencommissie uitspraak over:

S.C.A.G.

- ✓ Alle geschillen over de uitvoering en de nakoming van de gesloten zorgovereenkomst, zoals over:
  - ✓ Onvoldoende/onjuiste zorgverlening
  - ✓ Beschadiging van eigendommen
  - ✓ Schade door behandeling/therapie
  - ✓ Ontevredenheid over bejegening
  - ✓ Onvoldoende nazorg
  - ✓ Handelen in strijd met beroepscode

Resultaat geschillencommissie:

- ✓ Bindende uitspraak
- ✓ Oplossen zonder tussenkomst van een rechter (er samen uitkomen)
- ✓ Eventueel: aan klager toekennen van vergoeding van geleden schade (maximaal € 25.000,00)
- ✓ Uitspraak is openbaar
- ✓ Controle door inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) op naleving uitspraak
- ✓ Beroepsvereninging kan maatregel opleggen (zoals een waarschuwing, berisping of schorsing)

S.C.A.G.

Do's and don'ts

- ✓ Ga het gesprek zo snel mogelijk aan
- ✓ Uit je emoties bij intervisiegenoot of vertrouwenspersoon en maak je schoon voor het gesprek
- ✓ Ga er open in/ durf fouten te mogen maken
- ✓ Als het gesprek te veel wordt, las pauze in en/of spreek tweede gesprek af
- ✓ Laat zien dat je naar jezelf wilt kijken en de ander serieus neemt

S.C.A.G.

Do's and don'ts

Stel uitnodigende vragen:

- ✓ Wat is er precies gebeurt of heb ik gedaan waar u last van heeft?
- ✓ Hoe heeft u dat ervaren?
- ✓ Wat zou ik kunnen doen om dit te voorkomen?
- ✓ Wat zijn de gevolgen voor u?
- ✓ Zijn dit blijvende gevolgen?
- ✓ Wat zou u willen bereiken met dit gesprek?
- ✓ Welke oplossing heeft u voor ogen?

S.C.A.G.

Do's and don'ts

S.C.A.G.

X Schiet niet in de kramp

X Wacht niet tot de belbus van Kassa!
komt of op de koude douche van Radar

Veilig incident melden VIM

- ✓ Incidenten registreren
- ✓ (iedere gebeurtenis die leidde of had kunnen leiden tot een schadelijk gevolg voor de cliënt door menselijk handelen of nalaten, organisatorisch handelen of nalaten en/of technisch handelen of nalaten)
- ✓ Bespreken met collega's (incident- of intervisiegroep)

S.C.A.G.

Incidentgroep VIM

- ✓ Wat was er precies niet in orde?
- ✓ Wat ging daar precies mis?
- ✓ Wat is de volgorde van de gebeurtenissen die tot het incident leidde
- ✓ Waar lag het aan?
- ✓ Was dit het enige waar aan het lag?
- ✓ Is er nog een achterliggende oorzaak te vinden?
- ✓ Waar start het risicoproces precies?
- ✓ Zien we iets over het hoofd?
- ✓ Wordt een bestaand protocol of behandelafspraak niet goed nagekomen?
- ✓ Durven we de oorzaak wel te benoemen?
- ✓ Zou het kunnen liggen aan: .....

S.C.A.G.

S.C.A.G.

Dank

www.scag.nl