

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet vervangt de Kwaliteitswet zorginstellingen (Kwz), de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en een aantal artikelen uit de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet Big). 2016 geldt als een overgangsjaar. Zie ook het artikel hierover in het Nederlands Tijdschrift voor Logopedie van januari/februari 2016.

Hieronder worden de belangrijkste veranderingen puntsgewijs vermeld:

1. Vergewisplicht

Voor wie: zorgaanbieders

Per wanneer: 1 januari 2016

De zorgaanbieder/werkgever moet zich vergewissen van het functioneren van de zorgverleners/werknemers in het verleden.

Extra toelichting: dit kan door navraag te doen bij voormalig werkgevers of de IGZ <http://www.igz.nl>

Hoe vast te leggen: in het personeelsdossier.

2. Uitbreiding Meldplicht

Voor wie: zorgaanbieders

Per wanneer: 1 januari 2016

De zorgaanbieder moet geweld in de zorgrelatie en ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren melden bij de inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ).

Voor meer informatie over geweld in de zorgrelatie en het meldingsformulier, zie

http://www.igz.nl/melden/melden_geweld%20_in_de_zorgrelatie.aspx#alineal

Voor meer informatie over melden van ontslag wegens ernstig disfunctioneren en het meldingsformulier, zie http://www.igz.nl/melden/melden_ontslag_wegens_disfunctioneren.aspx

NB: zorgaanbieders moesten al calamiteiten en seksueel misbruik melden bij de IGZ. Geweld in de zorgrelatie gaat over alle vormen van geweld jegens een cliënt, door iemand werkzaam voor de instelling of door een medepatiënt. Logopedisten die werken in een instelling moeten deze gevallen melden bij degene die daarvoor binnen de instelling is aangewezen. De instelling of de praktijkhouder is verantwoordelijk voor de melding bij de IGZ.

Hoe vast te leggen: in personeelsdossier en cliëntdossier.

3. Verklaring omtrent het gedrag (VOG)

Per wanneer: 1 januari 2016

Voor wie: Aanbieders van zorg die valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz) en solistisch werkende zorgverleners die Wlz-zorg aanbieden.

VOG-plicht voor nieuwe medewerkers in de Wlz-zorg en intramurale GGZ-zorg. VOG plicht voor solistisch werkende zorgverleners in de Wlz-zorg.

Instellingen die Wlz-zorg aanbieden en intramurale GGZ-instellingen moeten van alle medewerkers die na 1 januari 2016 in dienst treden en in contact komen met cliënten een verklaring omtrent het gedrag (VOG) hebben. Bij indiensttreding mag de VOG verklaring niet ouder zijn dan drie maanden. Solistisch werkzame zorgverleners die Wlz-zorg verlenen moeten elke drie jaar een nieuwe VOG aanvragen. Deze kan digitaal worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/vog/vog-aanvragen/>

Daarnaast kan deze worden aangevraagd via de gemeente waar men is ingeschreven.

Wanneer de medewerker niet staat ingeschreven in de BRP (Basisregistratie Personen) kan aanvragen allen via justis.

NB: deze regeling geldt ook in de eerste lijn voor zorgaanbieders die een overeenkomst met zorgverzekeraar VGZ hebben.

Hoe vast te leggen: in personeelsdossier

4. Veilig Incident Melden (VIM)

Per wanneer: 1 juli 2016

Voor wie: Zorgaanbieders

De zorgaanbieder heeft een systeem voor het veilig kunnen melden van incidenten en biedt bescherming aan de melders en betrokken zorgverleners (m.b.t. intern gemelde incidenten). Het gaat erom dat u een werkinstructie heeft met daarin opgenomen waar en hoe een incident gemeld wordt, en hoe de afhandeling verloopt.

NB: De gegevens in een VIM-systeem, bijvoorbeeld naar de diepere oorzaken van een (bijna) incident, zijn niet openbaar. Deze mogen niet worden opgevraagd door de IGZ of gebruikt in civiele, strafrechtelijke of tuchtrechtelijke procedures en zelfs patiënten hebben hier geen inzage in. Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen mag het OM gegevens opvragen. Een digitaal VIM-systeem is te vinden op

<http://zorgvoorveilig.nl/vim-digitaal>

Hoe vast te leggen: incident, de genomen stappen en het vervolg registreren in het cliëntdossier

Een modelprotocol voor een VIM systeem is te vinden op

http://ikbenlogopedist.logopedie.nl/site/leren_van_gemelde_incidenten. Op deze pagina vindt u ook een meldformulier en twee tools voor het analyseren van incidenten: de visgraadmethode en de SAC-matrix.

5. Informatie aan patiënten over incidenten

Per wanneer: 1 januari 2016

Voor wie: Zorgaanbieders

De zorgaanbieder is verplicht om de cliënt te informeren over incidenten en daarvan aantekening te maken in het cliëntendossier. Het gaat om het noteren van informatie over de aard, toedracht en het tijdstip van een incident en de namen van de bij het incident betrokken zorgverleners.

NB: Een incident is een niet-beoogde gebeurtenis in de zorg met schadelijke gevolgen voor de patiënt.

Hoe vast te leggen: het incident, de genomen stappen en het vervolg registreren in het cliëntdossier

6. Recht op keuze-informatie

Per wanneer: 1 januari 2016

Voor wie: Zorgaanbieders

De zorgaanbieder verstrekt de cliënt op diens verzoek (aanvullende) informatie over de aangeboden zorg.

Het gaat hierbij om tarieven, kwaliteit, cliëntervaringen, en bewezen werkzaamheid.

Hoe vast te leggen: in cliënt dossier

De onderstaande punten zeven tot en met negen (klachtrecht) worden van kracht vanaf 1 januari 2017. Op dit moment wordt er een gezamenlijke regeling opgesteld voor alle bij PPN aangesloten beroepsverenigingen, dus ook de NVLF. Hierover zullen wij u later informeren.

7. Laagdrempelige klachtenregeling

Per wanneer: 1 januari 2017

Voor wie: Zorgaanbieders De zorgaanbieder treft schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.

- De zorgaanbieder brengt de regeling onder de aandacht van cliënten.
- Bij ketenzorg waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.
- De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van max. 4 weken).

8. Klachtenfunctionaris

Per wanneer: 1 januari 2017

Voor wie: Zorgaanbieders

Zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben die voldoet aan de eisen.

De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

De zorgaanbieder waarborgt dat deze klachtenfunctionaris, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

9. Aansluiting geschilleninstantie

Per wanneer: 1 januari 2017

- De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die is ingesteld door representatief te achten organisatie(s) van zorgaanbieders en cliënten.
- De zorgaanbieder brengt de geschillenregeling onder de aandacht van cliënten.
- De geschilleninstantie moet voldoen aan diverse eisen (neergelegd in Uitvoeringsregeling Wkkgz).

Vervallen zijn:

1. Klachtencommissie

De zorgaanbieder stelt een klachtencommissie in.

Vervalt per: 1 januari 2017 (NB: Indien de zorgaanbieder de nieuwe klachten- en geschillenregeling eerder dan 1/1/2017 implementeert, vervalt de verplichting om een klachtencommissie te hebben op dat moment.)

2. Verslaglegging klachtenregeling

De zorgaanbieder stuurt IGZ elk jaar een openbaar verslag met daarin een beschrijving van de regeling die de aanbieder heeft getroffen om klachten te behandelen en hoe hij deze regeling onder de aandacht van cliënten heeft gebracht en een overzicht van de samenstelling, werkzaamheden en de resultaten van de klachtencommissie.

Vervallen per: 1 januari 2016

3. Jaarverslag uitvoering Kwaliteitswet zorginstellingen

De zorgaanbieder stelt jaarlijks een verslag op waarin hij verantwoording aflegt van de manier waarop hij de eisen in de wet heeft uitgevoerd en van de kwaliteit van de verleende zorg.

Vervallen per: 1 januari 2016

Meer informatie over deze wet, en veelgestelde vragen en antwoorden, is te vinden op de website van VWS <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>