

Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg: voor u !

Workshop Lustrumsymposium Stichting PVP

21 november 2008

drs. Marga M.J. Timmers

SOKG expertisecentrum klachtenmanagement zorg

Onderwerpen

- richtlijn: denkkader en opbouw
- richtlijn: hoofdpunten *
- richtlijn: status en betekenis voor u
- invoering: stand van zaken; lessen
- PVP en klachtenmanagement zorgaanbieder

** Als extra op deze hand-out
begrippenkader; kernpunten richtlijn per niveau*

Ontstaan Klachtenrichtlijn

Evaluatie WKCZ – manco's klachtenbehandeling

2002 – 2004

**Project CBO / UM / SOKG: ontwikkeling richtlijn
met brede betrokkenheid van stakeholders**

Denkkader Klachtenrichtlijn (1)

Pro-actief aan de slag met signalen van onvrede

'Achter elk verwijt zit een verlangen'

Organisatiebreed aandacht en actie

**Opvang/bemiddeling/behandeling:
samenhang in geschiedenis**

Denkkader Klachtenrichtlijn (2)

Integraal klachtenmanagement

- organisatie & toegang klachtenregeling
- omgang zorgverlener met klager
- opvang
- bemiddeling
- behandeling
- bijdrage aan kwaliteitsverbetering

Denkkader klachtenrichtlijn (3)

van recht naar management

WKCZ / BOPZ

focus op klachtenbehandeling

focus op tegengestelde partijen en 'gelijk'

Klachtenmanagement

focus op breed gedragen inspanning

focus op oplossing en hervinden 'kwaliteit'

Status Klachtenrichtlijn

Aanbevelingen voor zorgaanbieders
Geen status van wet

Koepels: aanbevolen aan leden; verspreiding
KNMG: in vademecum
VWS: 'je werkt met de richtlijn of ...'
IGZ: toetsingskader

2007 publieksversie voor 'klagers'

Invoering sinds december 2004 (1)

- brede verspreiding door brancheorganisaties
- hulpmiddel bij cultuurverandering
- toetsingskader voor klachtenregelingen
- naslagwerk voor klachteninstanties

Invoering sinds december 2004 (2)

Bevorderend:

- aandacht vanuit managers
- belang voor uitvoerende klachteninstanties
- aandacht voor patiëntveiligheid en kwaliteit

Belemmerend:

- periode van stelselherziening
- druk op budgetten zorgaanbieders

Invoering sinds december 2004 (3)

Stand van zaken implementatie

Meer aandacht nodig voor:

- investering in 'werkvloer'
- professionalisering opvang en bemiddeling
- systematisch benutten voor kwaliteitsverbetering

Invoering sinds december 2004 (4)

Nieuwe thema's:

- Quick Scan Klachtenmanagement als toetsingskader en opmaat naar keurmerk
- verhelderen bijdrage en positie opvang – bemiddeling
- professionalisering opvang en bemiddeling
- vereisten klachtenmanagement bij ketenzorg

Belang voor zorgaanbieders

Kader bij realiseren recht op effectieve klachtmogelijkheid
(zie plannen voor wet Cliënt en Kwaliteit van Zorg)

Klachten als informatiebron bij bevorderen kwaliteit en managen van verwachtingen cliënten

Klachtenmanagement is klantenmanagement
(goed geholpen klager is meest tevreden klant)

PVP en klachtenmanagement zorgaanbieder

- PVP is onmisbaar element van klachtenmanagement
- positie als ‘relatieve buitenstaander’:
versterking van effectief klachtenmanagement
- LAT-relatie met eventuele interne
‘opvanger’/bemiddelaar en met klachtencommissie
(diverse modellen wb ingang, doelgroep en bijdrage)

vervolg

Met name rol bij

- realiseren toegang (kwetsbare) klagers
tot effectieve klachtmogelijkheid
- * aanreiken kennis over rechten
- advies bij inrichting klachtenregeling
- signalering wb kwaliteit van zorg
- signalering wb kwaliteit van omgang met
onvrede van cliënten ‘op de werkvloer’

reactie / meer informatie

SOKG expertisecentrum klachtenmanagement zorg

www.sokg.nl secretariaat@sokg.nl

Polanerbaan 13N 3447 GN WOERDEN

0348 - 409103

- opleiding en training
- advies en ontwikkeling
- helpdesk klachtenmanagement- via helpdesk@sokg.nl

Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg

Extra informatie

- *in volgende dia's*
- *via website www.klachtenrichtlijn.nl*

Begrippenkader (1)

- *Klacht*
elk naar voren gebracht bezwaar van gebruiker
- *Klachtenafhandeling*
alle handelingen m.b.t. omgang met klachten
- *Klachtenbehandeling*
onderzoeken en oordelen
(klachtencommissie)

Begrippenkader (2)

- *Klachtenopvang*
intake/eerste contact, informatie, advies en
bijstand,
gericht op oplossing, herstel relatie
(PVP, klachtenfunctionaris, ambt secretaris)
- *Klachtenbemiddeling*
oplossing of verheldering met inzet van neutrale
en onpartijdige tussenpersoon
(klachtenfunctionaris, - bemiddelaar)

Klachtenrichtlijn: kernpunten

- organisatie & toegang
- omgang zorgverlener met klager
- klachtenopvang
- klachtenbemiddeling
- klachtenbehandeling
- kwaliteitsverbetering

organisatie & toegang

- open klimaat rond klachten, fouten en complicaties
- toegankelijke, helder onderscheiden klachteninstanties
- heldere info over alle klachteninstanties (en bijstand)
- cliënt/klager kiest ingang
- focus op oplossing en kwaliteitseffect
- meerdere aangeklaagden: zelfde klachtenregeling
- geen uitsluitingscriteria
- evt. klachtrecht voor naasten (WKCZ)
- klachteninstanties melden zonodig aan IGZ
- opvang en ondersteuning voor aangeklaagde

omgang zorgverlener met klager

- schept open klimaat voor uiten/bespreken onvrede
- bespreekt uit zichzelf fout/complicatie
- kent klachtmogelijkheden; geeft cliënt zonodig info
- werkt (zakelijk) mee aan klachtenafhandeling
- leert van klachten, fouten evt. samen met collega's

klachtenopvang

- zorgaanbieder/beroepsorganisatie organiseert opvang (1e opvang, info, advies en bijstand)
- klachtenopvang is neutraal; geen oordeel (tussen) maar bij grote afhankelijkheid 'partijdige' bijstand (naast/achter)
- info verschillende in- en externe klachtmogelijkheden (werkwijzen, termijnen en (on)mogelijkheden)
- stimulans (geen druk) tot gesprek met aangeklaagde

klachtenbemiddeling

- onpartijdige gekwalificeerde bemiddelaar begeleidt partijen naar oplossing
- alleen bemiddeling als beide partijen dit willen en zij vertrouwen hebben in bemiddelaar
- bemiddelaar niet betrokken bij beoordeling

klachtenbehandeling (1)

- bij voorkeur geïntegreerde klachtencommissie (WKCZ/BOPZ)
- in reglement info over samenstelling, kwalificaties, zittingstermijnen, verantwoordelijkheden, taken, bevoegdheden, procedures en termijnen
- onpartijdige en deskundige klachtenbehandeling
- samenstelling klc: cliëntenperspectief
- info over samenstelling klc; recht van bezwaar

klachtenbehandeling (2)

- bij start: check klachtonderdelen, verwachtingen, motief en doel klager; duidelijke info over mogelijkheden
- hoor en wederhoor
inbreng standpunt/info, reactie, andere partij, inzage en afschrift stukken)
- voorkeur mondelinge hoor in elkaars aanwezigheid (tenzij)
- behandeling binnen vastgelegde termijn
(WKCZ 2 maanden / BOPZ 2-4 weken)

kwaliteitsverbetering (1)

- zorgaanbieder bevordert vertaling klachten naar kwaliteitsverbetering
(open klimaat, beloning, systematische aanpak, middelen)
- alle betrokkenen maken kwaliteitssignalen (met respect privacy) op juiste plaats bekend;
bespreking in teamverband
- systematische uniforme klachtenregistratie;
combinatie van informatiebronnen

kwaliteitsverbetering (2)

- zorgaanbieder overlegt periodiek met klachten- en kwaliteitsinstanties over kwaliteit klachtenregeling, kwaliteitssignalen, gewenste en ondernomen acties en hun effect
- zorgaanbieder zorgt dat andere professionals leren van klachten (met respect privacy)
- leidinggevenden rapporteren over verbetering
- zorgaanbieder zorgt voor systematische controle en borging; zorgt voor evaluatie klachtenregeling