

# De wkkgz, meer dan alleen een klachtwet

Drs. Fred Schüsler  
Onderzoeksbureau Soffos

# Inhoud

- Kernpunten van de wet in vogelvlucht
- Wat wordt verstaan onder kwaliteit?
- Wat betekent dat in de praktijk?

# Kernpunten van de wet

Samenvoeging van kwaliteitswet zorginstellingen en wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Doel: Versterken van positie van patiënten en cliënten als zij klachten hebben > empowerment

- Veilige zorg en betere kwaliteit
- Transparante afhandeling van klachten
- Duidelijke informatie voor cliënten

# Kernpunten van de wet

- **Veilige zorg en betere kwaliteit**
  - ✓ geldt voor alle zorgaanbieders
  - ✓ correcte bejegening cliënt
  - ✓ veilige omgeving om te leren van fouten
  - ✓ zorgaanbieder gaat referenties na
  - ✓ ontslag wegens disfunctioneren en geweldsincidenten verplicht melden bij IGZ

# Kernpunten van de wet

- **Transparante afhandeling van klachten**
  - ✓ goed en open gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder
  - ✓ klachtenfunctionaris ter ondersteuning en bemiddeling
  - ✓ zorgaanbieder beslist binnen zes weken
  - ✓ onafhankelijke geschilbeslechting voor ontevreden cliënt door geschillencommissie
  - ✓ bindend advies / schadevergoeding mogelijk

# Kernpunten van de wet

- **Duidelijke informatie voor cliënten**
  - ✓ informatie helpt bij kiezen zorgaanbieder
  - ✓ informatie over de rechten van de cliënt
  - ✓ informatie in het geval van een incident / fout
  - ✓ verplichte opname incidenten / fouten in cliëntendossier

# Wat wordt verstaan onder kwaliteit?

Artikel 2: De zorgaanbieder biedt goede zorg aan =

- zorg van goede kwaliteit en van een goed niveau
- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, tijdig wordt verleend en afgestemd op reële behoefte cliënt
- voldoet aan professionele standaard conform zorgverzekeringswet
- met zorgvuldig inachtnemen rechten cliënt en respectvolle bejegening

# Wat wordt verstaan onder kwaliteit?

Artikel 2 (vervolg):

In afwijking van het eerste lid verleent een alternatieve-zorgaanbieder slechts zorg die buiten noodzaak niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt, waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.



# Wat wordt verstaan onder kwaliteit?

## Artikel 7

- het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg op zodanige wijze dat de gegevens voor eenieder vergelijkbaar zijn met gegevens van andere zorgaanbieders van dezelfde categorie;
- systematisch toetsen of werkwijze leidt tot goede zorg
- zonodig aanpassen werkwijze

# Wat wordt verstaan onder kwaliteit?

## Artikel 10

- De zorgaanbieder verstrekt de cliënt, teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders, op diens verzoek informatie over de door zorgaanbieder aangeboden zorg, waaronder begrepen de tarieven en de kwaliteit, alsmede over de ervaringen van cliënten met die zorg.
- De zorgaanbieder informeert de cliënt voorts over het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van die zorg alsmede over de wachttijd.

# Wat betekent dat in de praktijk?

- zorg dat je geen klacht krijgt 😊
- ga uit van de behoefte van de cliënt
- lever verantwoorde zorg en wees daarin transparant
- geef inzicht in wat je doet en wat je resultaten zijn
- doe aan duidelijke dossiervorming
- doe aan bij- en nascholing en intervisie
- is versterking van positie therapeut

# Soffos kan u daarbij helpen

Geven al jaren inzicht in resultaten van interventies met behulp van online vragenlijsten

Onafhankelijk en objectief

Meer informatie?

[www.soffos.eu](http://www.soffos.eu) of neem contact op:

- contact formulier op de site of
- [j.f.schusler@soffos.eu](mailto:j.f.schusler@soffos.eu) of
- [info@soffos.eu](mailto:info@soffos.eu)