



# Klachten en geschillen in de zorg. Van Wet cliëntenrechten naar praktijk

**Congres**  
**24 september 2009**  
**NBC, Nieuwegein**

Jan Vesseur  
Project-Hoofdinspecteur patiëntveiligheid, zorg ICT en  
internationaal  
Inspectie voor de Gezondheidszorg



## Wie is wie

- Klachtenbemiddelaars
- Idem, tevens secretaris klachtencommissie
- Secretaris klachtencommissie
- Lid klachtencommissie
- (Namens) Patiënten/patiëntenorganisaties
- (Namens) bestuur zorginstelling
- Zorgprofessionals
- Beleidsmedewerkers
- anderen



# Presentatie

- Wat zijn klachten: definities
- Wettelijke klachtregeling
- Klachtregeling in de praktijk
- IGZ en klachten
- Klachten, incidenten en patiëntveiligheid



# Definities

Afwijkingen:

- Incidenten en bijna incidenten
- Alles wat niet gegaan zoals is bedoeld en/of afgesproken
- Klachten



# Definities

## Incidenten en bijna incidenten

- Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid, (nog) kan leiden of had kunnen leiden

## Calamiteit

- Iedere niet beoogde of onverwachte gebeurtenis bij zorg, behandeling en verblijf van patiënt, die tot de dood of ernstig schadelijk gevolg heeft geleid of nog zal leiden



# Klachten

- Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, **komende van de gebruiker van de zorgaanbieder**





## Wettelijke klachtregeling

- Tot 1995
  - KNMG rechtspraak
  - IGZ
  - Tuchtcolleges
  - ?
- Na 1995:
  - Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
  - Wet BIG: Tuchtcolleges
- 2005: aanpassing van de WKCZ
- 2009 (?): nieuwe consumentenwet: verandering klachtregeling?



## Kwaliteitswet Zorginstellingen, art. 4

1. Het uitvoeren van artikel 3 omvat mede de **systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg.**
2. Ter uitvoering van het eerste lid draagt de zorgaanbieder, afgestemd op de aard en omvang van de instelling, zorg voor:
  - a. **het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg;**
  - b. het aan de hand van de gegevens, bedoeld onder a, op systematische wijze toetsen in hoeverre de wijze van uitvoering van artikel 3 leidt tot een verantwoorde zorgverlening;
  - c. het op basis van de uitkomst van de toetsing, bedoeld onder b, zonodig veranderen van de wijze waarop artikel 3 wordt uitgevoerd.



# Klachtregeling in de praktijk: OBBV

Klacht**O**pvang  
+  
Klacht**B**emiddeling  
+  
Klacht**B**ehandeling  
+  
Kwaliteits**V**erbetering





# Klachtbemiddeling

- Empathie
- Zorgvuldig
- 'Informeel' (?)
- Onafhankelijk (?)
- Verslaglegging
- (Jaar)rapportage



## Klachtbehandeling = Klachtencommissie

- Behandeling
- Hoor en wederhoor
- Oordeel
- Advies
- Controle





## IGZ en klachten

- IGZ behandelt geen klachten
- IGZ onderzoekt signalen van mogelijk tekortschietende zorg
  - die ernstig zijn
  - die op structurele problemen lijken gebaseerd
  - die bij herhaling voorkomen
  - die zich over meerdere zorgaanbieders uitstrekken

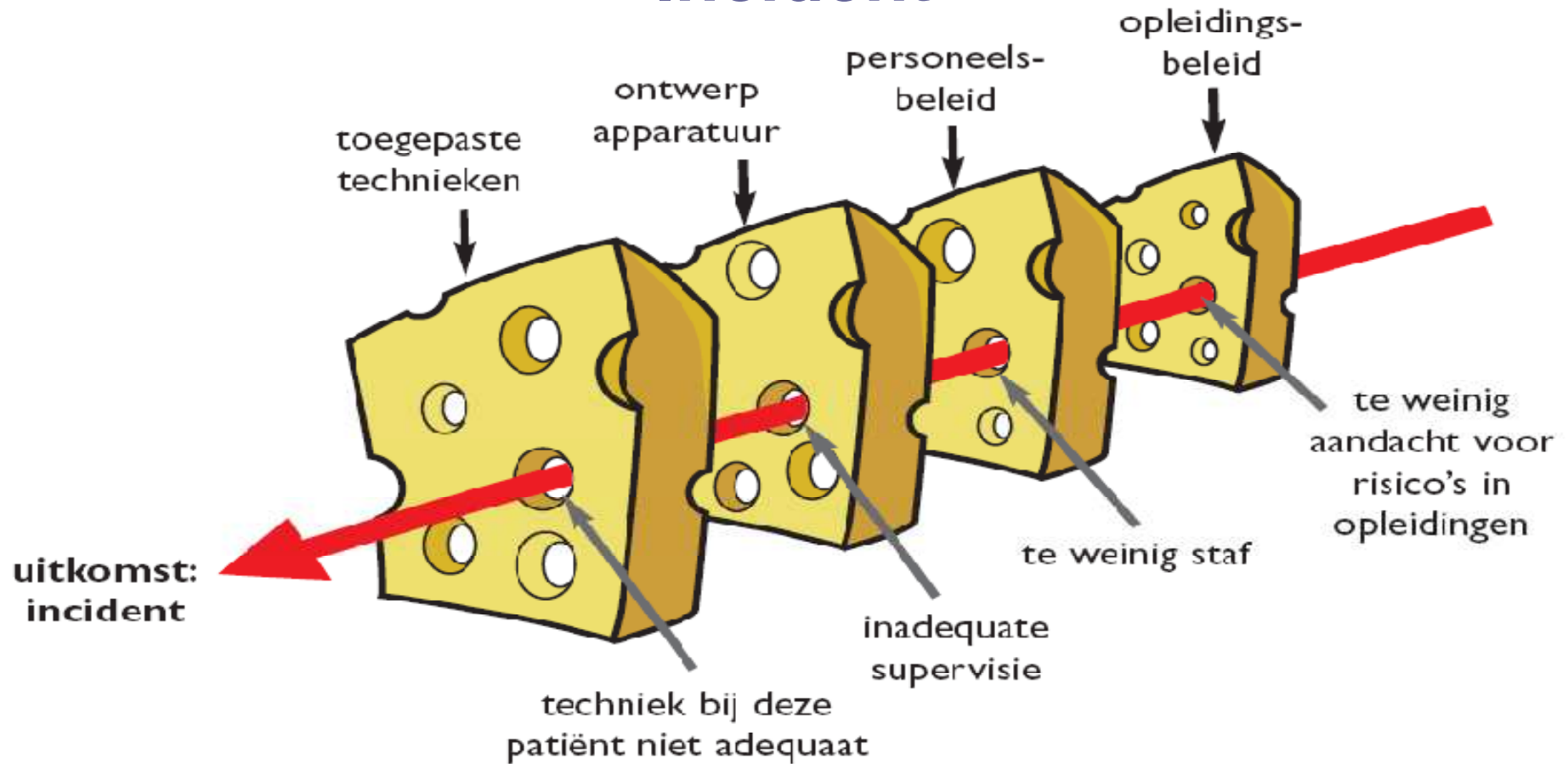


## Leidraad onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen

- Onderzoek door instelling zelf
- Onderzoek door IGZ (oriënterend, direct)



# Incident



naar James Reason



# Incidenten melding, klachten, analyse en verbetering

- Incident wordt vastgesteld

## **HERSTEL HET EN VERTEL HET!**

- Patiënt wordt geïnformeerd en maatregelen worden genomen om gevolgen voor patiënt zoveel mogelijk te beperken
- Oorzaak wordt achterhaald (PRISMA, SIRE)
- Maatregelen nemen om herhaling te voorkomen



## Incident en inspectie

De inspectie wil zien:

- Wat heeft de organisatie/medewerker er van geleerd
- Welke correcties hebben er plaatsgevonden
- Welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen

Dus niet: pas op

Maar: **let op en wees je bewust**



## Incident en inspectie

- Melden van calamiteiten aan de inspectie
- Analyse en registratie met PRISMA, SIRE, TRIPOD, e.d.
- Aggregatie op landelijk niveau

Een maatregel bij bewuste nalatigheid ligt voor de hand

Het gaat de inspectie dus om reductie van het aantal incidenten en het vermogen om van incidenten te leren.



**Je werkt hier veilig,  
of je werkt hier niet.**