

Kwaliteit, klachten en geschillen

1. Inleiding

Per 1 januari 2016 treedt de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen in de Zorg (WKKGZ) in werking. Deze wet is van toepassing op alle vormen van zorg. De wet regelt het (toezicht op) de kwaliteit van zorg, de behandeling van klachten en geschillen in de zorg en meldingen aan de IGZ.

Normen waaraan voldaan moet worden:

Wet kwaliteitskader, artikel 8 met betrekking tot Meldcode Huiselijk Geweld

2. Doel

Stichting Zorg & Wonen Glorieux (hierna SZWG genoemd) voldoet aan de eisen van de wet en werkt conform deze eisen.

3. Doelgroep

Dit document is bestemd voor bewoners, herstellgasten, medewerkers, vrijwilligers, leerlingen, stagiaires, zzp-ers, gedetacheerden en uitzendkrachten.

4. Werkwijze

De werkwijze is per onderdeel verschillend en wordt ook per onderdeel beschreven.

5. Verantwoordelijkheden/ bevoegdheden

- Afdeling P&O is verantwoordelijk voor het maken van de juiste overeenkomst voor medewerker, leerling, stagiaire en vrijwilliger en het maken van een aanvraagformulier VOG.
- De bestuurder is verantwoordelijk en bevoegd om overeenkomsten en aanvraagformulier te tekenen.
- De directeur SZWG is verantwoordelijk en bevoegd om overeenkomsten te sluiten met zorgaanbieders.
- Het bestuur SZWG zorgt dat er een meldcode beschikbaar is die voldoet aan de eisen van de wet en dat de meldcode bekend is in de organisatie.
- P&O zorgt voor deskundigheidsbevordering zodat voldoende kennis, vaardigheden ontwikkeld worden en op peil worden gehouden voor het signaleren van huiselijk geweld.
- P&O zorgt dat de informatie over de meldcode bij nieuwe medewerkers en in de interne training voor leerlingen verzorgenden IG.
- Zorgmedewerker melden van incidenten in het leefplan van bewoners met namen van betrokkenen, tijdstip van het incident en welke mogelijkheden er zijn om de gevolgen zo veel mogelijk te beperken.
- Directie meldt acuut bij de IGZ als er een calamiteit of geweld in de zorgverlening heeft plaatsgevonden.
- Directie stelt een klachtfunctionaris in.
- Klachtfunctionaris geven gratis advies aan een klager.
- SZWG is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.

6. Referentie documenten

- Glorieus leven
- Zorgvisie

- Overeenkomst huisarts
- Overeenkomst apotheek
- Overeenkomst Archipel
- Overeenkomst Van Dorst
- Overeenkomst Red Beez
- MIC-procedure
- Richtlijnen dossier
- Werkwijze mutatie bij overlijden
- Klachtenregeling
- Informele klachtenprocedure
- Beleidsnotitie BOPZ

7. Bijlagen

N.v.t.

8. Handige instrumenten (websites, formulieren en dergelijke)

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2011/02/02/basismodel-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling>

9. Uitwerking van de regelgeving

9.1 Goede zorg

De wet spreekt van goede zorg in plaats van verantwoorde zorg. Goede zorg wordt gedefinieerd als:

- Veilig
- Doeltreffend
- Doelmatig
- Clientgericht
- Tijdig verleend
- Afgestemd op de reële behoefte van de bewoner
- Volgens professionele standaard, waarbij de rechten van de bewoner zorgvuldig in acht worden genomen
- De bewoner met respect behandeld wordt

SZWG verleent persoonsgerichte zorg aan haar bewoners waarbij de volgende (VIPS-) elementen belangrijk zijn:

- V = Waarde (value) toekennen aan mensen, onafhankelijk van hun leeftijd of cognitieve beperkingen
- I = Individuele begeleiding en zorg bieden en iemands uniekheid erkennen
- P = De wereld begrijpen vanuit het perspectief van iemand (met dementie)
- S = Een ondersteunende Sociale omgeving bieden die tegemoetkomt aan psychologische behoeften

SZWG heeft de verplichting om goede zorg te leveren en de zorg zo te organiseren en zich zowel kwalitatief als kwantitatief zodanig van personele en materiële middelen te bedienen, dat een en ander redelijkerwijs moet leiden tot het verlenen van goede zorg.

SZWG biedt:

- schone en comfortabele woonruimte(n) met zones van privacy voor de bewoner,
- veiligheid in de woonsituatie zodat de bewoner zich op zijn gemak kan voelen,
- een leefomgeving die voelt 'als thuis', waar iets te beleven is,
- een leefomgeving die uitnodigt tot sociaal contact in een klimaat van gastvrijheid,
- smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes, in een prettige sfeer,
- hulpmiddelen voor veilige zorg (en bevordert een deskundig gebruik ervan),
- een goed werkende alarmopvolging,
- een systeem van domotica,
- brand-, inbraak- en calamiteitenpreventie is op orde; er zijn noodvoorzieningen bij stroomuitval.

In de documenten 'Glorieus leven' en 'Zorgvisie' staat uitgebreider beschreven wat we verstaan onder goede zorg.

9.2 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Op Glorieuxpark is het sinds 2010 verplicht dat elke medewerker, leerling, stagiaire (langer dan vier maanden stage) en vrijwilliger over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt.

De VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor SZWG ging werken.

De arbeidsovereenkomst eindigt per direct van rechtswege, dus dat zonder voorafgaande opzegging is vereist, indien:

- De VOG wordt geweigerd voordat de werkzaamheden zijn aangevangen;
- De VOG wordt geweigerd na aanvang van de werkzaamheden;
- De werknemer medewerking aan de aanvraag van de VOG onthoudt, onder meer indien de werknemer nalaat de VOG zo spoedig mogelijk aan te vragen;
- De VOG niet, binnen de 2 maanden na ingangsdatum van deze overeenkomst, wordt afgegeven.

De VOG-verplichting is opgenomen in de arbeidsovereenkomst, leerovereenkomst, stageovereenkomst en vrijwilligersovereenkomst.

Van onze zzp-zorgaanbieders eist SZWG dat elke zzp-er in het bezit is van een VOG, afgegeven op een tijdstip dat niet langer dan drie jaar is verstreken.

De VOG-verplichting is opgenomen in de overeenkomst met de individuele zzp-er of met het bemiddelingsbureau (de leverancier van zzp-ers).

Op deze manier voldoet SZWG aan vergewisplicht in de WKKGZ-artikel 4.1.a, 4.2 en 4.3.

9.3 Schriftelijke overeenkomst met zorgaanbieders

SZWG laat alleen zorg verlenen door zorgaanbieders waarmee een schriftelijke overeenkomst is gesloten. Zie referentiedocumenten.

9.4 Geestelijke verzorging

Het verzorgingshuis is van origine een kloosterverzorgingshuis. De leefsfeer van de congregatie zusters van Barmhartigheid wordt gehandhaafd. Aspirant-bewoners worden vooraf goed op de hoogte gebracht van de cultuur van ons zorgcentrum.

Op Glorieuxpark is voor alle bewoners geestelijke verzorging aanwezig en ook het maken van individuele afspraken behoort tot de mogelijkheden. Daarnaast zijn er op Glorieuxpark dagelijks gebedsdiensten in de kapel.

9.5 Kwaliteitssysteem

SZWG dient kwaliteit te bewaken, te beheersen en te verbeteren door gegevens over kwaliteit systematisch te verzamelen en te registreren. De gegevens dienen vergelijkbaar te zijn met gegevens van andere zorgaanbieders. SZWG toetst en evalueert regelmatig of het doel wordt bereikt en past zo nodig de zorg aan door middel van interne audits en in het middenkaderoverleg.

SZWG is tot en met november 2016 in het bezit van het Bronzen Keurmerk. Vanaf 1 januari 2016 wordt de overstap gemaakt naar Prezo en streven we naar het gouden keurmerk vanaf december 2016.

9.6 Meldcode huiselijk geweld

SZWG hanteert vijf verplichte stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Gezien de aard van onze organisatie ligt de focus op ouderen en niet op kinderen.

De vijf stappen:

1. In kaart brengen van de signalen;
2. Overleggen met collega en eventueel raadplegen van het Steunpunt Huiselijk geweld;
3. Gesprek met bewoner;
4. Wegen van het geweld en bij twijfel altijd het Steunpunt Huiselijk geweld raadplegen;
5. Beslissen: hulp organiseren of melden bij het Steunpunt Huiselijk geweld. Bij een melding moet de melder cliëntgegevens verstrekken omdat het Steunpunt anders geen acties in gang kan zetten naar aanleiding van de melding.

Telefoonnummer van het Steunpunt Huiselijk Geweld is **0900 - 1 26 26 26**.

Meer informatie is te vinden in het basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het ministerie VWS.

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2011/02/02/basismodel-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling>

SZWG bevordert de kennis en gebruik van de meldcode door de vijf punten op te nemen in het document personele aangelegenheden dat alle medewerkers krijgen bij indiensttreding. Daarnaast is dit een jaarlijks terugkerend agendapunt in het teamoverleg van de zorg.

9.7 Interne procedure melden incidenten

De procedure voor het melden van incidenten is beschreven in de MIC-procedure.

9.8 Keuze-informatie aan (aspirant) bewoners

1. De ouderenadviseur verstrekt een aspirant-bewoner, teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders, op diens verzoek informatie over de door SZWG aangeboden zorg.
2. De ouderenadviseur informeert een aspirant-bewoner voorts over de wachttijd, de resultaten uit het cliëntonderzoek en het kwaliteitskeurmerk.

9.9 Informatieplicht over incident en rechten bewoner

Informatie over de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de bewoner, die voor de bewoner merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben worden aangetekend in het dossier van de bewoner. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden, inclusief de namen van betrokkenen bij het incident. Tot slot wordt informatie gegeven over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken. In de volgende documenten wordt verder uitgewerkt.

- Richtlijnen dossier
- Procedure Melden Incidenten Cliënten (MIC)

9.10 Meldplicht IGZ bij iedere calamiteit en geweld bij de zorgverlening

Meldplicht wordt opgenomen in de MIC-procedure.

9.11 Klachtenbehandeling

De behandeling van klachten worden beschreven in aparte documenten, namelijk

- Informele klachtenprocedure
- Klachtenregeling

9.12 Bewonersraad

De bewonersraad is akkoord met de inhoud en procedures van genoemde documenten. Bewoners worden tijdens maandelijkse bewonersraadbijeenkomsten in kennis gesteld van deze documenten.

9.13 Geschillen

SZWG heeft zich aangesloten aan een erkende geschillencommissie Verpleging Verzorging & Thuiszorg.

De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een bewoner in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Zie ook de klachtregeling Glorieux.