

Huishoudelijk reglement klachtencommissie Zaans Medisch Centrum

Werkwijze klachtencommissie

I. Ontvangst van een klacht

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. De ambtelijk secretaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klachtbrief telefonisch contact op met klager.
 - Indien blijkt dat er nog geen contact is geweest tussen klager en de klachtenfunctionaris overlegt de ambtelijk secretaris met de klager of verwijzing naar de klachtenfunctionaris in aanmerking komt. Zo ja, dan wordt de klachtbrief aan de klachtenfunctionaris overgedragen.
 - Indien klager behandeling door de klachtencommissie wenst en de klachtbrief naar het oordeel van de ambtelijk secretaris onvoldoende informatie bevat stelt deze klager in de gelegenheid aanvullende informatie te verschaffen, binnen twee weken.
3. De klacht wordt door de klachtencommissie in behandeling genomen als deze voldoet aan de volgende ontvankelijkheidseisen:
 - de klacht is ingediend door de patiënt c.q. gebruiker zelf, zijn naaste(n), nabestaanden of vertegenwoordiger
 - de klacht betreft een uiting van onvrede over de behandeling, verzorging of bejegening in het ziekenhuis en heeft betrekking op een medewerker van het ziekenhuis
 - de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, heeft binnen een voor de klachtencommissie mogelijk te onderzoeken termijn plaatsgevonden en is nog niet eerder door klager aan de klachtencommissie ter beoordeling voorgelegd
 - de klacht is niet meer in behandeling bij de klachtenfunctionaris
4. Als de klacht niet ontvankelijk is, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen vijf werkdagen schriftelijk en met vermelding van redenen mee aan de klager. Indien de niet-ontvankelijkheid berust op een verzuim van de klager, dan wordt deze door de ambtelijk secretaris in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken dit verzuim te herstellen. Indien de klager niet reageert, wordt de klacht alsnog niet-ontvankelijk verklaard.
5. Ingeval de klacht tevens een claim bevat wordt een afschrift van de klachtbrief ter afwikkeling gestuurd aan de Raad van Bestuur. De klager wordt hiervan in kennis gesteld. De klachtencommissie behandelt de klacht, maar niet de claim.
6. Het secretariaat stuurt klager binnen vijf werkdagen, nadat de ambtelijk secretaris en klager telefonisch contact hebben gehad
 - een bevestiging van ontvangst
 - een machtigingsverzoek voor het opvragen van informatie en inzage in het dossier,
 - informatie over de verdere procedure
 - de klachtenregeling op verzoekIndien klager een kopie van zijn klachtbrief aan de aangeklaagde heeft gestuurd, ontvangt aangeklaagde een kopie van de ontvangstbevestiging.
Na toestemming van klager tot inzage in het dossier en/of het opvragen van informatie aan derden, wordt de klacht als definitief beschouwd.

7. In geval van vertegenwoordiging van de patiënt wordt de vertegenwoordiger gevraagd om een schriftelijke verklaring waaruit die vertegenwoordiging blijkt.
8. Indien de klacht wordt ingediend door (een) nabestaande(n) van een overleden patiënt, en er geen getekende machtiging van de patiënt aanwezig is, verzoekt de ambtelijk secretaris de laatste behandelend specialist om toestemming tot inzage in het dossier, voor zover, afgaande op de wil van de patiënt, die door de specialist kan worden gereconstrueerd.
9. Indien een naaste namens de patiënt een klacht indient en het is niet duidelijk of patiënt hiermee heeft ingestemd, kan de klachtencommissie om een machtiging vragen.

II. Behandeling van de klacht

1. De ambtelijk secretaris stelt diegene op wie de klacht betrekking heeft binnen vijf werkdagen na het definitief worden van de klacht op de hoogte van de inhoud van de klacht en de procedure. Daarbij wordt aangeklaagde verzocht binnen twee weken te reageren op de klacht. Indien deze zich niet in staat acht om daaraan te voldoen dan kan deze een met redenen omkleed verzoek tot uitstel doen. Indien zij daartoe gronden aanwezig acht, bepaalt de commissie dat aan dat verzoek tegemoet gekomen wordt en hoeveel uitstel wordt verleend. Klager wordt van dit besluit in kennis gesteld.
2. Indien na ontvangst van de reactie blijkt dat aanvullende informatie gewenst is wordt aangeklaagde verzocht schriftelijk te reageren op de aan hem/haar gestelde vragen en/of wordt -besloten tot het mondeling horen van partijen.
3. Partijen worden gehoord in elkaars aanwezigheid, tenzij de commissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten of een van de partijen daartegen bezwaar maakt. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich (voor eigen rekening) laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
4. Per hoorzitting worden commissieleden benoemd die de klacht behandelen.
5. Tijdens de behandeling wordt beide partijen inzage in relevante en beschikbare stukken aangeboden. Zij ontvangen op zo kort mogelijke termijn ter kennisgeving alle stukken die in het kader van hoor en wederhoor relevant zijn.
6. De klachtencommissie kan op ieder gewenst moment gedurende het onderzoek en uitsluitend met toestemming van klager besluiten tot het opvragen c.q. laten maken van een deskundigenrapport. Aangeklaagde wordt geïnformeerd over deze beslissing. De aan de deskundige verstrekte gegevens worden geanonimiseerd.
7. Medewerkers van Zaans Medisch Centrum worden desgevraagd geacht hun medewerking te verlenen aan het onderzoek van de klachtencommissie. Bij weigering wordt de Raad van Bestuur geïnformeerd.
8. Zowel klager als aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de beoordeling van een klacht als de onpartijdigheid van de beoordeling de uitspraak zou kunnen beïnvloeden. Een schriftelijk voorstel daartoe wordt met redenen omkleed ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie.
9. Ieder lid van de klachtencommissie heeft het recht zich aan de beoordeling van een klacht te onttrekken, omdat bij deelneming de onpartijdigheid van de beoordeling niet in voldoende mate gewaarborgd zou zijn. Het betreffende lid stelt de voorzitter van zijn besluit in kennis. Van dit feit wordt melding gemaakt in de uitspraak.
10. Klager heeft het recht om de klacht tussentijds in te trekken. De klachtencommissie stuurt in dat geval klager en aangeklaagde een afsluitend bericht op basis van voorgelegde feiten. Zij kan de Raad van Bestuur alsnog melding doen over de mogelijke ernst van het achterliggende probleem en een aanbeveling doen.
11. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid alle klachtwaardige aspecten zoals die uit de klachtbrief, het verweerschrift van de aangeklaagde en/of hoorzitting naar voren komen te onderzoeken. Klager wordt in de gelegenheid gesteld de klachtonderdelen aan te vullen, nadat hij in kennis is gesteld van de hier genoemde stukken. Als op grond van zorgvuldig onderzoek overschrijding van de maximale termijn dreigt, kan deze termijn in overleg met de klager verlengd worden.
12. Nadat het onderzoek is afgerond, formuleert de klachtencommissie haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en indien daar aanleiding toe is een aanbeveling aan de Raad van Bestuur. In de beoordeling wordt gestreefd naar consensus. Ingeval van blijvende verdeeldheid over de gegrondheid van de klacht geeft stemming uitsluitel. Bij staken van de stemmen is de

stem van de voorzitter doorslaggevend.

13. In de uitspraak wordt per onderdeel de norm genoemd waaraan getoetst is.
De uitspraak wordt vastgesteld uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht en in aanwezigheid van tenminste één lid van de medische staf. Indien moet worden afgeweken van deze termijn om tot een goede beoordeling van de klacht te komen, wordt dit aan zowel klager als aangeklaagde medegedeeld. Er wordt vervolgens een nieuwe termijn bepaald waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
14. De uitspraak bevat in ieder geval informatie over:
 - klager en aangeklaagde (personalia, hoedanigheid)
 - de klacht (ingediende en onderzochte onderdelen)
 - leden van de klachtencommissie die bij de behandeling betrokken zijn
 - het verloop van het onderzoek
 - procedure m.b.t. hoor en wederhoor
 - termijnen van de behandelingsprocedure
 - standpunten en onderbouwing van partijen
 - feiten en standpunten van 'derden'
 - overwegingen van de klachtencommissie mede aan de hand van de door haar benoemde normen, leidend tot een oordeel per klachtonderdeel
 - eventuele aanbevelingenDe uitspraak is voorzien van een datum en de handtekening van - tenminste - de voorzitter.
15. De uitspraak wordt indien gegrond, direct naar klagers/aangeklaagden gestuurd en in afschrift aan de Raad van Bestuur. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, stuurt de klachtencommissie haar uitspraak eerst naar de Raad van Bestuur. Deze heeft dan 2 weken de tijd om aan te geven welke maatregelen zullen worden getroffen en binnen welke termijn. Na twee weken stuurt de klachtencommissie de uitspraak naar klagers/aangeklaagden inclusief de maatregelen.
16. Indien binnen de gestelde termijn geen oordeel kan worden gegeven, mag de klachtencommissie een eenmalige verlenging van vier weken in acht te nemen. Klager en aangeklaagde(n) ontvangen hiervan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk bericht. Hierbij wordt gemotiveerd wat de reden is voor de verlenging.
17. Indien de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De klachtencommissie verzoekt de klager om haar binnen twee weken te laten weten of klager het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
18. De klachtencommissie kan de Raad van Bestuur informeren over ernstige of structurele problemen die uit de klachtbehandeling blijken, maar die zelf geen betrekking hebben op de behandelde klacht(en).
19. De klachtencommissie kan besluiten tot melding bij de Inspectie, indien de zorgaanbieder ondanks herhaald aandringen nalaat aanbevelingen te realiseren en er daardoor een situatie ontstaat of gecontinueerd wordt die een ernstige of structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van de zorg. Partijen worden van tevoren van deze melding op de hoogte gesteld.

III. Registratie

1. Het secretariaat registreert de aard van de klacht, de wijze van behandeling, het betrokken (para)medisch specialisme, de termijn van behandeling, het oordeel van de klachtencommissie, de aanbeveling aan de raad van bestuur en de reactie op de aanbeveling.

2. Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat:
 - het oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht
 - de naam, het adres en telefoonnummer van klager
 - de naam van aangeklaagde
 - de datum waarop c.q. in welke periode zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid
 - de datum waarop de klacht werd ingediend
 - de inhoud van de klacht
 - het doel dat klager met het indienen van de klacht nastreeft
 - het verslag van een eventueel gesprek dat met aangeklaagde heeft plaatsgevonden voordat de klacht bij de klachtencommissie is ingediend
 - vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken
 - het verslag van de behandeling in de klachtencommissie
 - een uitspraak over de klacht met motivering, vergezeld van de eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.
 - schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur op de uitspraak, inclusief de eventuele maatregelen die genomen zullen worden en de termijn waarbinnen deze maatregelen zullen worden gerealiseerd
3. De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in achtgenomen.
4. De klachtencommissie legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
5. De bewaring geschiedt zodanig, dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. Bewaring vindt gescheiden plaats van het op de behandeling van de patiënt betrekking hebbende dossier.
7. Na beëindiging van de behandeling van een klacht leveren alle klachtencommissieleden hun stukken in bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren.
8. De registratie en de dossiers worden gedurende drie jaar na afsluiting van de behandeling bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging verzoekt.
9. De klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd openbaar verslag op over het aantal en aard van de ingediende klachten, de wijze van behandeling en het oordeel van de klachtencommissie.
10. Dit verslag wordt uitgebracht aan de Raad van Bestuur. Deze zorgt voor verdere verspreiding.
11. De Raad van Bestuur zendt het jaarverslag van de klachtencommissie voor april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale geneeskundige inspecteur. De Raad van Bestuur zendt het jaarverslag van de klachtencommissie in ieder geval ook aan:
 - de Patiëntenraad van het ziekenhuis
 - de Medische Staf van het ziekenhuis