



Klachtencommissie

Sinds 1 augustus 1995 is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Klachtwet) in werking. Die wet bepaalt dat iedere zorgaanbieder de plicht heeft een klachtencommissie in te stellen die werkt volgens een door de zorgaanbieder vastgestelde klachtenregeling. De klachtencommissie behandelt klachten die worden ingediend door een gebruiker (of diens naaste(n)) van het ziekenhuis en die gaan over een gedraging van een medewerker of de zorgaanbieder zelf. De klachtencommissie behandelt geen klachten van medewerkers over gebruikers van het ziekenhuis.

De klachtenregeling is een onderdeel van het traject in het Zaans Medisch Centrum betreffende de afhandeling van klachten of uitingen van onvrede van cliënten over de wijze waarop door de medewerkers van het ziekenhuis met de hulpvraag wordt om gegaan.

Deze regeling is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (1995).

De regeling beoogt een voor de cliënt laagdrempelige procedure te zijn, waarin de klacht van de klager vlot, objectief en deskundig wordt behandeld, en waarin hem recht wordt gedaan. Dit wordt op een zodanige wijze uitgevoerd dat begrip wordt getoond voor de positie van klager en aangeklaagde. In de uitspraak over de klacht wordt aandacht besteed aan de oorzaak van de klacht en er worden aanbevelingen geformuleerd ter voorkoming daarvan in de toekomst. De Raad van Bestuur wordt daarover geadviseerd.

De werkwijze van de klachtencommissie is nauwkeuriger vastgelegd in een huishoudelijk reglement (pdf). Daarin is ondermeer bepaald dat zowel de klager als de aangeklaagde (een medewerker van het ziekenhuis of de zorgaanbieder i.c. de directie zelf) in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk of mondeling, en zonodig in elkaars aanwezigheid, hun verhaal te vertellen. Om meer informatie te verzamelen is de klachtencommissie bevoegd ook andere medewerkers of een externe deskundige daartoe te benaderen.