

KLACHTENREGLEMENT OPC Kliniek Texel

Artikel 1 Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

ZBC: OPC Kliniek Texel

Klacht: iedere uiting van ongenoegen, ontevredenheid of teleurstelling over het handelen of het nalaten van medewerkers in de ziekenhuizen of over de organisatie van de hulpverlening;

Klager: de patiënt dan wel namens de patiënt zijn vertegenwoordiger, zijn naast staande of de nabestaande(n);

Klachtenfunctionaris: de contactpersoon die zich toelegt op het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten, alsmede het bieden van ondersteuning – onder meer via bemiddeling – bij de eventuele verdere aanpak van de klacht;

Klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die door de klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie;

Aangeklaagde: de medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt of de instelling zelf

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

- a. het uit de weg ruimen van misverstanden, het opheffen van ongenoegen en het wegnemen van onrecht en frustraties bij patiënten en relaties van patiënten;
- b. het systematisch verzamelen van klachten om zicht te krijgen op fouten en mogelijke tekortkomingen, om aan de hand daarvan structureel beter in te spelen op de behoeften van de patiënt;

Artikel 3 Uitgangspunten

1. Iedere klager wordt als mondig aangemerkt.
2. Het principe van hoor en wederhoor wordt gerespecteerd en in acht genomen.
3. De privacy van zowel de klager als de medewerker(s) in de organisatie die de klacht aangaat, wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.
4. De klachtenprocedure laat externe mogelijkheden voor conflictoplossing onverlet.
5. De klachtendossiers vallen onder het privacyreglement.
6. De bewaartermijn bedraagt 5 jaar.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. In het zbc is een klachtenfunctionaris werkzaam.
2. De klachtenfunctionaris heeft tot taak alle gesignaleerde klachten in behandeling te nemen en door bemiddeling tussen de klager en de medewerker(s) in de organisatie die de klacht aangaat, deze trachten op te lossen.

Artikel 5 De klachtencommissie

1. In het ZBC functioneert een klachtencommissie, bestaande uit twee leden van.
2. De klachtencommissie heeft tot taak:
 - a. kennismaken van alle klachten die bij de klachtenfunctionaris binnenkomen;
 - b. de klachtenfunctionaris te begeleiden en te adviseren;
 - c. periodiek de geregistreerde klachten te bespreken en adviezen ter verbetering van de organisatie en zorgverlening in het ZBC uit te brengen aan de Raad van Bestuur;
 - d. behandeling van de klachten;
3. Voor de uitvoering van de taken komt de commissie één keer per twee maanden bijeen en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt.
4. De vergaderingen van de klachtencommissie worden bijgewoond door de klachtenfunctionaris. De Raad van Bestuur kan als toehoorder bij de vergaderingen aanwezig zijn.
5. Het jaarverslag wordt in een gezamenlijke vergadering met de directie toegelicht.

Artikel 6 Ingediende klachten

1. In het ZBC wordt een duidelijk, gemakkelijk toegankelijke plaats ingericht, waar klachten, zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden gemeld c.q. gededoneerd.
2. Schriftelijke klachten worden doorgegeven aan de klachtenfunctionaris. Voor mondelinge klachten wordt naar hem verwezen. Als de klachtenfunctionaris niet aanwezig is, worden de gegevens van de klager genoteerd en wordt medegedeeld, dat de klachtenfunctionaris met de klager contact zal opnemen.

Artikel 7 De procedure van de klachtenbemiddeling

1. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en maakt een afspraak voor een gesprek.
2. Indien de klager zijn klacht niet schriftelijk heeft ingediend, formuleert de klachtenfunctionaris samen met hem de klacht. Bij schriftelijke klachten gaat de klachtenfunctionaris samen met de klager na of de klacht goed is geformuleerd.
3. De klachtenfunctionaris geeft aan wat de (on)mogelijkheden, zowel in- als extern, van afwikkeling zijn.
4. In overleg met de klager wordt de te bewandelen weg uitgestippeld en wordt een tijdschema vastgesteld waarbinnen de te ondernemen activiteiten zullen worden uitgevoerd. Tevens worden de rapportagemomenten vastgesteld. Een en ander wordt schriftelijk vastgelegd.
5. De wettelijke termijn voor het geven van een schriftelijk oordeel over een ingediende klacht bedraagt zes weken, met eventueel vier weken uitstel.
6. Na afloop van de bemoeienis van de klachtenfunctionaris ontvangt de klager een schriftelijke eindrapportage.
7. Alle relevante gegevens worden – vertrouwelijk – naar de klachtencommissie gezonden. Na afhandeling van de bemiddeling verzamelt de klachtenfunctionaris alle aan de klachtencommissie ter hand gestelde bescheiden en zorgt voor vernietiging daarvan.
8. De klachtenfunctionaris kan een klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Artikel 8 Bevoegdheden klachtenfunctionaris en klachtencommissie

1. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie hebben zo nodig vrije toegang tot alle ruimten in het ziekenhuis; elementaire beginselen van privacy en organisatorische belemmeringen in tijd en plaats dienen daarbij in acht te worden genomen.
2. Met schriftelijke toestemming van de patiënt en na overleg met behandelaar c.q. afdelingshoofd, hebben de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie inzage in het medisch en/of verpleegkundig dossier van de patiënt. Indien zich in het (de) betreffende dossier(s) gegevens over anderen dan patiënt bevinden, kan slechts de betreffende ander de geheimhoudingsplicht, ook ten aanzien van de patiënt, opheffen.
3. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie kunnen personen in de organisatie oproepen voor het geven van inlichtingen. Aan een oproep moet zo spoedig, doch uiterlijk binnen twee weken, gevolg worden gegeven.

Artikel 9 Registratie klachten

1. De klachtenfunctionaris registreert alle schriftelijk en mondeling binnengekomen klachten systematisch en geanonimiseerd.
2. Een overzicht van de geregistreerde klachten zendt de klachtenfunctionaris aan de Klachtencommissie en Raad van Bestuur.
3. De overzichten van een jaar van OPC Kliniek Texel worden door de klachtenfunctionaris samengevoegd en bewerkt tot een jaaroverzicht dat aan de klachtencommissie en de Raad van Bestuur wordt gezonden.

Artikel 10 Geheimhouding

De klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van derden voor alle vertrouwelijke, individuele gegevens die hen worden toevertrouwd of die hen ter kennis komen in het kader van de klachtenbemiddeling- en behandeling.

Artikel 11 Wijzigingen

Wijzigingen in dit reglement worden, al of niet op voorstel van en na overleg met de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, vastgesteld door de Raad van Bestuur.

Vastgesteld:

Den Burg, 27 december 2016

Namens de Raad van Bestuur

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

Inleiding

In OPC Kliniek Texel functioneert een klachtencommissie. Het nu volgende Reglement Klachtencommissie is een praktische uitwerking van de uitgangspunten, vastgelegd in het Klachtenreglement OPC Kliniek Texel dat met de taakomschrijving Klachtenfunctionaris één geheel vormt.

Artikel 1 Samenstelling

1. Uitgangspunt voor de samenstelling van de commissie is, dat zij haarwerkzaamheden zoveel mogelijk met de vereiste onpartijdigheid kan verrichten.
2. Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur van de instelling.
3. De leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur. Het lid van de medische staf wordt benoemd op voordracht van het stafbestuur.
4. De voorzitter is niet verbonden aan het ZBC noch vervullen hij/zij werkzaamheden in of ten behoeve van het ZBC.
5. Het lid van de medische staf worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn eenmaal hernoembaar. Zij treden af volgens een door de commissie vast te stellen rooster. Het rooster wordt zodanig samengesteld dat daarmee de continuïteit van de werkzaamheden van de commissie zo veel mogelijk worden gewaarborgd. De zittingsduur van de externe leden van de commissie is in principe niet termijn gebonden. Iedere drie jaar of zoveel eerder wanneer daar behoefte aan is, zal er binnen de commissie een evaluatie plaatsvinden over het functioneren van de externe leden.
6. Onverminderd het bepaalde in de vorige artikelen kan een lid het lidmaatschap neerleggen. Betrokkene doet hiervan mededeling aan de Raad van Bestuur, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet.
7. De Raad van Bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid van de commissie beëindigen. Zij pleegt daartoe overleg met de commissie.

Artikel 2 Wraking en verschoning

1. Als een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een persoon waarmee een lid van de klachtencommissie nauw betrokken is, onthoudt het lid van de klachtencommissie zich van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid daaraan deelnemen.
2. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerede twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal het plaatsvervangend lid deelnemen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 3 Klachtenprocedure

1. De patiënt of degene die namens de patiënt klaagt, is gerechtigd de commissie een klacht schriftelijk voor te leggen. De commissie draagt er zorg voor, dat binnen twee weken een ontvangst bevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
2. Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om een adequate afdoening te bewerkstelligen, stelt de commissie de patiënt of diens vertegenwoordiger in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig verleent de commissie klager de nodige hulp bij het formuleren van zijn klacht.
3. Na ontvangst van de klacht informeert de commissie zo spoedig mogelijk de betrokkene(n), met Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van de klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.

4. De patiënt, danwel diens vertegenwoordiger, alsook degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, kunnen zich gedurende de gehele procedure laten bijstaan door een door elk van het aan te wijzen adviseur.
De kosten van de adviseur zijn voor rekening van degene die de adviseur heeft ingeschakeld. Tevens kan de commissie deskundigen raadplegen.
5. De patiënt, danwel diens vertegenwoordiger, alsook degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, kunnen door de commissie worden gehoord.
6. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast.
7. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk – zo mogelijk binnen een maand, maar uiterlijk binnen vier maanden na ontvangst van de klacht – gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde, de Raad van Bestuur en eventueel aan andere bij de procedure rechtstreeks betrokkene(n).
8. De Raad van Bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen neemt en, zo ja, welke. Bij afwijking van een maand doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar maakt. Deze laatste termijn kan maximaal drie maanden bedragen.
9. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Geneeskundige Inspectie voor de Volksgezondheid, het Tuchtcollege of de civiele- of strafrechtelijke procedures.
10. Indien de klacht een aansprakelijkheidsstelling en/of een complexe hulpverleningstechnische situatie betreft, zal de klachtencommissie, met het oog op een vlotte afdoening van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een meer geëigende instantie. Indien klager in voornoemde gevallen vasthoudt aan behandeling van de klacht door de klachtencommissie dan zal deze zich beperken tot een globaal oordeel over de gedraging welke aanleiding vormde voor de klacht.
11. De klachtencommissie zal zich onthouden van een oordeel over aansprakelijkheid en schadeclaims.

Artikel 4 Vergaderingen

1. De lokale commissie vergadert lokaal één keer per twee maanden, naar behoeven wordt een extra vergadering belegd. Voor de behandeling van een klacht wordt een voltallige vergadering belegd.
2. Van de lokale commissievergaderingen wordt een kort verslag gemaakt.
3. De lokale commissie registreert de klachten die aan haar worden voorgelegd.
4. De lokale commissie kan de Raad van Bestuur aanbevelingen doen naar aanleiding van haar bevindingen. Alle bevindingen worden schriftelijk gedaan. Een afschrift van de aanbevelingen wordt naar het stafbestuur gezonden, mits de aanbevelingen relevant zijn voor de medische staf. De Raad van Bestuur bepaalt haar standpunt over de aanbevelingen en deelt deze schriftelijk mede aan de klachtencommissie.
5. Het is aan de directie aanbevelingen van de klachtencommissie verder te geleiden naar desbetreffende verantwoordelijke kaders.
6. De commissie brengt jaarlijks aan de Raad van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Het verslag dient voor 1 april van het daaropvolgend kalenderjaar aan de bevoegde Regionale Inspectie van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid te worden toegezonden.

Artikel 5 Beroep

In het kader van deze klachtenregeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

Artikel 6 Overige aangelegenheden

Ter uitvoering van haar functie draagt de commissie zorg voor een goede afstemming van haar werkzaamheden op andere personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten, alsmede met andere commissies, die belast zijn met de handhaving en de bevordering van de kwaliteit van zorg in het ZBC.

Artikel 7 Wijzigingen

Wijzigingen in dit reglement worden, al of niet op voorstel van en na overleg met de klachtencommissie vastgesteld door de Raad van Bestuur.

Vastgesteld op 27 december 2016

Namens de Raad van Bestuur