

# Reglement wettelijk traject klachtenbehandeling

## Stichting Cardiozorg

### UITGANGSPUNT

#### Artikel 1

Een ziekenhuisorganisatie of ZBC (Zelfstandig behandelcentrum) is moreel en juridisch gehouden een goede en onafhankelijke interne procedure te realiseren voor de behandeling van klachten van patiënten en hun wettelijke vertegenwoordigers (zie Klachtwet Zorgsector).

### DOELSTELLINGEN

#### Artikel 2

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op het functioneren van de organisatie van Cardiologiecentrum Care for Heart en de individuele beroepsbeoefenaren en daardoor beter in te kunnen spelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen.
- d. Controle op en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens, die worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

### BEGRIPSOMSCHRIJVING

#### Artikel 3

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a. klacht: het kenbaar maken van ongenoegen dan wel het kenbaar maken van een verzoek tot uitleg, informatie, advies of tussenkomst, komende van de cliënt als gebruiker van de gezondheidszorg of diens wettelijke vertegenwoordiger: komende van of namens de cliënt.
- b. klager: de cliënt dan wel namens de cliënt zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn naasten of nabestaanden.
- c. klachtencommissie: een voor de wet verplicht gestelde en voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende klacht kan behandelen en onderzoeken en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
- d. de instelling: Cardiologiecentrum Care for Heart
- e. aangeklaagde: een ieder die binnen de instelling hulp verleent of daartoe diensten levert aan de hulpvrager of de instelling en verplicht is op de klacht in te gaan.

### KLACHTENCOMMISSIE

#### Artikel 4

De commissie bestaat uit:

1. Voorzitter, niet werkzaam bij en geen relatie hebbend met de organisatie
2. een Secretaris,
3. een lid uit de organisatie,
4. een lid van de medische staf

Alle leden worden benoemd door de directie. Indien een klacht één van de leden van de klachtencommissie betreft, moet dit lid tijdelijk terugtreden en zal door de commissie een plaatsvervanger worden aangewezen.

b. De leden hebben een zittingsduur van 4 jaar met de mogelijkheid van eenmaal verlengen.

c. De commissie vergadert in de regel tenminste eenmaal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt.

De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden.

De vergadering heeft een besloten karakter.

De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op.

## **TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 5**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak inzake gegrondheid van de klacht aan de klager en aangeklaagde, in afschrift aan de directie van de instelling, een en ander met inachtneming van het in artikel 8 bepaalde.

b. Het, voor zover nodig, doen van aanbevelingen aan de directie van de instelling of het bestuur van de medische staf, voor zover het medische aangelegenheden betreft. Het betreft mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachten. Hiertoe kunnen vergaderingen met de directie van de instelling c.q. het bestuur van de medische staf worden belegd.

c. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag aan de directie van de instelling en aan de bevoegde regionale inspecteur. In het jaarverslag worden geen tot op het individu herleidbare gegevens opgenomen.

d. Alle leden van de commissie zijn geheimhouding verplicht met betrekking tot de informatie, die zij uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie verkrijgen.

### **Artikel 6**

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden.

a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van relevante wettelijke regelingen.

b. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling, die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

c. Het inschakelen van deskundigen.

## **BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 7**

a. Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij de commissie. Indien door de klager gewenst kan de secretaris van de commissie hierbij behulpzaam zijn.

De secretaris zendt binnen een week van alle ingekomen klachten afschriften aan de leden van de klachtencommissie en degene(n) over wie wordt geklaagd. Tevens krijgt de klager binnen een week een bevestiging van ontvangst van de brief plus een exemplaar van dit klachtenreglement.

b. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen twee weken schriftelijk op de (c.q. het betreffende deel van de) klacht te reageren.

Als deze schriftelijke rapportage daartoe aanleiding geeft - zulks ter beoordeling van de commissie - wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn visie op het gerapporteerde te geven (schriftelijk). Als deze reactie daartoe aanleiding geeft - zulks ter beoordeling van de commissie - worden de betrokken medewerkers van de organisatie in de gelegenheid gesteld daarop hunnerzijds nogmaals te reageren.

c. Daarnaast kan de commissie besluiten tot een mondelinge behandeling.

De klager, de aangeklaagden, alsmede de bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de commissie.

d. De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een raadsman/vrouw.

e. Partijen betrokken bij de klacht kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht.

Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. De directie draagt zonodig zorg voor vervanging.

De aangeklaagde dan wel de klager kan de wens te kennen geven, met redenen omkleed, dat naar zijn/haar mening specifieke expertise aan de commissie toegevoegd dient te worden. De klachtencommissie beoordeelt deze wens en reageert, met redenen omkleed, al dan niet instemmend.

f. De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de commissie ten aanzien van de ingediende klacht, uitmondend in een gemotiveerde uitspraak aan de klager en aangeklaagde.

g. Deze bindende uitspraak wordt schriftelijk aan de aangeklaagde bekend gemaakt met de mogelijkheid van een vakinhoudelijke correctie binnen 1 week. Vervolgens wordt de uitspraak binnen drie maanden na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde en in afschrift aan de directie van de instelling en eventueel aan andere bij de procedure betrokkenen.

Indien de aangeklaagde de uitspraak niet opvolgt, maakt hij/zij dit schriftelijk - met redenen omkleed - binnen een maand kenbaar aan klager en in afschrift aan de klachtencommissie en de directie.

h. De directie maakt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak eventuele te nemen maatregelen bekend.

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 8**

Indien aan de commissie een klacht wordt voorgesteld, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de commissie geen uitspraken over de vraag of de betrokken persoon (personen) of instelling aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 9**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de instelling gehoord de klachtencommissie.

## **HET KLACHTENBEMIDDELINGSTRAJECT**

### **Indienen van een klacht**

a. Bij voorkeur wordt de klacht direct mondeling ingediend bij de hulpverlener over wie geklaagd wordt dan wel de direct leidinggevende van de afdeling. (zie verder onder bemiddelingstraject). Indien dit niet tot een oplossing van de klacht leidt of indien de klager deze mogelijkheid niet wenst te benutten, kan een mondelinge of schriftelijke klacht ingediend worden bij de directie of klachtencommissie.

Een klacht die niet schriftelijk is ingediend wordt door de organisatie op schrift gesteld en na overleg vervolgens door de klager ondertekend.

b. Indien de schriftelijke klacht gezonden wordt aan de directie, stuurt de directie binnen twee weken na ontvangst een bevestiging. De klager ontvangt een verzoek aan te geven of hij/zij eerst aan een klachtenbemiddelingstraject wil deelnemen of dat hij/zij direct een formele klachtenbehandeling via de wettelijke klachtencommissie wenst. Tevens wordt bijbehorende informatie voor deze mogelijkheden meegezonden. Indien de klager binnen veertien dagen geen reactie heeft gegeven, wordt contact opgenomen met de klager om alsnog tot een afspraak te komen inzake hetzij een gesprek met de medewerker hetzij een behandeling door de klachtencommissie.

c. Degene over wie geklaagd wordt, krijgt direct ter informatie en vertrouwelijk de klacht toegezonden en wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de wijze van behandeling.

d. Indien een schriftelijke klacht geadresseerd is aan de klachtencommissie, gaat deze direct door naar de commissie.

e. Een klager kan zich bij het indienen van de klacht laten bijstaan door raadsman/vrouw.

### **Bemiddelingstraject**

a. De klager wendt zich bij voorkeur direct mondeling tot de hulpverlener over wie hij/zij een klacht heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Indien gewenst kan hierbij de direct leidinggevende van de hulpverlener betrokken worden.

b. Kiest de klager na een schriftelijke klacht voor een klachtenbemiddelingstraject dan wordt op zo'n kort mogelijke termijn een mondeling contact tussen klager en betreffende hulpverlener tot stand gebracht. Dit contact zal plaatsvinden in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van het management. Doel hiervan is te komen tot een oplossing van de klacht. Verslaglegging zal plaatsvinden aan alle gespreksdeelnemers en directie.

c. Indien bovenstaand bemiddelingstraject niet tot een oplossing van de klacht leidt, stelt de directie de klacht in handen van de klachtencommissie, tenzij de klager dit niet wenst, en bericht de betreffende hulpverlener over de te volgen procedure. Het genoemde verslag zal hierbij eveneens in handen worden gesteld van de klachtencommissie, tenzij de klager of de aangeklaagde hiertegen bezwaar maakt.