



Havenziekenhuis

ROTTERDAM



Klachtenregeling

Klachtenregeling

Inleiding

Bij directiebesluit is op 1 juni 1994 in het Havenziekenhuis een voor iedereen toegankelijke klachtenregeling ingesteld. Er werd een patiëntenvertrouwenscommissie (pvc) en een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) benoemd, thans klachtenbemiddelaar c.q. klachtencommissie genaamd.

Op 29 mei 1995 werd de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aangenomen. Onderstaande regeling is een aanpassing van de bestaande regeling aan de eisen van de (herziene) wet WCKZ (2005). Zij is bij besluit van de directie op 1 januari 2007 vastgesteld.

1. Begripsbepalingen

1. Zorgaanbieder.
Het Havenziekenhuis en Instituut voor Tropische ziekten B.V. is degene die de zorg verleent of personen die werkzaam zijn voor deze zorgaanbieder.
2. Klacht.
Een naar voren gebracht bezwaar over een gedraging van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen. Een gedraging is enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt/patiënt.
3. Cliënt/patiënt.
Natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder.
4. Klager.
Degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt/patiënt zelf, door zijn vertegenwoordiger en door een nabestaande van de inmiddels overleden patiënt/cliënt.
5. Aangeklaagde.
Iedere persoon die verbonden aan het Havenziekenhuis werkzaam is, iedere zaak waarmee wordt gewerkt en/of de organisatie van de zorgaanbieder in het algemeen tegen wie een klacht wordt ingediend. Bij klachten over personen werkzaam voor de zorgaanbieder kan de zorgaanbieder worden aangesproken.
6. Klachtenbemiddelaar.
De persoon die door de directie van het Havenziekenhuis is aangesteld voor de opvang en bemiddeling van klachten.
7. Klachtencommissie.
De commissie die door de directie van het Havenziekenhuis is aangesteld voor de behandeling van klachten. (W.G.B.O.)

2. Doelstelling van de klachtenregeling

1. Het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde.
2. Het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde.
3. Het systematisch registreren van de klachten teneinde een beter inzicht te verkrijgen in de tekortkomingen in de zorg.
4. Controle op en evaluatie van de gegevens welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en de bevordering van de kwaliteit van zorg.

3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

1. De klachtencommissie wijst de klager en de aangeklaagde op de mogelijkheid van klachtenbemiddeling. De klachtencommissie stelt de klacht in handen van de klachtenbemiddelaar, tenzij de betrokkenen daarvan geen gebruik willen maken.
2. De klachtenbemiddelaar wordt aangesteld door de directie van de zorgaanbieder en is werkzaam onder verantwoordelijkheid van die directie.
3. Klachtenbemiddeling geschiedt zo dicht mogelijk bij het niveau waarop de klacht ontstaat. Bij voorkeur in direct contact tussen klager en aangeklaagde.
4. De klachtenbemiddelaar is de klager desgewenst behulpzaam bij het uiten van zijn klacht.
5. Indien de behandeling c.q de bemiddeling door de klachtenbemiddelaar niet plaatsvindt dan wel niet leidt tot een oplossing van de klacht, neemt de klachtencommissie, ingesteld door de directie van de zorgaanbieder als bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, de klacht in verdere behandeling.
6. Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun klacht respectievelijk reactie schriftelijk of mondeling toe te lichten. Zij kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
7. De klachtencommissie doet binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk uitspraak, waarbij de tijd die is gemoeid met bemiddeling door de klachtenbemiddelaar niet wordt meegerekend. Indien deze termijn niet wordt behaald, wordt dit medegedeeld aan klager en aangeklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden uitgebracht.
8. Het oordeel is met redenen omkleed.
9. Er zijn geen kosten verbonden aan de bemiddeling en de behandeling van klachten.
10. De bewaartermijn van het klachtendossier is 15 jaar.

4. Samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie en maximaal 5 leden. Voor ieder lid is er een plaatsvervanger.
Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd door de directie van de zorgaanbieder.
2. Bij het samenstellen van de klachtencommissie wordt er naar gestreefd dat de leden van de klachtencommissie worden benoemd uit alle disciplines van het ziekenhuis, waarbij zo mogelijk tenminste een lid van de medische staf en een lid van de verpleegkundige zorg zitting hebben in de commissie. Tevens wordt er naar gestreefd een patiënten vertegenwoordiger te betrekken uit het patiëntenplatform. Degene op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, neemt geen deel aan de behandeling van de klacht.
3. De voorzitter is onafhankelijk t.w niet werkzaam of werkzaam geweest bij de zorgaanbieder. Hij/zij is een jurist.
4. De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn na 3 jaar eenmaal opnieuw benoembaar. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast. Alvorens tot benoeming over te gaan is instemming vereist van
 - a. de zittende klachtencommissie
 - b. de ondernemingsraad
5. Het lidmaatschap van de commissie wordt beëindigd door:
 - aftreden
 - intrekking van de benoeming op gewichtige gronden, de commissie gehoord hebbende
 - voor de leden: beëindiging dienstverband met het Havenziekenhuis
 - overlijden

5. Taken van de klachtencommissie

1. Erop toezien dat de zorgaanbieder haar verplichtingen op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector nakomt.
2. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel gericht tot klager en aangeklaagde, in afschrift aan de zorgaanbieder over de (on)gegrondheid van de klacht.
3. Het geven van advies c.q aanbevelingen aan de zorgaanbieder naar aanleiding van de door de commissie behandelde klachten.
Er is in deze sprake van een zwaarwegend advies.

4. Het uitbrengen van een jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten wordt aangegeven. In dit jaarverslag worden geen tot individuele personen te herleiden gegevens opgenomen.
5. Voorlichten van klager en aangeklaagden over de klachtenregeling.
6. Het registreren van de klachten die bij de commissie worden ingediend.
7. De commissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.
8. De commissie heeft een geheimhoudingsplicht.
9. De commissie stelt haar eigen werkwijze vast in een huishoudelijk reglement.
10. Indien aan de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder maatregelen heeft getroffen terzake van een klacht over een ernstige situatie met een structureel karakter, meldt de klachtencommissie de klacht aan de (hoofd)inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid.

6. Bevoegdheden van de klachtencommissie

1. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
2. Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de klacht, na toestemming van de patiënt en zo nodig na overleg met de zorgaanbieder, met in achtneming van de wettelijke beperkingen.
3. Het oproepen en horen van personen die direct bij de klacht betrokken zijn.
4. Het eventueel horen van getuigen.
5. Het zo nodig inschakelen van deskundigen.

De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling onder de aandacht van patiënten/cliënten en personen verbonden aan het Havenziekenhuis.