

Klachtenregeling

Ziekenhuis Tjongerschans Heerenveen BV

Uitgangspunten

De directie van Ziekenhuis Tjongerschans hecht groot belang aan een goede behandeling van uitingen van onvrede en klachten; zij beschouwt dat als een wezenlijk onderdeel van de patiëntenzorg. Er wordt gestreefd naar een oplossing van de klacht, naar vermindering van het ondervonden leed en naar een herstel van een eventuele vertrouwensbreuk in de behandelrelatie. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren.

In het algemeen wordt onvrede het best zo dicht mogelijk bij de bron weggenomen, dus bij voorkeur in een rechtstreeks overleg tussen patiënt, diens familie en betrokken medewerker(s) of hun leidinggevende.

Ziekenhuis Tjongerschans beschikt over een Ombudsfunctionaris. Zij is laagdrempelig beschikbaar om ervaringen te bespreken en waar nodig te bemiddelen bij klachten. Wanneer een patiënt meent schade te hebben opgelopen door handelen of nalaten door medewerkers van Ziekenhuis Tjongerschans bestaat de mogelijkheid het ziekenhuis hiervoor aansprakelijk te stellen.

Hoofdstuk 1

Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. aangeklaagde:

degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

b. cliëntenraad:

de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Ziekenhuis Tjongerschans

c. cliënt of patiënt:

natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Ziekenhuis Tjongerschans zorg verleent of heeft verleend;

d. directie:

de directie van Ziekenhuis Tjongerschans ;

e. geschil:

een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;

f. inspecteur:

een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;

g. klacht:

een uiting van onvrede over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening, met uitzondering van een klacht over de financiële vergoeding van de geleverde zorg;

h. ombudsfunctionaris:

degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie die Ziekenhuis Tjongerschans in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;

i. geschillencommissie:

de Geschillencommissie Ziekenhuizen behandelt klachten van patiënten tegen ziekenhuizen die zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) of de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU).

j. klager:

de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;

k. leidinggevende:

persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;

l. oordeel:

een schriftelijke mededeling van Ziekenhuis Tjongerschans, met redenen omkleed, waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Ziekenhuis Tjongerschans over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;

m. schadeclaim:

een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

n. termijn:

de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Ziekenhuis Tjongerschans een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;

o. vertegenwoordiger:

de persoon of personen die Ziekenhuis Tjongerschans op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;

p. wet: WKKGZ– Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

de overheid heeft in de WKKGZ wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er dient te gebeuren als patiënten/cliënten een klacht hebben over de zorg;

q. zorg:

als zorg in de zin van de wet wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Ziekenhuis Tjongerschans

r. zorgverlener:

een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent;

Hoofdstuk 2

Procedure

Artikel 2. Bij wie kan een patiënt in het ziekenhuis terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan, al dan niet ondersteund door een naaste, zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. de leidinggevende;
3. de ombudsfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers informeren patiënten op de beschikbaarheid van ondersteuning van de ombudsfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg

te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een zorgverlener of medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende zorgverlener/medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende zorgverlener/medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.

5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener / medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de ombudsfunctionaris.

Artikel 4. De ombudsfunctionaris

1. De ombudsfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in of krachtens de WKKGZ voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Ziekenhuis Tjongerschans onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

2. De ombudsfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. hij adviseert degenen die overwegen een formele klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
- d. hij informeert over de wijze waarop het oordeel van Ziekenhuis Tjongerschans tot stand komt en informeert desgevraagd bij het aanbrengen van de formele klacht bij de landelijke geschillencommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de adviseur claim-en geschillen van Ziekenhuis Tjongerschans of de aansprakelijkheidsverzekeraar;
- e. hij informeert de klager over de mogelijkheden om buiten de zorgaanbieder inhoudelijke, procedurele, juridische en/of emotionele bijstand te verkrijgen.
- f. hij informeert de adviseur claim-en geschillen binnen Ziekenhuis Tjongerschans zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de ombudsfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.

3. De ombudsfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede of klacht betrekking heeft.

4. De ombudsfunctionaris:

- a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
- b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de directie;
- c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
- d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen. De ombudsfunctionaris heeft geen toegang tot het patiëntendossier.

5. De ombudsfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directie wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De directie doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de

ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

6. Indien de actie van de directie zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de ombudsfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de directie, kan de ombudsfunctionaris zich wenden tot de Raad van Commissarissen van Zorgpartners Friesland .

Hoofdstuk 3

Klachtenbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht langs de volgende kanalen indienen:

- a. website
- b. telefonisch
- c. schriftelijk

De ombudsfunctionaris helpt de klager desgewenst bij het indienen;

2. Een klacht kan alleen worden ingediend door:

- a. een patiënt of namens de patiënt met diens toestemming;
- b. de vertegenwoordiger van de patiënt;
- c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de WKKGZ

3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.

4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.

5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de ombudsfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 6

Indienen klacht, informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht schriftelijk is ingediend als bedoeld in artikel 5 ontvangt klager binnen twee werkdagen een bevestiging. Bij een digitaal ingediende klacht ontvangt de klager direct een automatische bevestiging van ontvangst van de klacht. De ombudsfunctionaris neemt telefonisch contact op met de klager voor afstemming over de klachtbehandeling. De klacht kan vervolgens worden doorgestuurd voor decentrale afhandeling of de ombudsfunctionaris neemt de klacht in behandeling.

2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de ombudsfunctionaris, het traject.

a. verzoek om registratie:

indien klager geen oordeel van Ziekenhuis Tjongerschans wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;

b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling:

de ombudsfunctionaris neemt de klacht in behandeling;

c. verzoek om een oordeel:

een verzoek om een oordeel wordt voorgelegd aan de directie. Daarbij wordt door de zorgaanbieder met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Indien van toepassing, zal bij het oordeel tevens worden vermeld welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

d. verzoek om een financiële vergoeding:

de klacht zal worden behandeld door de adviseur claim-en geschillen van Ziekenhuis Tjongerschans of besluit deze door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Ziekenhuis Tjongerschans te laten behandelen.

3. Indien de aard van de klacht zich hiervoor leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager, Ziekenhuis Tjongerschans en betrokken medewerkers. Een schriftelijk verzoek tot schadevergoeding of schadeclaim kan gemotiveerd worden ingediend bij de adviseur claim-en geschilafhandeling. Er geldt een verjaringstermijn van vijf jaar vanaf het moment dat de schade is geconstateerd en bekend is wie daarvoor aansprakelijk is. Na 20 jaar is de hulpverlener niet meer aansprakelijk.

Artikel 7

Behandeling door ombudsfunctionaris

1. De behandeling van een klacht vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De ombudsfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de ombudsfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal binnen uiterlijk twee weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de ombudsfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten kan de klager om een schriftelijk oordeel van de directie van ziekenhuis Tjongerschans vragen of zich wenden tot de landelijke geschillen commissie.

Artikel 8

Behandeling door de geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Artikel 9

In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar dan wel de aansprakelijkheidsverzekeraar van Ziekenhuis Tjongerschans.
2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. Binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met vier weken worden verlengd, of kan van deze termijn worden afgeweken.
4. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

5. De termijnen opgenomen in art. 9 van deze regeling zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het verzoek om een financiële vergoeding (art. 6 lid 2 sub d).

Hoofdstuk 4

Overige bepalingen

Artikel 10

Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de ombudsfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De ombudsfunctionaris spreekt namens Ziekenhuis Tjongerschans met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

Artikel 11

Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 12

Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de ombudsfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk / elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door Ziekenhuis Tjongerschans wenst. De intrekking wordt schriftelijk / elektronisch bevestigd aan klager.

3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.

4. In geval van dringende reden kan Ziekenhuis Tjongerschans besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Ziekenhuis Tjongerschans kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de geschillencommissie als bedoeld in artikel 14.

Artikel 13

Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder een oordeel van Ziekenhuis Tjongerschans te vragen - een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Ziekenhuis Tjongerschans in het kader van de zorgverlening bij Ziekenhuis Tjongerschans indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van Ziekenhuis Tjongerschans worden ingediend bij de geschillencommissie. Wordt geklaagd over een oordeel dat te lang uitblijft, dan moet het geschil uiterlijk binnen een jaar na indiening van de klacht als bedoeld in artikel 5 worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 14

Geheimhouding

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over patiëntgegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15

Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.
2. De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).

Artikel 16

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Ziekenhuis Tjongerschans bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 17

Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 18

Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 19

Jaarverslag

Ziekenhuis Tjongerschans brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door Ziekenhuis Tjongerschans behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.

Artikel 20

Openbaarmaking klachtenregeling

De directie draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van Ziekenhuis Tjongerschans geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 21

Evaluatie

De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk acht.

Artikel 22

Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
 2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.
- Besluiten over de klachtenregeling vallen onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad.

Artikel 23

Datum van inwerkingtreding en citeertitel

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 november 2017.

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Ziekenhuis Tjongerschans BV