

Klachtenregeling Spaarne Gasthuis

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening van het Spaarne Gasthuis en kan betrekking hebben op allerlei zaken. Het kan gaan over medisch-technische, verpleegkundige, communicatieve, organisatorische, facilitaire en financiële aspecten. Gasten (patiënten en bezoekers) van het ziekenhuis kunnen een klacht indienen. Klachten over de directe patiëntenzorg kunnen alleen worden ingediend door de patiënt, diens naasten en nabestaanden, of personen die de patiënt daartoe gemachtigd heeft.

Doel van de klachtenregeling

Doel van de klachtenregeling is recht te doen aan de individuele klager, het bieden van de mogelijkheid om onvrede te uiten en het wegnemen ervan. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing en hierdoor de vertrouwensrelatie te bewaren of zo nodig te herstellen. Een belangrijk doel is te leren van klachten en, door het nemen van adequate maatregelen, nieuwe klachten te voorkomen en hierdoor de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit doel sluit aan bij de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, die 1 januari 2016 van kracht is geworden.

De verschillende wegen om een klacht te behandelen:

1. Direct bespreken met medewerker/arts
2. Klachtbehandeling op de afdeling zelf
3. Direct oplossen van de klacht door de afdeling patiëntenvoorlichting
4. Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris
5. Klachtbehandeling door de Klachtencommissie

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk gericht worden aan een medewerker, de afdeling waar het klachtwaardig handelen of nalaten zich heeft voorgedaan, de afdeling patiëntenvoorlichting, de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Ook kan hiervoor het digitale [klachtenformulier](#) (zie website) worden gebruikt of een klacht worden ingediend bij klachten@spaarnegasthuis.nl.

1. Direct bespreken

Als er een probleem bestaat tussen klager en hulpverlener (medewerker/arts) is het het beste om dit direct onderling te bespreken en op te lossen. Deze werkwijze leent zich goed voor meer eenvoudige klachten, maar kan ook werken bij andere klachten. Komt men er samen niet uit of wil klager een dergelijk gesprek niet voeren dan kan hij gebruik maken van een van de volgende stappen in deze klachtenregeling.

2. Klachtbehandeling op de afdeling zelf (decentrale klachtenbehandeling)

Het Spaarne Gasthuis streeft ernaar dat klachten laagdrempelig worden opgelost, liefst direct op de afdeling waar de klacht veroorzaakt is, tenzij de klager dat niet wil. Het ziekenhuis wil de komende jaren steeds meer dit principe van decentrale klachtenbehandeling toepassen en dit gefaseerd per afdeling invoeren. Voor de klager zijn er geen drempels om een klacht in te dienen en bespreekbaar te maken. Het voordeel voor de afdeling is dat zij directe feedback krijgt over hoe de zorg wordt ervaren en medewerkers direct actie kunnen nemen.

Een klacht wordt rechtstreeks op de afdeling zelf ingediend of bereikt de aandachtfunctionaris via de klachtenfunctionaris. De klacht betreft dan een zaak die niet direct tussen klager en hulpverlener kon worden opgelost, of die de klager niet direct op de afdeling wilde bespreken. Aandachtfunctionarissen per afdeling behandelen de klacht zelf en nemen contact op met de klager en de betrokken medewerker. De klacht wordt, afhankelijk van de wens van de klager mondeling of schriftelijk behandeld. Als er maatregelen worden genomen, wordt de aard van de maatregelen en wanneer zij zijn gerealiseerd aan de klager

gemeld. De klachtenfunctionaris ondersteunt, indien nodig, de aandachtsfunctionaris bij de behandeling van de klacht. Zij zorgt ook voor de registratie van decentrale klachten. Meer ingewikkelde klachten, bijvoorbeeld klachten die betrekking hebben op meerdere afdelingen of disciplines, of klachten over de medische behandeling, die niet in direct contact tussen medisch specialist en patiënt zijn opgelost, worden bemiddeld door de klachtenfunctionaris.

Als de klager de afdeling rechtsreeks heeft aangesproken dan wordt de klacht en de wijze waarop die is afgehandeld schriftelijk/per email gemeld aan de klachtenfunctionaris (dit kan via een apart formulier) ten behoeve van het centrale klachtenregistratiesysteem. Zo wordt uit oogpunt van kwaliteitsverbetering overzicht gehouden over het aantal en soort klachten.

3. De afdeling patiëntenvoorlichting

Deze afdeling biedt laagdrempelige eerste opvang bij vragen, twijfels, onvrede en klachten. Zo nodig helpen de medewerkers bij het formuleren van klachten. Eenvoudige klachten kunnen door de medewerkers zelf worden opgelost. Bij meer ingewikkelde klachten verwijzen de medewerkers naar de klachtenfunctionaris. De afdeling is gevestigd op een centrale, duidelijk zichtbare plek in het ziekenhuis. Alle klachten worden ten behoeve van de centrale registratie van klachten schriftelijk/per email gemeld aan de klachtenfunctionaris.

4. Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke en onpartijdige persoon die kan adviseren en bemiddelen bij een klacht. Samen met de klager tracht de klachtenfunctionaris te komen tot een oplossing van de klacht. Klachten komen binnen via de website van het ziekenhuis waarop een speciaal klachtenformulier beschikbaar is, via een klachtenformulier, per brief, via de telefoon, de raad van bestuur, de afdeling patiëntenvoorlichting of via de afdelingen. Na binnenkomst van de klacht wordt binnen 3 werkdagen een eerste contact gelegd met klager door bevestiging van de ontvangst van de klacht of door middel van een persoonlijk gesprek. De klachtenfunctionaris stimuleert zoveel mogelijk dat klachten decentraal, door de betreffende afdeling zelf, worden behandeld. Als de klager dit niet wil of indien de klacht zich richt tegen diverse disciplines of afdelingen of de medische behandeling zal de klachtenfunctionaris bemiddelen bij de oplossing van de klacht. Bij voorkeur wordt, bij een klacht die zich daarvoor leent, een bemiddelingsgesprek gehouden. De wens van de klager is hierbij leidend. De klachtenfunctionaris heeft de rol van bemiddelaar en spreekt zich niet uit over de gegrondheid van een klacht. Zij past hoor en wederhoor toe en verzoekt in het kader van de klachtenprocedure personen binnen het ziekenhuis te reageren op een klacht. Ziekenhuismedewerkers en medische specialisten zijn verplicht hun medewerking te verlenen aan het onderzoek door de klachtenfunctionaris.

In beginsel dient het ziekenhuis de klacht binnen 6 weken na binnenkomst af te handelen. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd, onder voorwaarde dat klager over de reden en de duur van de verlenging wordt geïnformeerd. De klager ontvangt bij voorkeur een schriftelijke mededeling over de afronding van de klacht waarin is aangegeven waartoe behandeling van de klacht heeft geleid en welke verbetermaatregelen er eventueel genomen worden en wanneer die maatregelen zijn ingevoerd. De klachtenfunctionaris voert de registratie van alle ingediende klachten en archiveert alle ingediende klachten tot een periode van vijf jaar na afronding van de klacht. Zij verzorgt geanonimiseerde rapportages over klachten aan het management en rapporteert en adviseert gevraagd en ongevraagd de raad van bestuur, met wie zij periodiek overleg heeft.

De klachtenfunctionaris wordt ondersteund door een administratief medewerker zodat de continuïteit van de werkzaamheden geborgd is.

5. Klachtencommissie

Indiende klager dit wenst kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie in de volgende twee situaties:

- Wanneer de klager geen gebruik wenst te maken van andere vormen van klachtenbehandeling of uitdrukkelijk een uitspraak wil hebben over de gegrondheid van de klacht
- Wanneer de voorgaande procedure geen bevredigend resultaat oplevert.

De klachtencommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter/jurist en bestaat verder in ieder geval uit de volgende interne en externe leden/deskundigen:

- 2 medisch specialisten vanuit een snijdende discipline
- 2 medisch specialisten vanuit en beschouwende discipline
- 2 verpleegkundigen
- 2 huisartsen
- 2 managers
- 2 lid voorgedragen door de cliëntenraad
- 1 psychiater in het geval van een klacht die gebaseerd is op de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ)

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie bepaalt de ontvankelijkheid van de klacht. De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in een huishoudelijk reglement van de klachtencommissie (zie bijlage).

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de bevoegdheid tot het inwinnen van informatie. De medische gegevens die betrekking hebben op de klacht kunnen worden ingezien, na machtiging van de betrokken patiënt. Ziekenhuismedewerkers en medische specialisten zijn verplicht hun medewerking te verlenen aan het onderzoek door de klachtencommissie. De commissie heeft de bevoegdheid om personen binnen het ziekenhuis die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken op te roepen voor een hoorzitting.

In overleg met de raad van bestuur kan de klachtencommissie een externe deskundige inschakelen indien dit noodzakelijk is voor het onderzoek.

De klachtencommissie geeft, na onderzoek, een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit gemotiveerde oordeel wordt door de raad van bestuur schriftelijk, binnen zes weken na ontvangst van de klacht, gezonden aan de klager, de beklagde en aan anderen die bij de procedure zijn betrokken. De klachtencommissie kan de raad van bestuur adviezen of aanbevelingen doen. De raad van bestuur laat de klager weten welke beslissingen en maatregelen zij naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie heeft genomen en binnen welke termijn zij zijn gerealiseerd. De raad van bestuur stuurt een kopie van deze brief aan klager en aan de klachtencommissie. Indien zorgvuldig onderzoek van een klacht dat vereist, kan de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze klachtencommissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid van het ziekenhuis of diens medewerkers. Zij beperkt zich tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding en machtiging tot inzage van het dossier

Indien nodig wordt door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie aan de patiënt toestemming gevraagd voor inzage van de voor de behandeling van de klacht noodzakelijke gegevens uit zijn medisch dossier. De patiënt kan de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie hiertoe schriftelijk machtigen. Uit

oogpunt van privacy van klager en beklagde wordt met een klacht strikt vertrouwelijk omgegaan door klachtenfunctionaris, leden van de klachtencommissie en medewerkers die hierbij ondersteuning verlenen.

Klachten over behandeling op spoedpost

Klachten gericht tegen handelen en/of nalaten op de gezamenlijke spoedpost van ziekenhuis en huisartsen worden met inachtneming van dit reglement behandeld, tenzij de klacht zich richt tegen het handelen van de op de spoedpost werkzame huisarts. De klager wordt in dit geval doorverwezen naar de klachtenfunctionaris van de huisartsen.

Jaarverslag

Klachtenfunctionaris en klachtencommissie bieden de Raad van Bestuur jaarlijks een geïntegreerd klachtenjaarverslag aan waarin aantallen, aard en afwikkeling van alle klachten en verbetermaatregelen die zijn genomen zijn vermeld.

Leren van klachten

Het Spaarne Gasthuis wil leren van klachten. Het doel is het op systematische wijze informatie uit klachten benutten ter verbetering van de kwaliteit van zorg. Hiervoor is binnen het Spaarne Gasthuis een systematiek voor het signaleren, rapporteren, het nemen van adequate acties en verbetermaatregelen en de borging daarvan ontwikkeld.

Overige bepalingen

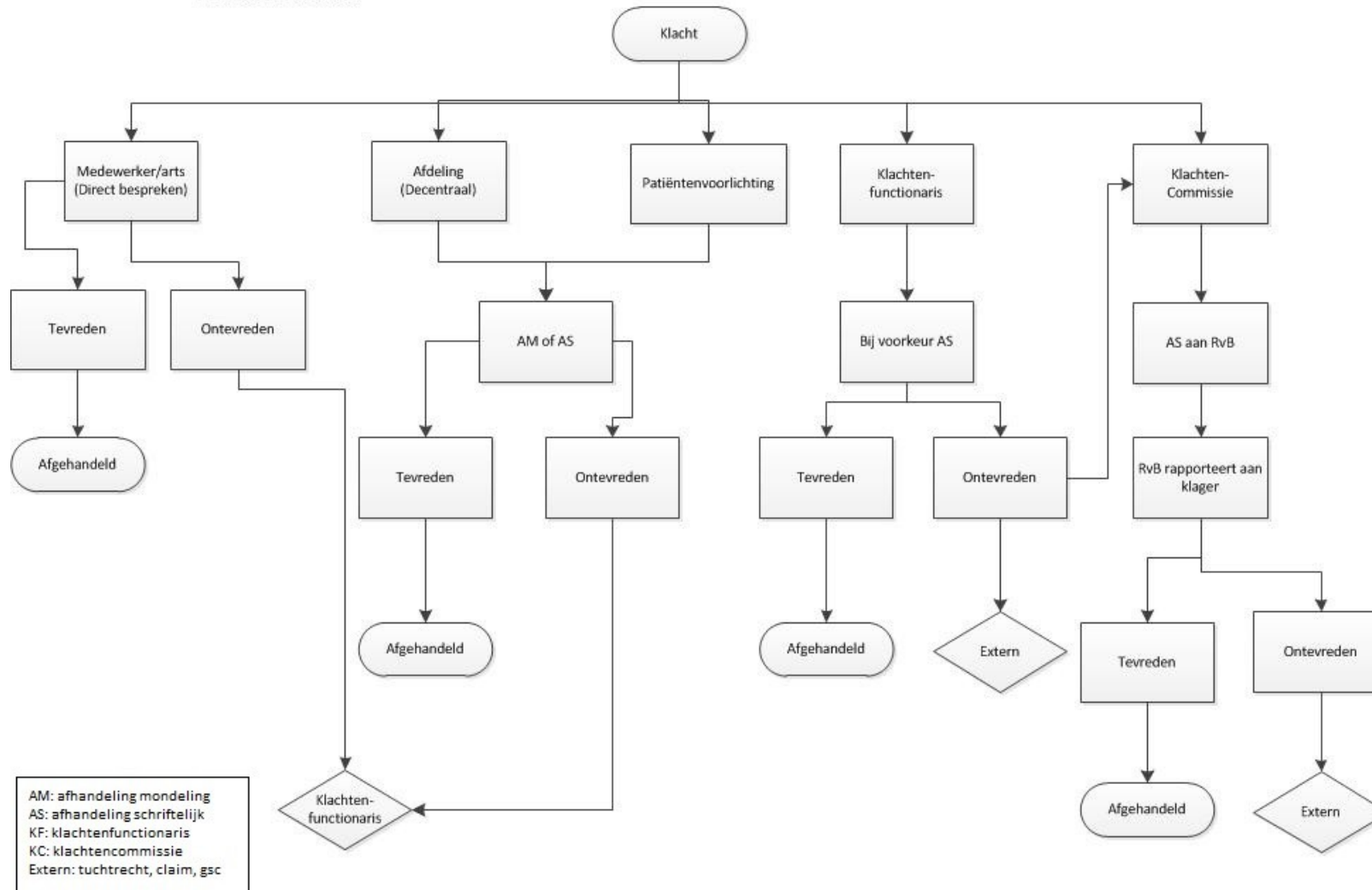
In de gevallen waarin dit reglement niet in voorziet, beslist de raad van bestuur.

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2016.

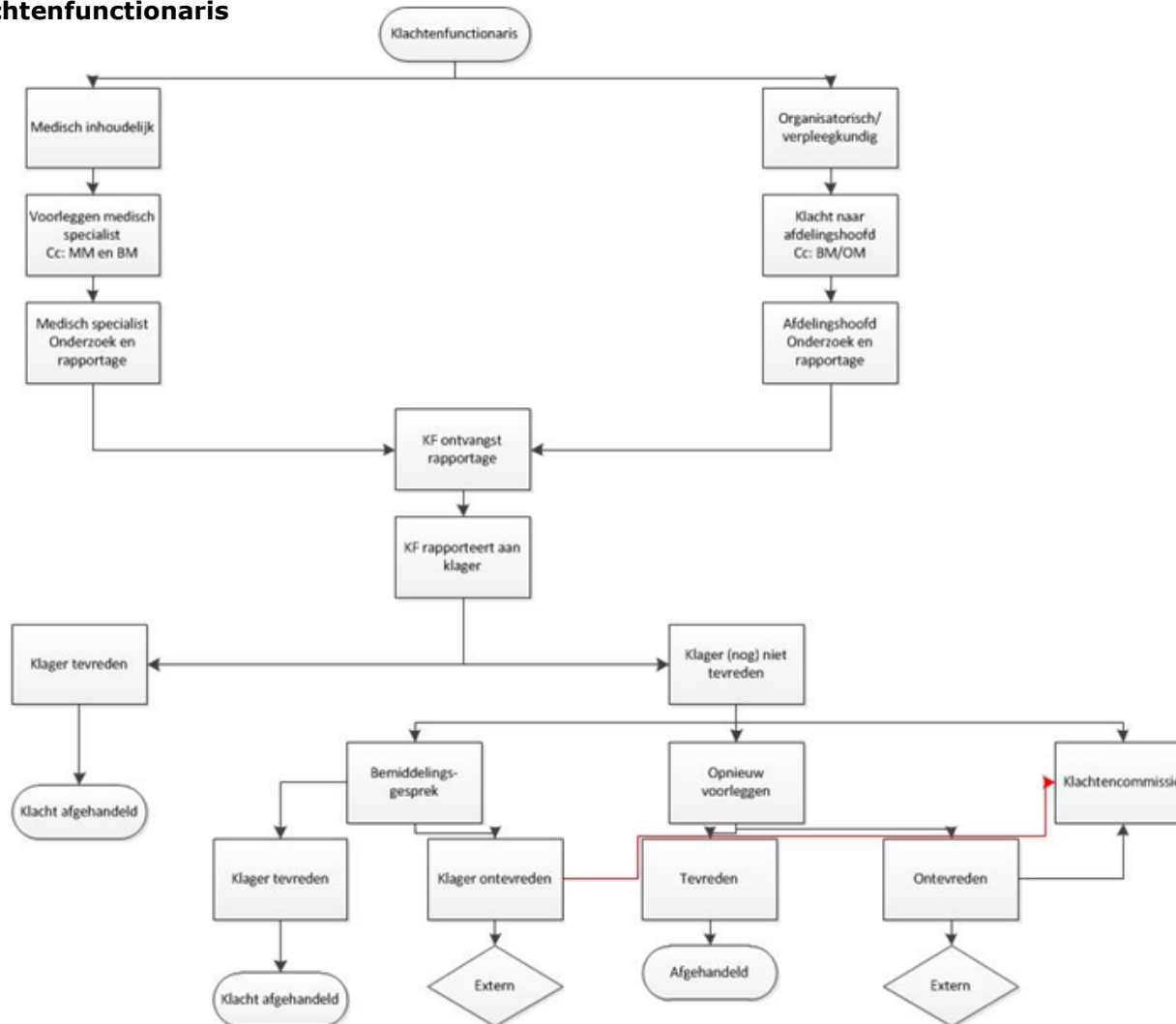
Bijlagen:

- Protocol klachtenbehandeling Spaarne Gasthuis (intern)
- Interne Handleiding decentrale klachtenbehandeling bestemd voor medewerkers en aandachtfunctionarissen decentrale klachtenbehandeling (intern)
- Huishoudelijk reglement klachtencommissie

Klachtroute



Klacht behandeld door klachtenfunctionaris



MM: Medisch manager

BM: Bedrijfskundig manager

KF: klachtenfunctionaris

KC: klachtencommissie

Extern: indien klager dat wenst: claim, geschillencommissie, tuchtrecht