

Reglement Klachtencommissie Meander Medisch Centrum

Inleiding

Met de inwerkingtreding per 1 januari 2016 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het niet langer wettelijk verplicht om een Klachtencommissie te hebben. Meander Medisch Centrum heeft besloten om een Klachtencommissie te handhaven. Dit omdat hiermee aan u als patiënt van ons ziekenhuis of uw wettelijk vertegenwoordiger een laagdrempelige mogelijkheid wordt geboden om een klacht door een onafhankelijke commissie te laten beoordelen. Aan het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.

Dit betekent dat als u, na bemiddeling van de klachtenfunctionaris, niet tevreden bent over uw behandeling of gedragingen van medewerkers, u uw klacht kan voorleggen aan de Klachtencommissie.

1 Algemeen

Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klager:	de patiënt ofwel namens de patiënt de wettelijke vertegenwoordiger, aangewezen gemachtigde of nabestaande;
Beklaagde:	de persoon tegen wie een klacht is ingediend. Dit kan zijn een zorgverlener of medewerker van het ziekenhuis;
Klacht:	het schriftelijk kenbaar maken van ongenoegen, van of namens de patiënt, betrekking hebbend op de behandeling of gedragingen van de zorgaanbieder of van de voor hem werkzame personen, jegens deze patiënt;
Medewerker:	de medewerker, niet zijnde zorgverlener, die in Meander Medisch Centrum werkzaam is; hieronder worden stagiaires en vrijwilligers mede begrepen;
Patiënt:	een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
Zorgaanbieder:	Meander Medisch Centrum;
Zorgverlener:	de medisch specialist, verpleegkundige of andere zorgverlener die in Meander Medisch Centrum werkzaam is.
Ziekenhuis:	Meander Medisch Centrum;
Raad van Bestuur (RvB):	de Raad van Bestuur van het ziekenhuis;
Management:	de (medisch) managers van de afdelingen en vakgroepen binnen het ziekenhuis;
MSB:	Medisch Specialistisch Bedrijf;
Klachtencommissie:	een door de Raad van Bestuur ingestelde onafhankelijke commissie, die de klacht onpartijdig behandelt of zo nodig verwijst naar een andere instantie;
Ambtelijk secretaris:	de persoon die aan de Klachtencommissie is toegevoegd ten behoeve van de ambtelijke ondersteuning; deze persoon is geen lid van de commissie;
Klachtenbehandeling:	het onderzoek van de Klachtencommissie naar de toedracht van de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur over de naar aanleiding

Hoor en wederhoor: van de klacht te nemen maatregelen;
het beginsel dat inhoudt dat als één partij over een bepaald punt tijdens het verloop van de procedure zijn mening kan geven, de andere partij ook de gelegenheid moet krijgen zijn standpunt daarover kenbaar te maken.

2 Doelstelling

De Klachtencommissie heeft de volgende doelstelling:

- a. Het beoordelen van de klacht en een uitspraak doen over de gegrondheid ervan;
- b. Het creëren van een mogelijkheid tot herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde;
- c. Het verbeteren van de zorgverlening door het zo nodig nemen van maatregelen door de zorgaanbieder op basis van de naar aanleiding van klachten uitgesproken oordelen van de Klachtencommissie en de daarbij uitgebrachte aanbevelingen;
- d. Het evalueren van de onder c verkregen gegevens door de Raad van Bestuur en het management en het aanwenden van deze evaluatie in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

3 Samenstelling

- een extern onafhankelijk voorzitter (jurist gezondheidsrecht);
- een lid vanuit en op voordracht van het MSB (medisch specialist);
- een lid op voordracht van het zorgmanagement (team/clustermanager of vergelijkbaar);
- een extern lid vanuit het patiëntenplatform;
- een ambtelijk secretaris, toegevoegd door de Raad van Bestuur.

Een lid vanuit het zorgmanagement wordt alleen aan de commissie toegevoegd als de klacht mede betrekking heeft op de daar geleverde ondersteunende zorg. Is dit niet het geval dan wordt dit lid in de commissie die de klacht behandelt vervangen door een lid vanuit het MSB.

4 Benoeming, zittingsduur, ontslag

- a. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter en andere leden van de Klachtencommissie; De voorzitter van de Klachtencommissie wordt als zodanig benoemd door de Raad van Bestuur;
- b. De voorzitter en leden van de Klachtencommissie worden voor vier jaar benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar;
- c. De ambtelijk secretaris wordt voor onbepaalde tijd benoemd door de Raad van Bestuur;
- d. Voor alle leden benoemt de Raad van Bestuur plaatsvervangers, waarbij de plaats- vervangende leden vanuit het MSB en het zorgmanagement, uit een andere discipline afkomstig dienen te zijn dan de vaste leden (bij voorkeur snijdend / niet-snijdend);
- e. De Klachtencommissie kan de Raad van Bestuur (beargumenteerd) adviseren de benoemende instantie/geleding te verzoeken het door haar voorgedragen lid terug te trekken;
- f. De Raad van Bestuur kan een lid uit zijn functie ontslaan. Ontslaggronden zijn:
 - einde van de zittingsperiode van het commissielid
 - kennelijke ongeschiktheid voor de taak
- g. Indien een lid niet meer op voordracht van de instantie/geleding die hij vertegenwoordigt in de Klachtencommissie zitting kan nemen wordt een vacature gesteld;
- h. Een lid kan vrijwillig terugtreden;
- i. De Raad van Bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging van een teruggetreden of ontslagen lid.

5 Rechten en plichten

- a. De plaatsvervangende leden nemen op verzoek van de voorzitter deel aan de commissievergaderingen en/of hoorzittingen. Zij ontvangen hiervoor tijdig alle relevante stukken en hebben dezelfde rechten en plichten als de vaste leden;
- b. Alle leden en andere bij de procedure betrokkenen hebben een strikte geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hen uit hoofde van hun functie in de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bij de klacht bekend is geworden;
- c. Alle leden hebben op persoonlijke titel zitting in de Klachtencommissie. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de beraadslaging en besluitvorming binnen de Klachtencommissie.
- d. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie of indien anderszins een lid resp. de overige leden van de Klachtencommissie mogelijke belangenverstrengeling voorzien, dient het desbetreffende lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid in diens plaats optreden;
- e. Indien een klager of beklagde de mening is toegedaan dat zich bij een lid van de commissie belangenverstrengeling kan gaan voordoen, kan hij dit kenbaar maken, waarna het betreffende lid afziet van de behandeling en beoordeling van de klacht en hierin zal worden waargenomen door zijn plaatsvervanger;
- f. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de leden en de gewezen leden van de Klachtencommissie uit hoofde van dit lidmaatschap niet worden benadeeld in hun positie in het ziekenhuis;
- g. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur.

6 Taken

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht te komen tot een conclusie, uitmondend in een uitspraak: gegrond of ongegrond. Deze uitspraak wordt aan klager en beklagde toegezonden, met een afschrift aan het desbetreffende management en de Raad van Bestuur.
- b. Het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur en het management, op grond van signalen betreffende mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg, die zijn ontvangen uit de behandelde klachten. Ter bespreking van deze aanbevelingen en de reactie hierop van de Raad van Bestuur wordt jaarlijks een overleg tussen Klachtencommissie en Raad van Bestuur belegd;
- c. Het opstellen van een rooster van aftreden;
- d. Het aanleggen van een register van de ingediende klachten;
- e. Het uitbrengen van een jaarverslag.

7 Jaarverslag

- a. De Klachtencommissie draagt zorg voor het, vóór 15 maart van het daaropvolgende kalenderjaar, uitbrengen van een jaarverslag aan de Raad van Bestuur;
- b. De Raad van Bestuur brengt het jaarverslag Klachtencommissie ter kennis aan het management, het Medisch Specialistisch Bedrijf, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad;
- c. De Raad van Bestuur neemt een samenvatting van het jaarverslag van de Klachtencommissie op in het Jaardocument;
- d. In het jaarverslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen;
- e. Het jaarverslag van de Klachtencommissie bevat tenminste de volgende onderwerpen:
 - het aantal gegrond en ongegrond verklaarde klachten
 - het aantal klachten gespecificeerd naar beroepsgroep
 - een indicatie van de aard van de klachten

- eventuele voorstellen ter verbetering van de klachtenprocedure
- eventuele voorstellen tot andere te treffen maatregelen.

8 Bevoegdheden

- Het inwinnen van informatie en het inzien van patiëntengegevens, na schriftelijke toestemming van de klager;
- Het oproepen en horen van personen binnen het ziekenhuis die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- Het inschakelen van (onafhankelijke) deskundigen.

9 Traject Klachtencommissie: klachtbehandeling

- De ambtelijk secretaris treedt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de schriftelijke klacht in overleg met de voorzitter over de ontvankelijkheid van de klacht;
- De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat, binnen één week nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verdere procedure;
- De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat klager een machtigingsformulier tekent waarin toestemming wordt gegeven om relevante medische informatie door te commissie op te vragen en in te zien;
- De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat binnen één week nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, de beklagde (en diens manager) worden geïnformeerd over de klacht met het verzoek binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht;
- Na ontvangst van het verweerschrift stuurt de ambtelijk secretaris binnen één week een brief naar de klager en de beklagde, waarin deze over de voortgang van de behandeling van de klacht worden geïnformeerd. Als bijlage ontvangt de klager een kopie van het verweerschrift;
- De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat de klachtbrief en het verweerschrift aan de betrokken leden van de Klachtencommissie worden gestuurd; de externe leden ontvangen tevens een kopie van de relevante onderdelen uit het medisch dossier;
- De ambtelijk secretaris nodigt de betrokken leden van de commissie uit voor een vergadering voorafgaand aan de hoorzitting, waarin aan de hand van de verkregen informatie uit het medisch dossier de klacht en het verweerschrift besproken worden;
- De ambtelijk secretaris roept de klager, de beklagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord op voor mondelinge behandeling (hoorzitting) door de commissie, waarbij zij in principe in elkaars aanwezigheid en bij uitzondering afzonderlijk zullen worden gehoord.
- De bij de klacht betrokken leden van de commissie beoordelen in een besloten vergadering, direct aansluitend op de hoorzitting, de gegrondheid van de klacht.

10 Uitspraak Klachtencommissie

- De uitspraak van de Klachtencommissie wordt vastgesteld bij consensus of meerderheid van stemmen; bij het staken der stemmen is die van de voorzitter doorslaggevend;
- De uitspraak van de Klachtencommissie wordt schriftelijk – in principe binnen zes weken na ontvangst van de klacht – verzonden aan klager en beklagde, en in afschrift aan het betrokken management en de Raad van Bestuur;
- Bij overschrijding van de genoemde termijn van zes weken doet de Klachtencommissie daarvan – met redenen omkleed – mededeling aan de klager en beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar uitspraak verwacht uit te brengen.

11 Reactie Raad van Bestuur

- a. De Raad van Bestuur deelt binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie, schriftelijk aan klager mede, met een afschrift aan beklaagde, het betrokken management en de Klachtencommissie, of hij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen zal treffen en zo ja welke;
- b. Voor zover relevant dient de Raad van Bestuur, indien hij de in de uitspraak opgenomen aanbeveling(en) niet opvolgt, dit schriftelijk en met redenen omkleed, binnen één maand kenbaar te maken aan klager, met een afschrift aan beklaagde, het betrokken management en de Klachtencommissie;
- c. Bij overschrijding van de genoemde termijn van één maand, doet de Raad van Bestuur daarvan – met redenen omkleed – mededeling aan klager in afschrift aan beklaagde, het betrokken management en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze laatste termijn kan maximaal drie maanden zijn.

12 Aansprakelijkheid

- a. De uitspraak van de Klachtencommissie en alle daaraan voorafgegane ondernomen acties, kunnen nooit worden aangemerkt als toezegging, verklaring of handeling van het ziekenhuis, één en ander zoals omschreven in de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering van het ziekenhuis, waaruit erkenning van aansprakelijkheid kan worden afgeleid of als iets dat de belangen van de verzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis zou kunnen benadelen;
- b. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden verwezen naar de Raad van Bestuur;
- c. Het kan voorkomen dat een schadeclaim onderdeel is van een klacht. Met in achtneming van de ontvankelijkheidsbeoordeling neemt de Klachtencommissie de klacht zelve, los van de claim, in behandeling en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

13 Andere klachtinstanties

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie, zoals het Landelijk Meldpunt Zorg, de Geschillencommissie, het Regionaal Tuchtcollege, de burgerlijke- of de strafrechter.

14 Kosten

- a. De procedure van de Klachtencommissie is kosteloos.
- b. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van (juridische) bijstand door betrokkenen met zich meebrengt.

15 Slotbepalingen

- a. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de Klachtencommissie;
- b. Wijziging van het klachtenreglement geschiedt door de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de Klachtencommissie, het Bestuur MSB, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.