Algemeen

Reglement Klachtencommissie Cliënten Elkerliek ziekenhuis

Het Elkerliek ziekenhuis past de NVZ Modelklachtenregeling ziekenhuizen (1 november 2016) toe. Onderhavige regeling vormt op onderdelen een aanvulling c.q. verduidelijking op die modelregeling.
De Raad van Bestuur van de Stichting Elkerliek ziekenhuis, te deze vertegenwoordigd door haar voorzitter, in aanmerking nemende de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), stelt het hiernavolgende reglement vast.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
Cliëntenraad	De Cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het Elkerliek ziekenhuis.
ernstige situatie	Een risicovolle situatie met een structureel karakter, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
klacht	Een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt/ cliënt in het kader van de zorgverlening.
Klachtencommissie	De commissie die een oordeel geeft over een voorgelegde klacht.
klachtenfunctionaris	Degene die conform functiebeschrijving, binnen het Elkerliek ziekenhuis, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent.
klager	De patiënt, vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.
medewerker	Degene die krachtens arbeidsovereenkomst, toelatingsovereenkomst dan wel anderszins aan het ziekenhuis verbonden is.
oordeel	Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder met reden omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
Ondernemingsraad	De ondernemingsraad van het ziekenhuis.
patiënt/ cliënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorgt verleent of heeft verleend.
Raad van Bestuur	De Raad van Bestuur van het ziekenhuis.
Stafbestuur	Het bestuur van de medische staf van het ziekenhuis.
Stichting	De Stichting Elkerliek ziekenhuis.
termijn	De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.
Vereniging Medische Staf	Het in onderling overleg tussen de Raad van Bestuur en de specialisten verbonden aan het ziekenhuis ingestelde orgaan gevormd door de specialisten.
vertegenwoordiger	De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt.
wet	Wkkgz - Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
ziekenhuis	Het door de Stichting geëxploiteerde en beheerde Elkerliek ziekenhuis, bestaande uit de locaties in Helmond, Deurne, Gemert en Asten.
zorg	Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van het Elkerliek ziekenhuis.
zorgaanbieder/ verlener	Diegene die de zorg verleent of heeft verleend of personen die werkzaam zijn voor deze zorgaanbieder, in dit reglement van het Elkerliek ziekenhuis. Op (min of meer) private leest geschoeide zorgverleners en hun patiënten/ cliënten kunnen met toestemming van de Raad van Bestuur eveneens gebruik maken van de regeling.

Doel en uitgangspunten klachtenregeling

Artikel 2 Doel van de klachtenregeling

1. Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen de klager en degene waarover geklaagd wordt.
2. Recht doen aan de klager en aan de bij de klacht betrokken medewerker.
3. Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van het Elkerliek ziekenhuis door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan:
    - Adviseren over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening;
    - Beter kunnen inspelen op de behoefte van de patiënten en bezoekers.

Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde desgewenst in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris.
2. Het bieden van een regeling voor een onpartijdige klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de Klachtencommissie.
3. Een vlotte afhandeling van de klacht.
4. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde.
5. Het toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

De Klachtencommissie: samenstelling en totstandkoming

Artikel 4 De Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit 8 leden.
2. De samenstelling van de Klachtencommissie is als volgt:
   De voorzitter van de commissie wordt benoemd door de Raad van Bestuur en de Vereniging Medische Staf gezamenlijk. De voorzitter mag niet werkzaam zijn bij of voor het ziekenhuis.
   De overige leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur met dien verstande dat:
    - drie leden worden benoemd op bindende voordracht van het Stafbestuur waarbij minimaal één van deze leden een niet in het Elkerliek ziekenhuis werkzame specialist dient te zijn;
    - een lid, uit een zorgsector van het ziekenhuis, wordt benoemd op bindende voordracht van de ondernemingsraad;
    - een lid wordt benoemd op bindende voordracht van Raad van Bestuur;
    - een lid wordt benoemd op bindende voordracht van de Cliëntenraad. Dit lid dient woonachtig te zijn in het verzorgingsgebied van het Elkerliek ziekenhuis;
    - een lid een huisarts uit het adherentiegebied van het ziekenhuis is, en op voordracht van de regionale huisartsenorganisatie wordt benoemd.
3. Een van de externe leden, te weten de huisarts of het lid voorgedragen vanuit de Cliëntenraad, wordt benoemd als vicevoorzitter van de Klachtencommissie.
4. Van de leden dient tenminste één de hoedanigheid van jurist te bezitten en één lid de hoedanigheid van verpleegkundige.
5. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur of de Raad van Toezicht van het ziekenhuis alsmede met het lidmaatschap van de Cliëntenraad.
6. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor vier jaar en zijn terstond eenmaal herbenoembaar.
7. De leden van de Klachtencommissie hebben zitting zonder last of ruggespraak.
8. De Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden. Een tussentijds benoemd lid neemt op het rooster van aftreden de plaats in van zijn voorganger.

9. De Raad van Bestuur draagt zorg voor de aanstelling van een ambtelijk secretaris en voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning. Ten aanzien van de ambtelijk secretaris alsmede de persoon, die met de secretariële ondersteuning is belast, geldt een geheimhoudingsplicht als bedoeld in artikel 22.
10. Elk lid van de Klachtencommissie dat direct of indirect betrokken is bij een klacht als omschreven in dit reglement, dient zich te onthouden van deelname aan behandeling van de klacht. Zowel klager als aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelname van commissieleden aan de klachtenbehandeling.
11. Indien een klager of aangeklaagde bezwaar maakt tegen deelname van een commissielid als bedoeld in het vorige lid, meldt de klager of aangeklaagde dit schriftelijk en gemotiveerd bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie beslist over de erkenning van het bezwaar en deelt haar beslissing gemotiveerd mee aan de partijen.
12. De voorzitter van de Klachtencommissie kan bij langdurige afwezigheid of bij disfunctioneren van een van de leden van de Klachtencommissie aan de Raad van Bestuur verzoeken het lidmaatschap van het betreffende lid van de Klachtencommissie te beëindigen. Het verzoek kan alleen gedaan worden als een meerderheid van de leden van de commissie het verzoek steunt en tevens het betreffende lid in de gelegenheid is gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken.

Artikel 5 Taken Klachtencommissie

1. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht.
2. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht gericht tot de klager en aangeklaagde, in afschrift aan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis.
3. De registratie van klachten en het, voor zover nodig, regelmatig doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis alsmede, voor zover het aangelegenheden van de Medische Staf betreft, aan het bestuur van de Medische Staf inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit door de commissie behandelde klachten.
4. Het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en commissies die een taak hebben in de opvang en behandeling van klachten.
5. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan Raad van Bestuur, Medische staf, Cliëntenraad en Ondernemingsraad waarin aantal en aard van de door de commissie behandelde klachten worden aangegeven en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

Artikel 6 Bevoegdheden Klachtencommissie

1. De commissie 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, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de betrokken medewerker(s).

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

   c. Het inschakelen van deskundigen. Daarover informeert zij de Raad van Bestuur vooraf. De hiermee gemoeide kosten worden gedragen door het Elkerliek ziekenhuis. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun mening te geven over de voorgestelde deskundige. Dit zal als een zwaarwegend advies worden opgevat. De deskundige adviseert de Klachtencommissie. Klager en aangeklaagde hebben geen rechtstreeks recht op informatieverstrekking aan of van deze deskundige. Het deskundigenrapport wordt ter kennisgeving aan klager en aangeklaagde verzonden.

   d. Het verkrijgen van toegang tot alle relevante ruimten op alle locaties van het Elkerliek ziekenhuis met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.
2. De commissie kan haar bevoegdheden ad hoc delegeren aan één of meer leden. In een zodanig geval brengt het gedelegeerde lid in een volgende vergadering van de commissie daarover verslag uit.

Artikel 7 Vergaderingen en Besluitvorming

1. De commissie vergadert in de regel eenmaal per maand en voorts zo dikwijls als de voorzitter dat nodig oordeelt.
2. Besluitvorming geschiedt bij gewone meerderheid van stemming, waarbij gebruik gemaakt wordt van op overeenstemming gerichte beraadslaging. Bij staking van stemmen heeft de voorzitter de beslissende stem.

Werkwijze Klachtencommissie

Artikel 8 Indienen van de klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via de klachtenfunctionaris. De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de ontvangst van de klacht binnen een week schriftelijk aan de klager wordt bevestigd alsmede dat de klager wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Er wordt een klachtenformulier opgestuurd, en een machtigingsformulier waarmee de klager de Klachtencommissie machtigt om de klacht voor te leggen aan de aangeklaagde en verleent klager tevens de aangeklaagde toestemming om alle relevante gegevens betreffende de klacht aan de Klachtencommissie te verstrekken indien en voor zover dat verenigbaar is met het beroepsgeheim van de aangeklaagde. De klager wordt verzocht deze formulieren ingevuld en ondertekend terug te sturen.

Artikel 9

Ingeval het klachtenformulier naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen een week meer duidelijkheid te verschaffen.
De termijn van zes weken (conform de Wkkgz) gaat in op het moment dat de informatie van klager volledig is.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klager

1. Een klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht indien:
   a. Het klaagschrift of de indiening van de klacht niet voldoet aan de in artikel 9 geldende voorwaarden.
   b. De klager niet als rechtstreeks belanghebbende kan worden aangemerkt.
   c. De klacht geen betrekking heeft op een gedraging van een in of voor het ziekenhuis werkzame aangeklaagde.
   d. Een gelijke klacht van klager nog in behandeling is bij de Klachtencommissie en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.
   e. De aangeklaagde is overleden.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk is, wordt hiervan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan klager gedaan en, indien van toepassing, tevens aan de aangeklaagde.

Artikel 11

De commissie doet binnen een week na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. Daarbij wordt tevens de aangeklaagde geïnformeerd over de verder te volgen procedure bij de behandeling van de klacht.

Artikel 12

De bespreking c.q. de behandeling van de klacht vindt plaats in een besloten vergadering van de Klachtencommissie waarin tenminste vier leden aanwezig zijn.

Artikel 13

De klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor een hoorzitting. Ook de klager dan wel aangeklaagde kan verzoeken om een hoorzitting. De commissie kan daartoe de klager en de aangeklaagde gezamenlijk maar ook afzonderlijk horen. Uitgangspunt is een gezamenlijke hoorzitting, tenzij een van de partijen daartegen ernstige bezwaren maakt.

Artikel 14

De klager en de aangeklaagde kunnen zich desgewenst, voor eigen rekening, laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

Artikel 15

Indien de aangeklaagde door overmacht (bij ziekte of afwezigheid) niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed op de hoogte gesteld onder vermelding van de termijn waarbinnen men zijn standpunt kenbaar zal maken. Het blijft aan de Klachtencommissie te bepalen of deze termijn redelijk is voor een goede afhandeling van de klacht.
Uitstel voor aangeklaagde is, mits met redenen omkleed, maximaal eenmaal mogelijk.

Artikel 16

De commissie maakt een verslag op van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen die gehoord zijn. De commissie motiveert haar uitspraken.
Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken waarover de Klachtencommissie bij de beoordeling van de klacht beschikt. Persoonlijke gegevens over de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Artikel 17 Oordeel

1. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt schriftelijk binnen 6 weken na ontvangst van het volledig ingevuld en ondertekend klachtenformulier en de machtiging gezonden aan de klager, de aangeklaagde, aan de Raad van Bestuur en eventueel aan andere rechtstreeks bij de procedure betrokkenen.
2. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk een gemotiveerde mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen, doch uiterlijk binnen vier weken na de in lid 1 genoemde termijn.
3. De Raad van Bestuur deelt schriftelijk gemotiveerd binnen 2 weken mede aan klager, aangeklaagde en in afschrift aan de Klachtencommissie welke maatregelen hij neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie. Bij afwijking van de termijn van 2 weken doet de Raad van Bestuur daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager, aangeklaagde en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt verwacht kan worden. Deze laatste termijn kan maximaal 6 weken bedragen.

Artikel 18 Schorsing van de procedure

1. De procedure wordt geschorst indien:
   a. Een bemiddelingspoging door de klachtenfunctionaris plaatsvindt;
   b. Voortzetting van de procedure tijdelijk niet mogelijk of niet wenselijk is.
2. De klachtencommissie beslist over de schorsing.
3. Van een schorsing van de procedure wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

Artikel 19 Staking van de procedure

1. De behandeling van de klacht wordt gestaakt als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verder behandeling bestaat.
2. Indien de aangeklaagde tijdens de klachtenprocedure overlijdt, wordt de behandeling van de klacht gestaakt.
3. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

Artikel 20 Registratie en archivering

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier in het klachtenregistratiesysteem. Dit systeem is toegankelijk voor de ambtelijk secretaris en de secretaresse.

2. De bewaartermijn van het klachtendossier bedraagt 5 jaar na afsluiten van de klacht. Nadien wordt het dossier vernietigd tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten: dit op aangeven van de Klachtencommissie ter beoordeling van de Raad van Bestuur.
3. De Klachtencommissie beslist over het verstrekken van niet tot de persoon herleidbare gegevens.
4. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De Klachtencommissie neemt hierbij de geldende regelgeving in acht.

Artikel 21 Beroepsmogelijkheid

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dat geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

Artikel 22 Geheimhoudingsplicht

De leden van de Klachtencommissie alsmede de overige bij de procedure betrokkenen, zijn gehouden tot geheimhouding over al datgene wat hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Artikel 23 Overige bepalingen

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.
2. De klager behoudt te allen tijde de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals een van de regionale tuchtcolleges, de civiele ,straf- of bestuursrechter.
3. De Klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van de aangeklaagde. Zij beperkt zich tot de beoordeling van de klacht.

Artikel 24

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die klager en/of aangeklaagde(n) maken voor het inschakelen van eigen deskundigen, advocaten of adviseurs. Deze kosten komen voor eigen rekening.

Artikel 25 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Raad van Bestuur, gehoord de commissie.
2. Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de Raad van Bestuur na advies door de Klachtencommissie, het bestuur van de Medische staf alsmede de ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

Deze regeling vervangt de eerdere klachtenregeling.