KLACHTENREGELING DEVENTER ZIEKENHUIS

INLEIDING

Het Deventer Ziekenhuis vindt het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Toch kan het gebeuren dat een patiënt niet tevreden is. Mocht er een situatie van onvrede ontstaan, dan zorgen we er voor dat patiënten en bezoekers van het ziekenhuis hun ervaringen en klachten laagdrempelig kunnen uiten en bespreken en hierin gehoord worden. Het Deventer Ziekenhuis streeft naar het persoonlijk contact als middel om tot een bevredigende oplossing te komen.

Uw klacht en de klachtbemiddeling kunnen uiteindelijk leiden tot een herstel aan vertrouwen. Omdat we streven naar een open cultuur wat betreft het omgaan met klachten vinden we het belangrijk dat patiënten hun onvrede kunnen bespreken met de behandelaar/zorgverlener/medewerker die het betreft of, indien van toepassing, hun leidinggevende. Van hen wordt verwacht dat zij met een open houding reageren op klachten en deze op korte termijn met de patiënt bespreken.

Wanneer de patiënt niet tevreden is of wanneer er onvoldoende aan de onvrede tegemoet is gekomen, kan de patiënt zich tot de klachtenfunctionaris wenden. Wanneer de patiënt om welke reden dan ook de klacht niet met de directe behandelaar/ zorgverlener/medewerker kan/wil bespreken kan de patiënt zich ook rechtstreeks tot de klachtenfunctionaris wenden.

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan het ziekenhuis het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen. Klachten vormen daarmee een belangrijke informatiebron waarmee de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Doel van de klachtenregeling

- het Deventer Ziekenhuis neemt verantwoordelijkheid voor iedere klacht.
- recht doen aan de individuele patiënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten te bieden.
- het zo mogelijk en indien door de klager[1] gewenst, bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en degene over wie geklaagd wordt.
- een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van het ziekenhuis door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren van het ziekenhuis over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening.

[1] Het begrip klager omvat meer dan ‘de patiënt in engere zin’

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

a.	aangeklaagde	: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
b.	behandelaar	: de natuurlijke persoon die voor zijn beroep patiënten behandelt;
c.	patiëntenraad/cliëntenraad	: de patiëntenraad[2] die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld t.b.v. de patiënten/cliënten van de zorgaanbieder;
d.	patiënt of cliënt	: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
e.	geschil	: een klacht die, na behandeling conform de klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
f	geschillencommissie	Indien u het niet eens met de uitkomsten van uw klachtafhandeling, dan kunt u naar de Geschillencommissie Zorg om een uitspraak te Doen;
g.	inspecteur	een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
h.	klacht	: een uiting van onvrede ingediend bij de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening; een klager kan een klacht indienen over een gebeurtenis die heeft plaats gevonden in de afgelopen 3 jaar;
i.	klachtenfunctionaris	: degene, die conform de functiebeschrijving, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en daarnaast ondersteuning en advisering biedt aan klager en aangeklaagde hieromtrent;
j.	klachtenbemiddeling	: de begeleiding door de Klachtenfunctionaris als onpartijdige derde, van klager en aangeklaagde, bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van onvrede;
k.	klager	: de persoon die een klacht indient;

[2] In het Deventer Ziekenhuis is in het kader van de Wmcz, de Patiëntenraad het betreffende adviesorgaan

l.	leidinggevende	: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
m.	medewerker	: de natuurlijke persoon die op grond van een arbeidsovereenkomst daadwerkelijk werkzaam is bij de zorgaanbieder;
n.	raad van bestuur	: de raad van bestuur van het Deventer Ziekenhuis;
o.	schadeclaim	: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
p.	schriftelijk	: door middel van een geschreven dan wel geprint document of elektronisch(bv. via e-mail) met duidelijke vermelding van de afzender, adressant en datum van verzending, niet zijnde door middel van een berichtendienst;
q.	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;
r.	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;
s.	wet	: Wkkgz -Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
t.	zorg	: als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de zorg verleend onder de verantwoordelijkheid van het Deventer Ziekenhuis en van gelieerde instellingen die met het DZ schriftelijk zijn overeengekomen deze klachtenregeling toe te passen;
u.	zorgaanbieder	: het Deventer Ziekenhuis;
v.	zorgverlener	: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2 Waar kan de patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

Artikel 3 De zorgverlener, medewerker en / of diens leidinggevende en behandelaar

1. Een behandelaar/zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De behandelaar/zorgverlener/medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een behandelaar, zorgt de leidinggevende ervoor dat behandelaar geïnformeerd wordt. Indien een patiënt 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.

3. Indien aan de onvrede niet naar de wens van de klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de behandelaar/zorgverlener / medewerker of leidinggevende de klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

4. Behandelaars/zorgverleners / medewerkers of leidinggevende bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, binnen het team of de vakgroep 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.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig in overeenstemming met de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving (conform de VKIG). Dit houdt o.a. in dat de klachtenfunctionaris geen opdrachtgever heeft in de gebruikelijke zin van het woord. Zowel de klager als de aangeklaagde is in deze context geen opdrachtgever. Het doel van de functie, het borgen van onpartijdige bemiddeling en onafhankelijkheid, bepaalt de opdracht van de klachtenfunctionaris.

   De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris heeft daarom dan ook een professionele verantwoordelijkheid zoals behandelaars en zorgverleners bezitten.

2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
   a. zij informeert patiënten, medewerkers, zorgverleners werkzaam binnen het Deventer Ziekenhuis en derden over de klachtenregeling;
   b. zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;

c. zij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
d. zij informeert de klager desgevraagd over de formele klachtroutes, zoals aansprakelijkheidstelling of Geschillencommissie en helpt desgevraagd bij het indienen van de een schadeclaim bij de aansprakelijkheidsverzekeraar;
e. zij informeert, indien van toepassing, de schadebehandelaar/ schadecontactpersoon binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c) hij heeft gekozen.

3. De klachtenfunctionaris 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 de klacht betrekking heeft.

4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.

5. Dossiervoering door de klachtenfunctionaris:

   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 Raad van Bestuur;
   c. signaleert structurele tekortkomingen 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.

6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in overeenstemming met dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.

7. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de Raad van Toezicht van de zorgaanbieder.

8. Bevoegdheden klachtenfunctionaris
   - De klachtenfunctionaris is bevoegd (medische) inlichtingen in te winnen bij personen die direct bij de klacht betrokken zijn, dit na toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.
   - De klachtenfunctionaris is bevoegd onderzoek te verrichten onder andere door gesprekken te voeren met personen die direct bij de klacht betrokken zijn.

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
   - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch (eventueel via het contactformulier) te worden ingediend.
   - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze (elektronisch) registreert.

2. Een klacht mag alleen worden ingediend door een hiertoe bevoegd persoon
   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 gemachtigd persoon.

4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt 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 klachtenfunctionaris 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 is ingediend zoals bedoeld in het artikel 5, ontvangt klager binnen vijf werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert deze over de mogelijkheden van klachtbemiddeling waarna de klager bepaalt of de klachtbemiddeling al dan niet ingezet zal worden. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt.

   Heeft de klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. De klager bepaalt, na informatie en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden bemiddeld:
   a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder 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 klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
   c. verzoek om een financiële vergoeding: de klacht zal door de schadebehandelaar/ klachtenfunctionaris die belast is met de beoordeling van schadeclaims in eigen beheer worden opgepakt of aangemeld worden bij de aansprakelijkheidsverzekeraar;
   d. lukt de bemiddeling niet of is de patiënt niet tevreden met het gevraagde oordeel van de zorgaanbieder, dan is er sprake van een geschil; de patiënt kan zich dan wenden tot de Geschillencommissie.

3. Indien de aard van de klacht zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.

4. In uitzonderlijke gevallen kan een klager, die geen bemiddeling wenst, zich direct tot de Geschillencommissie wenden. Denk bijvoorbeeld aan die situaties, waarbij je van de klager niet mag verwachten om met de veroorzaker in gesprek te gaan.

Artikel 7 Behandeling door de klachtenfunctionaris

1. Indien de klager er voor kiest niet te klagen bij de direct betrokken behandelaar of zorgverlener/medewerker en diens direct leidinggevende, of de klager voelt zich daar niet, dan wel onvoldoende gehoord, wendt hij zich met zijn klacht tot de klachtenfunctionaris. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.

2. De klachtenfunctionaris
    a. kan met de klager afspreken dat eerst samen met de klager en zorgverlener /medewerker, afdeling of behandelaar waartegen de klacht is gericht, onderzocht wordt of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling)
    b. zal in elk geval binnen vier 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 klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit.

4. Indien de klachtbemiddeling niet tot een bevredigend resultaat voor de klager leidt, kan dit met de klachtenfunctionaris besproken worden. De klager kan besluiten met betrekking tot de klacht alsnog een oordeel van de Raad van Bestuur te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek hiertoe van klager. Zie art. 6 lid 2 sub d. In dat geval zal de klacht in behandeling worden genomen door de Raad van Bestuur. Ook dit wordt geregistreerd.

Artikel 8 Oordeel Raad van Bestuur;

1. Na ontvangst van het verzoek om een oordeel over de gegrondheid van de klacht geeft de Raad van Bestuur daarover haar oordeel in de zin van de Wkkgz.
   Hiertoe zal veelal als eerste stap een gesprek worden gepland tussen de klager en (een vertegenwoordiger namens) de Raad van Bestuur. De finale uitkomst van dit gesprek (zowel in positieve als negatieve zin voor de klager) kan gezien worden als een oordeel van de zorgaanbieder.

   Dit oordeel omvat de inhoudelijke reactie op de klacht en welke maatregelen er eventueel worden getroffen. Dit oordeel wordt aan de klager gestuurd, de aangeklaagde ontvangt hiervan een kopie.

   Afhankelijk van de uitkomst kan de klager verwezen worden naar andere formele klachtroutes, zoals de Geschillencommissie, aansprakelijkheidsstelling etc.

2. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
   De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het

traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub d is bepaald. De termijn wordt opgeschort gedurende de tijd dat de klager nog niet heeft gereageerd op een verzoek om nadere informatie.

3. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, bijv. wanneer dit in het belang is van een zorgvuldige afhandeling en duurzame oplossing, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
   De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en daarom de klacht niet voorlegt aan de Geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.

4. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschilleninstantie.

Artikel 9 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub c, als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris is tevens schadecontactpersoon in geval van een aansprakelijkstelling. Omdat er in het Deventer Ziekenhuis meerdere klachtenfunctionarissen werkzaam zijn wordt het mogelijk een effectieve scheiding aan te brengen tussen de rol van klachtenfunctionaris en het hebben van een taak in het kader van claims. Daarmee wordt een onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris geborgd.

2. Wanneer de schade van een beperkte omvang lijkt te zijn, overlegt de schadecontactpersoon met de klager over de mogelijkheid om de schade in eigen beheer op te pakken. Wanneer de klager akkoord is met deze procedure informeert de schadecontactpersoon de aansprakelijkheidsverzekeraar dat de schade in eigen beheer wordt afgehandeld. De klachtenfunctionaris neemt in deze situatie naast de rol van schadecontactpersoon tevens een rol in als schadebemiddelaar.

3. De klager ontvangt in beginsel binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.

4. Indien het Deventer Ziekenhuis de behandeling van de schadeclaim overdraagt aan de aansprakelijkheidsverzekeraar ontvangt de klager hiervan schriftelijk bericht. De aansprakelijkheidsverzekeraar doet namens het Deventer Ziekenhuis onderzoek en geeft namens en derhalve met behoud van de eindverantwoordelijkheid van het Deventer Ziekenhuis in deze, een oordeel over de aansprakelijkheid.

5. De behandeling van de schadeclaim geschiedt om zorgvuldigheidsredenen conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA,2012).

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 10 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die 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 klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af 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 en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 11 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 12 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

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 klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. 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 de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.

3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken wordt dit door de klachtenfunctionaris geregistreerd en zo nodig schriftelijk bevestigd aan klager. Dit onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.

4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder 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 de zorgaanbieder 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 Geschilleninstantie ziekenhuizen (art.13 lid1).

Artikel 13 Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Het Deventer Ziekenhuis is conform de Wkkgz aangesloten bij een externe geschillencommissie. Indien een klacht of claim, na behandeling conform de regeling van het Deventer Ziekenhuis, 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 externe geschillencommissie.
2. De klager kan alleen rechtstreeks, zonder oordeel van de zorgaanbieder 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 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 8 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.
4. De klager kan een claim voorleggen aan de externe geschillencommissie.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens 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 uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. Het inwinnen van medisch of juridisch advies over een klacht wordt niet als schending van dit artikel beschouwd.

Artikel 15 Registratie

1. De klachtbehandeling zal door de klachtenfunctionaris 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.

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal 2 jaar bewaard na afronding van het dossier. Het Deventer Ziekenhuis kan er voor kiezen dossiers langer te bewaren waarbij de AVG regels in acht worden genomen.

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

1. De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een verslag als onderdeel van de kwaliteitsrapportage van de afdeling K&V waarin geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens worden opgenomen. Het jaarlijkse verslag bevat in ieder geval:
   - het aantal in het verslagjaar geregistreerde klachten als bedoeld in artikel 6 lid 2.
   - een indicatie van de aard van de klachten;
   - een vermelding van de wijze van afhandeling van de geregistreerde klachten;
   - een vermelding van de strekking van de oordelen op de klachten die door de klachten commissie ad- hoc zijn behandeld;
   - een vermelding van de (aanbevolen) acties en verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van klachten.

Artikel 20 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur 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 de zorgaanbieder geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 21 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betrekt bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de patiëntenraad.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de patiëntenraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Dit (herziene) reglement treedt in werking op 15 oktober 2024