**Klachtenregeling Ziekenhuis Rijnstate**

De klachtenregeling beschrijft de wijze waarop Ziekenhuis Rijnstate omgaat met klachten van patiënten. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. **Doelstelling**

Ziekenhuis Rijnstate (hierna ook: het ziekenhuis)vindt het belangrijk dat cliënten hun ervaringen en klachten kunnen delen en hierover gehoord worden. Patiënten moeten laagdrempelig hun onvrede kunnen uiten en bespreken, zodat tijdig gezocht kan worden naar een bevredigende oplossing. Hierbij streeft het ziekenhuis naar persoonlijk contact als middel om tot een bevredigende oplossing te komen.

Het doel is om te komen tot herstel van vertrouwen. Het ziekenhuis vindt het daarom belangrijk dat patiënten hun onvrede kunnen bespreken met de zorgverlener/medewerker die het betreft of zijn of haar leidinggevende. Van de zorgverleners/medewerkers of hun leidinggevende wordt verwacht dat zij open en uitnodigend reageren op klachten en deze op korte termijn met de patiënt bespreken.

Als naar de wens van de klager niet voldoende aan de onvrede kan worden tegemoet gekomen, kan een patiënt zich wenden tot de klachtenfunctionaris. Ook kan de patiënt zich rechtstreeks tot de klachtenfunctionaris wenden.

Klachten vormen voor het ziekenhuis en zijn medewerkers belangrijke feedback omdat zij duidelijk maken hoe de patiënt de zorg en behandeling heeft ervaren. Klachten vormen daarmee een belangrijke informatiebron, die bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg.

1. **Begrippen**

**Aangeklaagde**

Zorgverleners die werkzaam zijn in Ziekenhuis Rijnstate en die direct of indirect betrokken zijn bij de klacht. Dit kunnen werknemers van het ziekenhuis zijn, maar ook bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

**Centrale VIM commissie**

Hierin worden de VIM meldingen besproken die een ziekenhuisbreed/zorgbreed karakter hebben.

**Cliëntenraad**

Adviesorgaan dat op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstelling 2018 is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Ziekenhuis Rijnstate.

**CMSR**

De Coöperatie Medisch Specialisten Rijnstate die optreedt namens de medisch specialisten.

**Geschil**

Een klacht die na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van klager is opgelost zonder dat de klager hierin berust.

**Geschillencommissie Zorg**

Indien een klacht, na behandeling volgens deze klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg, die bevoegd is bij wijze van bindend advies over een geschil uitspraak te doen en tot maximaal € 25.000,– schade kan toekennen.

**Klacht**

Uiting van onvrede van of namens een patiënt over de zorgverlening, dienstverlening of bejegening.

Klachten over financiële vergoeding van de geleverde zorg (bijvoorbeeld over een diagnose-behandelcombinatie, tarieven, het eigen risico) vallen hier niet onder. Deze klachten worden in behandeling genomen en afgehandeld door het Informatiepunt Financiën van het ziekenhuis.

**Klachtenbehandeling**

De procedure is erop gericht dat de klager een oordeel van Ziekenhuis Rijnstate ontvangt. Hiermee wordt bedoeld dat de zorgaanbieder een reactie geeft op de klacht. Ook de reactie van de zorgaanbieder heeft als doel te komen tot een bevredigende oplossing voor de klager. Hiertoe maakt de Raad van Bestuur gebruik van een klachtenonderzoekscommissie.

**Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager bij klachten en doet de eerste opvang van klachten. De klachtenfunctionaris geeft voorlichting over klachtroutes, stemt met de klager af hoe een vervolg aan de klacht wordt gegeven, bemiddelt en doet onderzoek naar klachten en koppelt hierover aan de klager terug. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

**Klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenonderzoekscommissie doet onderzoek naar de klacht en adviseert de Raad van Bestuur. Hierbij kan de commissie ook aanbevelingen doen ter verbetering van de kwaliteit van de zorg.

**Klachtenopvang en klachtenbemiddeling**

De procedure die erop is gericht laagdrempelig en informeel klachten op te vangen met als doel tot een bevredigende oplossing te komen en bij te dragen aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg. Dit deel van de klachtenprocedure behoort tot de taak van de klachtenfunctionaris.

**Klager**

De patiënt, een nabestaande van de patiënt1 dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt. Dit kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn (bij mentorschap en/of curatele) of een vertegenwoordiger die hiertoe op grond van de bepalingen in het Burgerlijk Wetboek over de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (artikel 7:446 e.v. BW) is bevoegd. Anderen kunnen met toestemming/machtiging van de patiënt een klacht indienen.

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

**Oordeel**

De klager ontvangt een formele reactie van de Raad van Bestuur op zijn klacht, waarbij wordt aangegeven of verbetermaatregelen zijn getroffen.

**Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur van Ziekenhuis Rijnstate, optredend namens de zorgaanbieder.

**Schadeclaim**

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

**Termijn**

De klachtenfunctionaris streeft ernaar gedurende maximaal vier weken door middel van bemiddeling tot een bevredigende oplossing voor de klager te komen. Na de indiening van een formele klacht bij de Raad van Bestuur dient Ziekenhuis Rijnstate binnen de wettelijke termijn van zes weken, die eenmalig is te verlengen met een periode van vier weken, een oordeel over de klacht te geven. Met gegronde redenen en in overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.

**VIM Veilig Incident Melden**

Meldsysteem binnen het ziekenhuis, waarin medewerkers en medisch specialisten melding kunnen doen van een (bijna) incident dat betrekking heeft op de patiëntenzorg.

**Wkkgz**

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

**Zorgaanbieder**

Onder de zorgaanbieder wordt verstaan Ziekenhuis Rijnstate (met alle locaties waar zorg wordt verleend). Onder Ziekenhuis Rijnstate is de Stichting Vitalys begrepen. Het ziekenhuis heeft een overeenkomst gesloten met Radiotherapiegroep, locatie Arnhem Travel Clinic Oost en het Instituut voor Hyperbare Geneeskunde, waarin is bepaald dat deze instellingen, die een eigen klachtenregeling hebben, van de diensten van de klachtenfunctionaris van Ziekenhuis Rijnstate gebruik kunnen maken.

1. **Klachtenbemiddeling**

Het ziekenhuis is toegerust met een klachtenbureau waar twee klachtenfunctionarissen werkzaam zijn, ondersteund door een secretaresse. De klachtenfunctionarissen zijn in dienst van Ziekenhuis Rijnstate, maar voeren hun werkzaamheden onafhankelijk uit. Dit betekent dat de klachtenfunctionarissen niet belemmerd mogen worden in hun werkzaamheden. De klachtenfunctionarissen zijn laagdrempelig bereikbaar en reageren uiterlijk binnen drie werkdagen op een ingekomen klachtmelding. Het streven is om binnen vier weken tot een afronding van de klachtafhandeling te komen.

**Taken van de klachtenfunctionaris**

De taken van de klachtenfunctionaris zijn

* De eerste opvang van klachten.
* Het bieden van een luisterend oor.
* Het informeren van patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
* Het innemen van schriftelijke klachten inclusief via email en de website van het ziekenhuis ingediende klachten, mondelinge en telefonische klachten die zijn gericht aan het klachtenbureau, de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur.
* Het geven van advies en informatie aan de klager over de klachtenbemiddeling en -behandeling in het ziekenhuis en over externe klachtprocedures.
* Het doen van onderzoek naar klachten en afhandeling van klachten door bemiddeling gericht op het vinden van een oplossing.
* Het rapporteren aan alle betrokkenen over de resultaten van de bemiddeling.
* Het doorgeleiden van klachten naar de klachtenonderzoekscommissie in overleg met klager, binnen een week nadat hiertoe is besloten.
* Het geven van informatie in geval van een verzoek tot schadevergoeding (over de interne regeling, een aansprakelijkstelling, de Geschillencommissie Zorg).
* Het registreren van klachten, het periodiek rapporteren aan leidinggevenden, het management en de Raad van Bestuur en het zo nodig doen van aanbevelingen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.
* Het signaleren van structurele tekortkomingen.
* Het leveren van een bijdrage aan de jaarcijfers van het ziekenhuis.
* Het doorgeven van klachten aan de centrale VIM-commissie, indien daarvoor aanleiding bestaat.
* Het bijdragen aan de preventie van klachtwaardige situaties door het geven van voorlichting/advies aan zorgverleners in Ziekenhuis Rijnstate.
* Het bieden van ondersteuning aan de klager als deze een oordeel van de Raad van Bestuur wenst of bij het schriftelijk formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris kan ook behulpzaam zijn met het op schrift stellen van een klacht als de klager een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.
* Het zorgdragen voor dossiervoering van de klachtenbehandeling.

**Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is bevoegd (medische) inlichtingen in te winnen bij de personen die betrokken zijn bij de klacht, tenzij de klager hiertegen bezwaar heeft. Met toestemming van de patiënt/klager is de klachtenfunctionaris bevoegd het medisch dossier in te zien. In geval iemand anders dan de patiënt zelf, of de nabestaande of de zaakwaarnemer een klacht indient, kan dit alleen met toestemming van de patiënt. De klachtenfunctionaris is bevoegd deskundigen te raadplegen. De klachtenfunctionaris kan niet tevens ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie zijn.

1. **Klachtenbehandeling**

Er zijn situaties waarin onderzoek en bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing leidt of waarbij klager direct een reactie van Ziekenhuis Rijnstate op zijn klacht wenst. De wet geeft aan dat de klacht hiervoor schriftelijk ingediend moet worden en dat Ziekenhuis Rijnstate binnen zes weken een formele reactie hierop moet geven. Deze termijn kan door de Raad van Bestuur met redenen omkleed met vier weken worden verlengd. Het is ook mogelijk om met elkaar een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken, bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een zorgvuldige behandeling en duurzame oplossing. Om tot een zorgvuldige reactie op een klacht te komen heeft Ziekenhuis Rijnstate een klachtenonderzoekscommissie ingesteld, die onderzoek doet naar de klacht en de Raad van Bestuur van Ziekenhuis Rijnstate hierover van advies dient. De Raad van Bestuur informeert de klager schriftelijk over zijn reactie op de klacht.

**Samenstelling en benoeming klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit minimaal drie leden, waarvan de voorzitter een externe jurist is en één van de leden arts.

De Raad van Bestuur stelt de samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie vast en benoemt de leden. Eén van de leden wordt op voordracht van de Cliëntenraad benoemd.

De andere leden worden benoemd op persoonlijke titel, waarbij wordt gestreefd naar een afspiegeling van de meest betrokken partijen in de directe patiëntenzorg. Alle leden nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming in de klachtenonderzoekscommissie.

De leden van de klachtenonderzoekscommissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar en zijn in principe maximaal twee keer herbenoembaar voor een termijn van drie jaar. De Raad van Bestuur kan in overleg met de klachtenonderzoekscommissie van deze termijnen afwijken.

Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis.

Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie eindigt, naast door het verlopen van de zittingstermijn, door opzegging op eigen verzoek, door verlies van de hoedanigheid op grond waarvan men benoemd is of ontslag als lid op gewichtige gronden door de Raad van Bestuur.

Aan de klachtenonderzoekscommissie is een ambtelijk secretaris toegevoegd, deze wordt voor onbepaalde tijd benoemd en is geen lid van de klachtenonderzoekscommissie.

**Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenonderzoekscommissie is bevoegd om:

* Met toestemming van de patiënt/klager het medisch dossier in te zien en (medische) informatie in te winnen.
* Personen binnen ziekenhuis Rijnstate die bij de klacht betrokken zijn op te roepen en te horen.
* Externe deskundigen in te schakelen.
* Indien noodzakelijk toegang te verkrijgen tot ruimtes van het ziekenhuis, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.
* Haar werkzaamheden vast te leggen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.

**Indienen en ontvangst van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie**

De klacht kan op twee manieren bij de klachtenonderzoekscommissie binnen komen:

1. Er is eerst onderzoek en bemiddeling door de klachtenfunctionaris gedaan. In dat geval ontvangt de klachtenonderzoekscommissie van de klachtenfunctionaris de oorspronkelijke klacht en de uitkomsten van de bemiddeling.
2. De klacht wordt direct aan de klachtenonderzoekscommissie voorgelegd.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie onder vermelding van naam van de klager en/of naam van de patiënt die wordt vertegenwoordigd en tegen wie en waarover wordt geklaagd. In geval van vertegenwoordiging of zaakwaarneming kan de klachtenonderzoekscommissie de vertegenwoordiger verzoeken om een schriftelijke machtiging over te leggen waaruit diens vertegenwoordigingsbevoegdheid of zaakwaarneming blijkt. Van een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande is geen machtiging vereist.

De ambtelijk secretaris neemt maximaal binnen één week telefonisch contact met de klager op om de ontvangst van de klacht te bevestigen en de klager te informeren over het verloop van de procedure. Dit telefonisch contact wordt schriftelijk bevestigd.

De ambtelijk secretaris informeert de betrokken en relevante personen in het ziekenhuis over de klacht en geeft hen informatie over het verloop van de procedure.

**Klachtenonderzoekscommissie: ontvankelijkheid van de klacht**

De voorzitter beslist in overleg met de ambtelijk secretaris en eventueel de leden van de klachtenonderzoekscommissie over de ontvankelijkheid van de klacht. Een klacht kan niet door de klachtenonderzoekscommissie in behandeling worden genomen indien de klacht geen betrekking heeft op personen werkzaam voor ziekenhuis Rijnstate, indien de klacht anoniem is ingediend, de klacht is ingediend namens een patiënt die hiermee niet instemt, een gelijke klacht van dezelfde klager nog bij de klachtenonderzoekscommissie in behandeling is en als de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. De klachtenonderzoekscommissie informeert binnen drie weken de Raad van Bestuur hierover. De Raad van Bestuur stuurt een reactie binnen drie weken naar de klager.

**Het onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenprocedure is kosteloos. De klager en aangeklaagde zijn vrij zich te laten bij staan. De eventuele kosten voor bijstand zijn voor rekening van de klager en aangeklaagde. Tijdens het onderzoek gelden de beginselen van hoor-en wederhoor en gelijkheid van stukken. Dit betekent dat beide partijen worden gehoord en dat beide partijen kennis kunnen nemen van de stukken die de andere partij inbrengt.

De aangeklaagde ontvangt een kopie van de klacht en de klachtenonderzoekscommissie verzoekt de aangeklaagde om een schriftelijke reactie op de klacht. Als er voorafgaand geen bemiddeling heeft plaats gevonden, betreft dit een eerste schriftelijke reactie. In geval naar aanleiding van de klacht is bemiddeld door de klachtenfunctionaris, ontvangen alle partijen de oorspronkelijke klacht en de uitkomst van de bemiddeling. Als de klacht wordt doorgezet en aan de klachtenonderzoekscommissie wordt voorgelegd worden de tijdens de bemiddeling ingenomen standpunten alleen met instemming van de klager en de aangeklaagde aan de klachtenonderzoekscommissie bekend gemaakt, waarbij zij de gelegenheid krijgen hun standpunt aan te vullen. De klager ontvangt een kopie van de reactie van de aangeklaagde.

Indien nodig voor de behandeling van de klacht wordt het medisch dossier ingezien.

De klager en aangeklaagde worden uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht (hoorzitting), tenzij de klachtenonderzoekscommissie gemotiveerd van oordeel is dat dit niet noodzakelijk is. In dat geval zal de behandeling schriftelijk worden afgedaan. De klachtenonderzoekscommissie streeft ernaar de klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid te horen.

De klager en aangeklaagden kunnen (verklaringen van) getuigen en/of deskundigen in-/meebrengen. Indien een deskundige is door de klachtenonderzoekscommissie is ingeschakeld, ontvangen de klager en de aangeklaagde het rapport van de deskundige. Indien de klachtenonderzoekscommissie deskundigen inschakelt zijn de kosten voor rekening van ziekenhuis Rijnstate.

Indien een klacht betrekking heeft op één van de leden van de klachtenonderzoekscommissie of op een vakgroeplid van één van de leden van de klachtenonderzoekscommissie, dan onthoudt deze zich van deelname aan de behandeling van de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid of meerdere leden niet aan de behandeling te laten deelnemen bij gerede twijfel over hun onafhankelijkheid.

De klager en de aangeklaagde kunnen verzoeken om een afschrift van de notulen van de hoorzitting.

De vergadering en hoorzittingen van de klachtenonderzoekscommissie zijn vertrouwelijk en niet openbaar.

**Het advies van de klachtenonderzoekscommissie**

De klachtenonderzoekscommissie geeft een schriftelijk gemotiveerd advies aan de Raad van Bestuur over de gegrondheid van de klacht. Het advies kan zijn dat de klachtenonderzoekscommissie de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond acht. De klachtenonderzoekscommissie kan dit advies gepaard laten gaan met aanbevelingen.

De klachtenonderzoekscommissie geeft geen oordeel over aansprakelijkheid en of advies over schadevergoeding.

**Oordeel Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur geeft na ontvangst van het advies van de klachtenonderzoekscommissie schriftelijk haar oordeel over de klacht. Dit oordeel omvat een inhoudelijke reactie op de klacht en welke maatregelen eventueel zijn getroffen. Het oordeel wordt aan de klager gestuurd. De aangeklaagde ontvangt hiervan een kopie.

**Kosten**

Voor behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. De kosten voor externe ondersteuning of bijstand die door klager of aangeklaagde zelf is ingeschakeld, komen voor rekening van betrokken partijen zelf.

1. **Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetten behandeling klacht**

Als een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) onderzocht en beoordeeld kan worden, kan besloten worden de klacht niet in behandeling te nemen. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd door de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur met vermelding van de reden(en).

De klager kan schriftelijk of mondeling de klacht intrekken. De klacht wordt dan niet verder behandeld. De klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur bevestigt dit schriftelijk aan de klager onder vermelding van de datum en eventueel de reden van de intrekking.

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

1. **In behandeling nemen schadeclaim**

Als bij het in ontvangst nemen van de klacht duidelijk is dat het doel van de klager toekenning van een schadevergoeding is, dan wordt de klacht als een schadeclaim behandeld en wordt de verdere behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis. Het bericht waarin aan de klager wordt toegelicht dat de behandeling van de schadeclaim wordt overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar is strikt genomen een ‘oordeel’ als bedoeld in de Wkkgz. De aansprakelijkheidsverzekeraar doet namens Ziekenhuis Rijnstate onderzoek en geeft namens Ziekenhuis Rijnstate een oordeel over de aansprakelijkheid. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten (GOMA). De termijn van de GOMA wijkt af van de termijn voor de afhandeling van een klacht in deze klachtenregeling.

Een patiënt kan zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg, zowel in het geval dat hij het niet eens is met uitbesteding van de claim door het ziekenhuis aan de aansprakelijkheidsverzekeraar, als in het geval dat hij het niets eens is met het inhoudelijke standpunt over de claim van de aansprakelijkheidsverzekeraar.

1. **Privacy, dossier en bewaring**

De personen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van wat hen uit hoofde van de behandeling van de klacht bekend is geworden. De geheimhoudingsplicht duurt voort na beëindiging van de functie en/of het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie.

Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden dat tot vijf jaar na afsluiting van de klacht wordt bewaard. Hiervoor gelden de regels uit het Handboek Privacy van het ziekenhuis.

1. **Ketenzorg**

Ziekenhuis Rijnstate werkt nauw samen met andere zorgverleners in de regio, zoals huisartsen, verloskundigen, het Radiotherapeutisch Instituut, thuiszorginstellingen en ziekenhuizen uit de regio (waaronder het Oncologisch centrum van de Alliantie Regionale Top Zorg). Bij klachten waarbij meerdere zorginstanties zijn betrokken, streeft Ziekenhuis Rijnstate naar een goede afstemming van de klachtbehandeling, zodat de klacht voor de klager zo optimaal mogelijk wordt afgehandeld. Ook zal het ziekenhuis zich inspannen om in het geval een klacht ten onrechte bij haar is ingediend, te zorgen voor een zorgvuldige overdracht aan de wel verantwoordelijke zorgaanbieder. Dit alles gaat in overleg met de klager.

1. **Evaluatie**

De Raad van Bestuur evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht. Voor vaststelling en wijziging van de klachtenregeling worden de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad, de CMSR, de VSR, de klachtenonderzoekscommissie en de klachtenfunctionaris om advies gevraagd.

**10. Jaarverslag**

In het kader van het kwaliteitsbeleid brengt Ziekenhuis Rijnstate jaarlijks vóór 1 april een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden ook verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die uit klachten zijn voortgekomen, opgenomen.

**11. Slotbepalingen**

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur zorgt er voor dat de klachtenregeling bij de patiënten en bij de medewerkers van het ziekenhuis bekend is.

**12. Geschillencommissie**

Het ziekenhuis is conform de Wkkgz aangesloten bij een externe geschilleninstantie: de Geschillencommissie Zorg. 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 het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Dit kan ook als er sprake is van een geval als hiervoor onder 5 bedoeld waarin een klacht niet verder in behandeling wordt genomen.

De klager kan alleen rechtstreeks, zonder oordeel van Ziekenhuis Rijnstate te vragen, een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij Ziekenhuis Rijnstate indient.

Een geschil moet binnen een jaar na het oordeel van Ziekenhuis Rijnstate worden ingediend bij de Geschillencommissie Zorg.

De Geschillencommissie heeft de bevoegdheid een schadevergoeding toe te kennen tot maximaal

€ 25.000.

Uitspraken van de Geschillencommissie Zorg zijn voor beide partijen bindend, zowel klager als de zorgaanbieder (Ziekenhuis Rijnstate) moet zich er aan houden. Hoger beroep tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Zorg is niet mogelijk. Evenmin kan klager zich met dezelfde klacht dan nog tot de rechter wenden.

1 Onder nabestaanden worden verstaan:

- de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;

Ander bloed-of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;

- degene die reeds voor de gebeurtenis waarop de onvrede berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;

- degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;

|  |
| --- |
| - bloedverwanten van de overledene in de eerste graad (ouders en kinderen) en in de tweede graag in de zijlijn (broers en zusters).  |