

# Klachtenregeling Rijnstate m.i.v. 1 januari 2017

De klachtenregeling beschrijft de wijze waarop Rijnstate omgaat met klachten van patiënten. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die op 1 januari 2017 is ingegaan voor het onderdeel "Klachtenregelingen".

## 1. Doelstelling

Rijnstate vindt het belangrijk dat patiënten en gebruikers van het ziekenhuis hun ervaringen en klachten kunnen delen en hierin gehoord worden. Patiënten moeten laagdrempelig hun onvrede kunnen uiten en bespreken, zodat er tijdig gezocht kan worden naar een bevredigende oplossing. Hierbij streeft het ziekenhuis naar het persoonlijk contact als middel om tot een bevredigende oplossing te komen.

Het doel hiervan is om te komen tot een herstel van vertrouwen. Het ziekenhuis vindt het daarom belangrijk dat patiënten hun onvrede kunnen bespreken met de zorgverlener/medewerker die het betreft of hun leidinggevende. Van de zorgverlener/medewerker of hun leidinggevend 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 de medewerkers belangrijke feedback omdat klachten 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.

## 2. Begrippen

### Wkkgz

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

### 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 DBC, tarieven, eigen risico etc.) vallen hier niet onder. Deze klachten worden ingenomen en afgehandeld door het Informatiepunt Financiën.

### Zorgaanbieder

Onder de zorgaanbieder wordt verstaan Rijnstate. Onder Rijnstate wordt ook tevens de stichting Vitalys verstaan. Voorts is er een overeenkomst met Radiotherapiegroep Arnhem, ECEMed, Travel Clinic en het Instituut voor Hyperbare Geneeskunde, waarin wordt bepaald dat deze instellingen van de diensten van de klachtenfunctionaris van Rijnstate gebruik kunnen maken (deze instellingen kennen een eigen klachtenregeling).

### Raad van Bestuur

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

### Klager

De patiënt, een nabestaande van de patiënt<sup>1</sup> 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 Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO) bevoegd is. 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.

### **Aangeklaagde**

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

### **Klachtenopvang en klachtenbemiddeling**

De procedure die er op 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.

### **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris ondersteunt bij klachten, doet de eerste opvang van klachten, geeft voorlichting over klachtroutes, stemt met de klager af hoe er 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 zijn.

### **Klachtenbehandeling**

De procedure die er op is gericht dat de klager een oordeel van 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 klager. Hiertoe maakt de Raad van Bestuur gebruik van een klachtenonderzoekscommissie.

### **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.

### **Termijn**

Er is een periode van maximaal 4 weken voor bemiddeling door de klachtenfunctionaris, en na de indiening van een formele klacht bij de Raad van Bestuur is de termijn de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken, waarbinnen Rijnstate een oordeel over de klacht moet geven. Met gegronde redenen en in overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.

### **Oordeel**

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

### **Geschil**

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

### **Schadeclaim**

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

### **Centrale Cliëntenraad**

Adviesorgaan dat op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling is ingesteld ten behoeve van de patiënten van Rijnstate.

### **CMSR**

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

## **3. Klachtenbemiddeling**

Het ziekenhuis heeft een Klachtenbureau waar twee klachtenfunctionarissen werkzaam zijn, ondersteund door een secretaresse. De klachtenfunctionarissen zijn in dienst van 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 klacht te komen.

## **Taken van de klachtenfunctionaris**

- 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 (inclusief mail en meldingen via de internetsite), 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 besloten is.
- Het geven van informatie in geval van verzoek tot schadevergoeding (interne regeling/ aansprakelijkstelling/ Geschillencommissie).
- Het registreren van klachten, het periodiek rapporteren aan leidinggevenden, management en 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 Rijnstate.
- Het bieden van ondersteuning in het geval de klager een oordeel van de Raad van Bestuur wenst of de klager te helpen, bijvoorbeeld door de patiënt behulpzaam te zijn bij het schriftelijk formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris kan ook behulpzaam zijn met het op schrift stellen van een geschil dat de klager wil indienen bij de Geschillencommissie.
- 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 de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie zijn.

## **4. Klachtenbehandeling**

Er zijn situaties waarin onderzoek en bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing leidt of waarbij klager direct een reactie van Rijnstate op zijn klacht wenst. De wet geeft aan dat de klacht hiervoor schriftelijk ingediend moet worden en dat 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 belang is van een zorgvuldige behandeling en duurzame oplossing. Om tot een zorgvuldige reactie op een klacht te komen heeft Rijnstate een klachtenonderzoekscommissie ingesteld, die onderzoek doet naar de klacht en de Raad van Bestuur van Rijnstate hierover van advies dient. De Raad van Bestuur informeert de klager schriftelijk over haar reactie op de klacht.

## **Samenstelling en benoeming klachtenonderzoekscommissie**

De commissie bestaat uit minimaal drie leden, waarvan de voorzitter een externe jurist is en een van de leden arts. De Raad van Bestuur stelt de samenstelling van de commissie vast en benoemt de leden. Een van de leden wordt op voordracht van de Cliëntenraad benoemd. De andere leden worden benoemd op persoonlijke titel. Alle leden nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming in de commissie.

De leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar en zijn één keer herbenoembaar voor een termijn van drie jaar. In overleg met de Raad van Bestuur kan van deze termijnen worden afgeweken. Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis. Het lidmaatschap van de commissie eindigt, naast 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 klachtencommissie is een ambtelijk secretaris toegevoegd, deze wordt voor onbepaalde tijd benoemd en is geen lid van de klachtencommissie.

### **Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie**

De commissie is bevoegd om:

- Met toestemming van de patiënt/klager het medisch dossier in te zien en (medische) informatie in te winnen.
- Personen binnen 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 commissie 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 commissie voorgelegd.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de commissie 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 commissie 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 over de ontvankelijkheid van een klacht al dan niet in overleg met de leden en in ieder geval in overleg met de ambtelijk secretaris. Een klacht kan niet door de commissie in behandeling worden genomen indien de klacht geen betrekking heeft op personen werkzaam voor 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 commissie in behandeling is en als de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. De commissie 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. De beginselen van het onderzoek zijn 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 commissie verzoekt de aangeklaagde om een schriftelijke reactie op de klacht. In geval er niet voorafgaand bemiddeling heeft plaats gevonden, betreft dit een eerste schriftelijke reactie. In geval de klacht is bemiddeld door de klachtenfunctionaris, hebben alle partijen de oorspronkelijke klacht en de uitkomst van de bemiddeling en zal aan klager en aangeklaagde gevraagd worden of zij hierop een schriftelijke aanvulling hebben. 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 commissie van oordeel is dat dit niet noodzakelijk is. In dat geval zal de behandeling schriftelijk afgedaan worden. De commissie streeft er naar de klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid te horen.

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

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

Klager en aangeklaagde kunnen verzoeken om een afschrift van de notulen van de hoorzitting. De vergadering en hoorzittingen van de commissie zijn vertrouwelijk en niet openbaar.

### **Het advies van de klachtenonderzoekscommissie**

De commissie geeft een schriftelijk gemotiveerd advies over de beoordeling van de klacht aan de Raad van Bestuur. Het advies kan zijn dat de commissie de klacht gegrond acht, ongegrond of gedeeltelijk gegrond. De commissie kan dit gepaard laten gaan met aanbevelingen. De commissie geeft geen oordeel over aansprakelijkheid en geeft geen advies over schadevergoeding.

### **Oordeel Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur geeft na ontvangst van het advies van de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel over de klacht. Dit oordeel omvat een inhoudelijke reactie op de klacht en welke maatregelen er eventueel zijn getroffen. Dit 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 en de aangeklaagde. De kosten voor externe ondersteuning of bijstand die door klager of aangeklaagde zelf is ingeschakeld, komen voor rekening van betrokken partijen zelf.

## **5. 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 redenen.

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 datum en eventueel redenen van intrekking.

In geval van dringende redenen kan Rijnstate besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende redenen is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of zich

anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van Rijnstate kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtafhandeling en de reden daarvan.

## **6. In behandeling nemen schadeclaim**

Als bij het innemen van de klacht duidelijk is dat het doel van de klager een financiële schadevergoeding is, dan wordt dit als een schadeclaim behandeld en wordt de behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis. Het bericht waarin aan klager wordt toegelicht dat de behandeling van de schadeclaim wordt overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar is strikt genomen een 'oordeel' in het kader van de Wkkgz. De aansprakelijkheidsverzekeraar doet namens Rijnstate onderzoek en geeft namens 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 van deze klachtenregeling.

Een patiënt kan zich wenden tot de Geschillencommissie, zowel in het geval 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 dat de aansprakelijkheidsverzekeraar heeft ingenomen.

## **7. Privacy, dossier en bewaring**

De personen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding over 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.

## **8. Ketenzorg**

Rijnstate werkt nauw samen met andere zorgverleners in de regio, zoals bijvoorbeeld huisartsen, verloskundigen, het Radiotherapeutisch Instituut, thuiszorginstellingen en ziekenhuizen uit de regio (A.R.T.Z.). Bij klachten waarbij meerdere zorginstanties zijn betrokken, zal Rijnstate er naar streven om te komen tot een goede afstemming van de klachtbehandeling, zodat men niet langs elkaar heen werkt en er voor de klager een zo optimaal mogelijke afhandeling van zijn klacht is. 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.

## **9. 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 Centrale Cliëntenraad, de CMSR, de klachtenonderzoekscommissie en de klachtenfunctionaris om advies gevraagd.

## **10. Jaarverslag**

In het kader van het kwaliteitsbeleid brengt Rijnstate jaarlijks voor 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 benoemd, die zijn voortgekomen uit klachten.

## **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. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dit kan ook in geval van artikel 5, wanneer er sprake is van het niet in behandeling nemen van een klacht.

De klager kan alleen rechtstreeks, zonder oordeel van Rijnstate 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 bij Rijnstate indient. Een geschil moet binnen een jaar na het oordeel van Rijnstate worden ingediend bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie heeft de bevoegdheid een schadevergoeding toe te kennen tot maximaal 25.000 euro.

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 graad in de zijlijn (broers en zusters).