Klachtenregeling Patiënten	Stichting Gelre ziekenhuizen

Versie 01-03-2025

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING 2

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN 4

Artikel 1 Begripsbepalingen 4

Artikel 2 Doelstelling 5

HOOFDSTUK 2 - KLACHTBEMIDDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS 5

Artikel 3 De Klachtenfunctionaris 5

Artikel 4 Klachtenfunctionaris: het indienen van een Klacht 6

Artikel 5 Klachtenfunctionaris: de behandeling van een Klacht 7

HOOFDSTUK 3 - KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE 7

Artikel 6 Klachtencommissie: Samenstelling, benoeming en ontslag 7

Artikel 7 Klachtencommissie: Bevoegdheden en verantwoordelijkheden 8

Artikel 8 Klachtencommissie: Het indienen van de Klacht 9

Artikel 9 Klachtencommissie: ontvankelijkheid van de Klacht 9

Artikel 11 Klachtencommissie: Oordeel over de Klacht 10

HOOFDSTUK 4 - OVERIGE BEPALINGEN 11

Artikel 12 Het niet in behandeling nemen, intrekken en stopzetten van de behandeling van de Klacht door de Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie 11

Artikel 13 Behandeling Klachten die betrekking hebben op meerdere Zorgaanbieders 11

Artikel 14 Complexe zaken en Schadeclaims 11

HOOFDSTUK 5 - SLOTBEPALINGEN 12

Artikel 15 Overige Klacht- en meldmogelijkheden 12

Artikel 17 Bijstand 13

Artikel 18 Openbaarmaking Klachtenregeling 13

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling 13

Artikel 20 Jaarverslag 13

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding 13

INLEIDING

Stichting Gelre ziekenhuizen vindt het belangrijk dat iedere Patiënt of bezoeker op een eenvoudige manier zijn[1] onvrede kan uiten. Deze klachtenregeling legt uit hoe Klachten kunnen worden ingediend en hoe deze behandeld worden.

Iedere uiting van ontevredenheid kan als Klacht worden aangemerkt. Het kan dan gaan om ontevredenheid over de behandeling of verzorging, maar ook over bejegening, een afspraak, organisatie of voorzieningen van medisch specialisten van Stichting Gelre ziekenhuizen. Kortom: alle aspecten van het bezoek aan of verblijf in het ziekenhuis.

In een gesprek in het ziekenhuis, telefoongesprek, e-mail, brief of via het klachtenformulier op de website kan Klager kenbaar maken wat hem dwars zit, zodat misverstanden uit de weg kunnen worden geruimd, onvrede kan worden opgelost en lering getrokken kan worden uit de situatie.

Het heeft de voorkeur dat de Klacht direct bij de betrokkene of zijn leidinggevende kenbaar wordt gemaakt. Meestal kan de kwestie dan het snelst worden opgelost. Is dat niet mogelijk of gewenst, dan kan Klager contact leggen met Bureau Klachten en Claims, waaraan medewerkers zijn verbonden die de Klacht in ontvangst kunnen nemen.

Klager kan ook contact opnemen met de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris kan ondersteuning bieden bij het formuleren van de Klacht. Desgewenst kan hij tussen de betrokken partijen bemiddelen. De inzet van de Klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen Klager en Aangeklaagde, het herstel van de behandelrelatie en van het vertrouwen tussen de Klager en de Aangeklaagde. Een snelle en goede afstemming van de behoefte van Klager is belangrijk bij Klachtenafhandeling. Wil Klager een luisterend oor, een verontschuldiging of een vergoeding? Het is aan de Klachtenfunctionaris om dit te achterhalen. Waar mogelijk probeert de Klachtenfunctionaris dit direct met Aangeklaagde op te pakken. De Klacht kan ook worden behandeld door een Klachtencommissie. Zij oordelen over de gegrondheid van de Klacht en kunnen aanbevelingen geven aan de raad van bestuur.

Klachtbehandeling is een belangrijk instrument van het kwaliteitsbeleid. Stichting Gelre ziekenhuizen ziet een goede Klachtbehandeling daarom niet alleen als een middel om de onvrede van de Patiënt weg te nemen, maar tevens als een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de Zorg en ziekenhuisorganisatie.

Informatie over de manier van Klachtbehandeling is van groot belang. Op de website van het ziekenhuis en in diverse folders is die informatie voor iedereen beschikbaar. Ook kunnen de medewerkers van Bureau Klachten en Claims mondelinge informatie geven.

Deze Klachtenregeling voorziet in een effectieve en laagdrempelige opvang van Klachten zoals bedoeld in de zin van artikel 13 Wet kwaliteit Klachten en geschillen Zorg (Wkkgz). De Wkkgz eist dat het indienen van een Klacht voor een Klager leidt tot een laagdrempelige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van de Klacht. Daarnaast moet de Klachtafhandeling deskundig en neutraal plaatsvinden. Bovendien kan van Klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende Zorg verbeterd wordt.

[1] In deze klachtregeling wordt overal waar ‘hij’, ‘hem’ of ‘zijn’ staat vermeld ook ‘zij’ of ‘haar’ bedoeld.

Bij het opstellen van deze regeling is daarom met het oog op deze Wettelijke regeling, uitgegaan van het volgende:

- De Klachtenregeling is in lijn met de vereisten van de Wkkgz;
- Een Klager moet bij het indienen van een Klacht zo min mogelijk belemmering ervaren;
- De procedure is helder en begrijpelijk geformuleerd;
- Bij de behandeling van de Klacht wordt ingezet op herstel van de (behandel)relatie en/of het vertrouwen van Klager in (de Zorgverlener binnen) Stichting Gelre ziekenhuizen. Als er geen (behandel)relatie (meer) bestaat of kan worden hersteld, wordt bij de behandeling van de Klacht ingezet op het bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing;
- Partijen worden zorgvuldig bejegend;
- De Klacht is een instrument van het kwaliteitsbeleid en draagt bij aan kwaliteitsverbetering van de organisatie;
- Een Klager wordt geïnformeerd over wat de organisatie van de Klacht heeft geleerd.

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Aangeklaagde:

degene over wie een Klacht is ingediend. Dit kan Stichting Gelre ziekenhuizen zijn of een voor Stichting Gelre ziekenhuizen werkzaam persoon, die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de Klager in zijn Klacht aan de orde stelt.

b. Cliëntenraad:

de Cliëntenraad van Stichting Gelre ziekenhuizen die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten Zorginstellingen 2018 is ingesteld ten behoeve van de Patiënten van Stichting Gelre ziekenhuizen.

c. Geschillencommissie Ziekenhuizen:

de geschillencommissie is een landelijke en door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) erkende instantie die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een ziekenhuis jegens een Patiënt in het kader van de Zorgverlening te beslechten (artikel 18 Wkkgz).

d. Klacht(en):

iedere uiting van onvrede, niet zijnde een Schadeclaim, over een handelen jegens de Patiënt in het kader van de Zorgverlening.

e. Klachtencommissie:

de door de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen ingestelde onafhankelijke commissie die de Klacht onderzoekt en beoordeelt.

f. Klachtenfunctionaris:

degene die aangewezen is binnen Stichting Gelre ziekenhuizen om onafhankelijk en onpartijdig Klagers te informeren, te adviseren en indien van toepassing te bemiddelen en zowel Klager(s) als Aangeklaagde(n) hieromtrent begeleidt (artikel 15 Wkkgz).

g. Klager:

de Patiënt, diens wettelijk Vertegenwoordiger zoals bedoeld in artikel 7:465 van het Burgerlijk Wetboek, gemachtigde of Nabestaande van de Patiënt die een Klacht indient.

h. Nabestaande:

de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner van de overledene, andere bloed- of aanverwanten van de overledene, zoals bedoeld in artikel 1 Wkkgz.

i. Oordeel:

Een Oordeel is een (inhoudelijke) uitspraak over de Klacht door de Klachtencommissie.

j. Patiënt:

Natuurlijke persoon die Zorg vraagt dan wel aan wie Stichting Gelre ziekenhuizen Zorg verleent of heeft verleend.

k. Schadeclaim:

Klacht waarbij de Klager tevens een eis tot schadevergoeding indient wegens vermeend onzorgvuldig handelen of nalaten in het kader van de Zorgverlening.

l. raad van bestuur:

de raad van bestuur van de Stichting Gelre ziekenhuizen.

m. Schriftelijk:

per brief of elektronisch (e-mail of digitaal klachtenformulier).

n. Vertegenwoordiger:

de persoon of personen die Stichting Gelre ziekenhuizen op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de Patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de Patiënt.

o. Wet:

de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen in de gezondheidszorg (Wkkgz).

p. Ziekenhuis:

de Stichting Gelre ziekenhuizen.

q. Zorg:

Zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Stichting Gelre ziekenhuizen conform artikel 2 Wkkgz.

*r. Zorg**aanbieder:***

de rechtspersoon of natuurlijk persoon die een instelling in stand houdt waarin Zorg wordt verleend zoals bij "Zorg" beschreven.

s. Zorgverlener:

een binnen Stichting Gelre ziekenhuizen werkzaam natuurlijk persoon die beroepsmatig Zorg verleent, met inbegrip van de medisch specialisten (zowel in dienstverband als leden van de coöperatie medisch specialisten Gelre).

Artikel 2 Doelstelling

2.1 De Klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de Klacht;
- een bescherming van de rechtspositie van Klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van Klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen tussen Klager en Aangeklaagde;
- het op anonieme wijze systematisch verzamelen, registreren en rapporteren van Klachten om een beter inzicht in de aard en omvang van de Klachten te verkrijgen;
- het bijdragen aan kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

HOOFDSTUK 2 - KLACHTBEMIDDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 3 De Klachtenfunctionaris

3.1 De Klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onpartijdig en onafhankelijk overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen[2]en de functiebeschrijving. Hij is zelf niet betrokken bij de zorgverlening waarop de Klacht betrekking heeft. Stichting Gelre ziekenhuizen onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3.2 De taken van de Klachtenfunctionaris zijn onder andere:

- het informeren van Klager(s), Aangeklaagde en eventueel betrokken derden over de klachtenregeling;
- het adviseren van diegene(n) die overwegen een Klacht in te dienen en hen desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;

[2] Zie: https://www.vkig.nl/kennis-kunde/beroepsprofiel.

- het helpen van Klager en Aangeklaagde met het (door bemiddeling) oplossen van de Klacht;
- het zorgdragen voor de juiste dossiervoering waarbij bewaring en registratie m.b.t. privacy van alle betrokkenen gewaarborgd zijn.

3.3 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(n) die een beroep op hem doet en degene(n) op wie diens onvrede de Klacht betrekking heeft. De Klachtenfunctionaris heeft gedurende de behandeling gelijke aandacht voor zowel de Klager als de betrokken medewerker of afdeling.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris: het indienen van een Klacht

4.1 Bij de Klachtenfunctionaris kunnen Klachten zowel mondeling (face to face of telefonisch) als Schriftelijk worden ingediend.

4.2 Een Klacht kan worden ingediend door:

a. een Patiënt of een persoon namens de Patiënt met diens schriftelijke toestemming;
b. de wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde van de Patiënt;
c. de Nabestaande(n) van de Patiënt.

4.3 De Klachtenfunctionaris informeert Klager over de voorwaarden waaraan de (inhoud van de) klachtbrief voor de Klachtencommissie moet voldoen. De Klacht bevat in ieder geval informatie met betrekking tot:

a. waar en wanneer de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
b. wie daarbij aanwezig en/of betrokken waren;
c. over wie de Klacht gaat;
d. wat de inhoud en het doel van de Klacht is.

Desgewenst helpt de Klachtenfunctionaris de Klager bij het opstellen van de brief en bij het op schrift stellen van de Klacht en het doorzenden van deze Klacht aan de Klachtencommissie.

4.4 Wanneer Klachten in toon of woordkeus niet op respectvolle wijze worden geuit, wordt de Klager gevraagd zijn Klacht te herformuleren. Anonieme Klachten, ongeacht op welke wijze deze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

4.5 Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de Klacht kan Klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem schriftelijk aangewezen of gemachtigde persoon.

4.6 Een persoon die meent ten onrechte niet als Vertegenwoordiger van een Patiënt te worden beschouwd kan daarover een Klacht indienen.

4.7 In het geval dat door verloop van tijd een Klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de Klachtenfunctionaris de Klager daarover Schriftelijk en onder vermelding van de gronden.

4.8 Het contact tussen Klager en Klachtenfunctionaris heeft een strikt vertrouwelijk karakter. De Klachtenfunctionaris onderneemt geen acties zonder expliciete toestemming van Klager, tenzij er op grond van de Klacht aanwijzingen zijn dat er mogelijk sprake is van een ernstig incident (calamiteit) of ernstig disfunctioneren van een werkzaam persoon voor Stichting Gelre ziekenhuizen. In die gevallen overlegt de Klachtenfunctionaris met de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen. Klager wordt hierover geïnformeerd.

4.9 Voor het behandelen van de Klacht kan het nodig zijn dat de Klachtenfunctionaris het medisch dossier van Klager raadpleegt, bijvoorbeeld indien de naam (of namen) van betrokken medewerker(s)/Zorgverlener(s) bij Klager niet bekend zijn. In dat geval vraagt de Klachtenfunctionaris hiervoor expliciete toestemming aan Klager.

Artikel 5 Klachtenfunctionaris: de behandeling van een Klacht

5.1 De activiteiten van de Klachtenfunctionaris zijn gericht op het herstel van vertrouwen van de Klager in de betrokken Zorgverlener en/of de organisatie. Eén van de middelen om tot het herstel van vertrouwen te komen is een door de Klachtenfunctionaris georganiseerd en geleid bemiddelingsgesprek. Ter voorbereiding van het bemiddelingsgesprek heeft de Klachtenfunctionaris een voorgesprek met de Klager en de betrokken Zorgverlener(s). Eventuele in het bemiddelingsgesprek gemaakte concrete afspraken worden door de Klachtenfunctionaris op schrift gesteld en aan Klager en betrokken Zorgverlener Schriftelijk toegezonden.

5.2 De Klachtenfunctionaris registreert de Klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van Klachten heeft verricht en de resultaten daarvan in een (elektronisch) klachtdossier. Dit dossier is strikt vertrouwelijk en is geen onderdeel van het patiëntendossier.

5.3 Indien Klager niet instemt met bemiddeling door de Klachtenfunctionaris of wanneer de Klager en/of de Klachtenfunctionaris tot de conclusie komen dat een bemiddelingstraject niet tot tevredenheid van Klager is afgesloten, kan de Klacht – op verzoek van Klager – door de Klachtenfunctionaris worden doorgeleid naar de Klachtencommissie.

5.4 Wanneer Klager van mening is dat de Klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de Klachtenfunctionaris de Klacht af en registreert dit in het klachtdossier.

HOOFDSTUK 3 - KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 6 Klachtencommissie: Samenstelling, benoeming en ontslag

6.1 De Klachtencommissie is ingesteld door de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen en verricht haar werkzaamheden rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid, maar onafhankelijk van de raad van bestuur.

6.2 De Klachtencommissie heeft als taak te komen tot een Oordeel over de (on)gegrondheid van de voorgelegde Klacht. Dit doet zij door middel van het inwinnen van alle relevante informatie en het onderzoeken daarvan.

6.3 De Klachtencommissie bestaat in beginsel uit vier leden: de onafhankelijk voorzitter of plaatsvervangend voorzitter, beiden jurist en niet werkzaam bij of voor Stichting Gelre ziekenhuizen, twee leden werkzaam bij/voor het Ziekenhuis en één lid op voordracht van de Cliëntenraad. De (plaatsvervangend) voorzitter bepaalt, afhankelijk van de inhoud van de Klacht, de samenstelling van de commissie, die de Klacht zal behandelen (behandelcommissie). De samenstelling wordt zodanig gekozen dat de leden uit verschillende beroepsgroepen afkomstig zijn en dat de deskundigheid van de behandelcommissie zo veel mogelijk aansluit bij de aard van de Klacht.

6.4 Van lidmaatschap aan de Klachtencommissie zijn uitgesloten de personen die lid zijn van een besluitvormend of toezichthoudend orgaan van het Ziekenhuis.

6.5 In afwijking van lid 3 kan de (plaatsvervangend) voorzitter besluiten om de Klacht, afhankelijk van de aard en omvang daarvan, door meer of minder dan het in lid 3 genoemde aantal leden te behandelen. Als de Klacht in kleinere samenstelling wordt behandeld, bestaat de klachtencommissie inclusief de (plaatsvervangend) voorzitter uit tenminste drie leden, waarvan tenminste één lid medisch specialist is.

6.6 Als wordt geklaagd over een lid van de Klachtencommissie of het lid op enigerlei wijze nauw betrokken is bij Klager of de Klacht, dan zal dit lid niet deelnemen aan de behandeling van de Klacht.

6.7 Klager en Aangeklaagde(n) worden bij aanvang van de klachtenprocedure geïnformeerd over de mogelijkheid om gemotiveerd bezwaar aan te tekenen tegen deelname van een bepaald lid van de Klachtencommissie aan de klachtenbehandeling. De Klachtencommissie beslist of zij aan dit bezwaar tegemoet komt.

6.8 De voorzitters en leden van de Klachtencommissie worden door de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen benoemd. De voorzitters en leden van de Klachtencommissie worden benoemd door de raad van bestuur van Stichting Gelre Ziekenhuizen nadat de Cliëntenraad in de gelegenheid is gesteld daarover advies uit te brengen.

6.9 Op het moment dat er een vacature is voor een lid van de Klachtencommissie, op voordracht van de Cliëntenraad, zal de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen de Cliëntenraad verzoeken een nieuw lid aan te dragen. De Cliëntenraad draagt zorg voor werving en stelt daartoe desgewenst een profiel op. Indien de Cliëntenraad geen kandidaten beschikbaar heeft, plegen de Cliëntenraad en de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen overleg over de wijze waarop alsnog een lid namens de Cliëntenraad kan worden geworven.

6.10 De Raad van bestuur draagt er voor zorg dat onder de leden die zij benoemt en die werkzaam zijn voor Stichting Gelre Ziekenhuizen tenminste zijn vertegenwoordigd: leden medisch specialist uit zowel de snijdende als de beschouwende medisch specialismen, leden uit de verpleegkundige beroepsgroep, alsmede overige medewerkers van Gelre ziekenhuizen.

6.11 Alle leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar voor een periode van 4 jaar.

6.12 Een lid van de Klachtencommissie zal door de raad van bestuur worden ontslagen uit zijn functie:

- op verzoek van de voorzitter, resp. het lid;
- aan het einde van de zittingsperiode;
- bij aantoonbare ongeschiktheid van de taak.

6.13 De Klachtencommissie stelt een rooster van op- en aftreden op van de leden.

Artikel 7 Klachtencommissie: Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

7.1 De Klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden en verantwoordelijkheden:

- Het inwinnen van informatie en het inzien van (dossier)stukken die betrekking hebben op de Klacht na expliciete Schriftelijke toestemming van de Patiënt;
- Het zo nodig oproepen en horen van personen die bij de Klacht betrokken zijn;
- Het horen van getuigen;
- Het zo nodig inschakelen van interne of externe deskundigen;
- Het oproepen van Klager en Aangeklaagde(n);
- Het stellen van een termijn voor het indienen van Schriftelijke stukken;
- Het gelasten van een hoorzitting;
- Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de Klacht;
- Het beoordelen van de (on)gegrondheid van de Klacht;
- Het uitbrengen van een Schriftelijk en gemotiveerd Oordeel over de gegrondheid van de ingediende Klacht aan de Klager, de Aangeklaagde en de raad van bestuur, eventueel vergezeld van aanbevelingen aan de Aangeklaagde of de raad van bestuur;

- Het op basis van de ingediende Klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de Zorg;
- Het bijhouden en registeren van de ingediende Klachten;
- Het opstellen van een jaarverslag;
- Het adviseren van de raad van bestuur over wijziging van deze klachtenregeling.

7.2 De raad van bestuur stelt de Klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking. De ambtelijk secretaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- Het afstemmen met de voorzitter van de Klachtencommissie over de te houden hoorzitting;
- Het samenstellen van het dossier voor de hoorzitting;
- Het nauw samenwerken met de secretaresse van de Klachtencommissie in de voorbereiding, planning en organisatie van de hoorzitting;
- Het bewaken van het rooster van aftreden en, in samenspraak met de voorzitter(s) van de Klachtencommissie en de secretaris raad van bestuur, zorgdragen voor de werving, selectie en benoeming van nieuwe leden.

7.3 Gelre Ziekenhuizen draagt zorg voor de secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de Klachtencommissie.

Artikel 8 Klachtencommissie: Het indienen van de Klacht

8.1 Bij de Klachtencommissie kunnen Klachten schriftelijk, al dan niet via de Klachtenfunctionaris, bij de Klachtencommissie worden ingediend.

8.2 De Klacht bevat in ieder geval informatie met betrekking tot:

a. waar en wanneer de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
b. wie daarbij aanwezig en/of betrokken waren;
c. over wie de Klacht gaat;
d. wat de inhoud en het doel van de Klacht is.

8.3 Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht door de Klachtencommissie ontvangt de Klager een bevestiging van ontvangst van de Klacht.

8.4 Een Klacht kan worden ingediend door:

a. een Patiënt of een persoon namens de Patiënt met diens toestemming;
b. de Vertegenwoordiger van de Patiënt;
c. de Nabestaanden van de Patiënt.

8.5 De Klacht dient eerder met een Klachtenfunctionaris te zijn besproken, dan wel moet in de Klacht worden gemotiveerd waarom Klager heeft afgezien van bespreking met een Klachtenfunctionaris.

8.6 Een Klacht dient in de Nederlandse of Engelse taal te zijn geformuleerd. De Klachtencommissie formuleert haar correspondentie en Oordeel in de Nederlandse taal.

8.7 Wanneer Klachten in toon of woordkeus niet op respectvolle wijze worden geuit, wordt de Klager gevraagd zijn Klacht te herformuleren.

Artikel 9 Klachtencommissie: ontvankelijkheid van de Klacht

9.1 Een Klacht is niet ontvankelijk als:

- De Klacht wordt ingediend door een persoon die geen Klager is in de zin van artikel 1;
- De Klacht geen betrekking heeft op Stichting Gelre ziekenhuizen of op voor haar werkzame personen;
- De Klacht anoniem is ingediend;

- De Klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- De Klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden, in alle redelijkheid, niet (goed meer) verkend kan worden.

9.2 De voorzitter neemt een besluit over de ontvankelijkheid van de Klacht.

9.3 Als een Klacht niet ontvankelijk is, deelt de voorzitter dit binnen tien werkdagen Schriftelijk en onder vermelding van reden, mee aan de Klager en Aangeklaagde. De raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen krijgt een afschrift van deze mededeling.

Artikel 10 Klachtencommissie: behandeling van de Klacht

10.1 De Klachtencommissie verifieert de aard en de inhoud van de Klacht bij Klager, inventariseert wie daarbij betrokken zijn en geeft uitleg over de procedure.

10.2 Op het moment dat de Klacht is geregistreerd bij de Klachtencommissie en zij de benodigde machtigingen heeft ontvangen, wordt de Klacht formeel aanhangig gemaakt en stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. De Klachtencommissie streeft er naar binnen zes weken tot een Oordeel te komen.

10.3 Op de termijn van zes weken is verlenging mogelijk van vier weken of langer in afstemming met Klager. De aard en complexiteit van de Klacht kan namelijk zodanig zijn, dat verlenging in alle redelijkheid noodzakelijk is.

10.4 De Klachtencommissie stelt Klager tijdens de behandeling van de Klacht in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht. De Aangeklaagde wordt tijdens de behandeling in de gelegenheid gesteld om in beginsel binnen zeven werkdagen een Schriftelijke reactie te geven op de Klacht. Voor zover noodzakelijk geacht door de Klachtencommissie krijgen Klager en Aangeklaagde(n) de mogelijkheid om nogmaals Schriftelijk op elkaars standpunt(en) te reageren.

10.5 De Klachtencommissie heeft de mogelijkheid Klager en Aangeklaagde(n) in aanwezigheid van elkaar te horen dan wel de Klacht Schriftelijk af te doen.

10.6 Klager en Aangeklaagde(n) kunnen zich op eigen kosten bij de behandeling van de Klacht laten bijstaan door een door hun aangewezen of gemachtigde persoon.

10.7 Zowel Klager als Aangeklaagde worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld om uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de mondelinge behandeling stukken in te brengen zoals Schriftelijke verklaringen van getuigen of deskundigen. Voor zover het inbrengen van nieuwe stukken van invloed is op de termijn voor de behandeling van de Klacht vindt daarover afstemming plaats met Klager en Aangeklaagde(n) door de secretaris.

Artikel 11 Klachtencommissie: Oordeel over de Klacht

11.1 Nadat het onderzoek is afgerond, beraadslaagt de Klachtencommissie over het Oordeel.

11.2 Het Oordeel van de Klachtencommissie bevat de volgende elementen:

a. Een overzicht van de klachtonderdelen;
b. Het verloop van de procedure;
c. De feiten;
d. De onderzoeksbevindingen waarbij tevens de overwegingen van de Klachtencommissie zijn aangegeven;
e. Een uitspraak over de (on)gegrondheid van de Klacht;
f. Een motivering van het Oordeel;
g. Eventuele verbetermaatregelen.

11.3 De Klager, Aangeklaagde(n) en de raad van bestuur ontvangen een afschrift van het Oordeel.

11.4 Binnen twee weken na ontvangst van het Oordeel deelt de raad van bestuur aan de Klager, Aangeklaagde en de Klachtencommissie Schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het Oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

HOOFDSTUK 4 - OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 12 Het niet in behandeling nemen, intrekken en stopzetten van de behandeling van de Klacht door de Klachtenfunctionaris en Klachtencommissie

12.1 Indien een Klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan worden besloten de Klacht niet in behandeling te nemen. Klager zal hierover Schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

12.2 Een Klacht wordt niet verder behandeld als Klager de Klacht intrekt. Klager kan de Klacht intrekken door Schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de Klacht wenst. De intrekking wordt Schriftelijk bevestigd aan Klager.

12.3 Indien de Klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking Schriftelijk bevestigd aan Klager onder vermelding van datum van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.

12.4 In geval van dringende reden kan Stichting Gelre ziekenhuizen besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien Klager zich agressief naar medewerkers van Stichting Gelre ziekenhuizen uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de Zorgaanbieder kan worden verlangd. Klager wordt Schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

12.5 Indien een klachtenprocedure, over hetzelfde feitencomplex, is gestart bij de Klachtencommissie en deze Klacht ook bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen is aangemeld, wordt de procedure bij de Klachtencommissie als ingetrokken beschouwd.

Artikel 13 Behandeling Klachten die betrekking hebben op meerdere Zorgaanbieders

13.1 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 Klager meldt dat hij de Klacht ook bij andere Zorgaanbieders heeft ingediend.

13.2 Als er sprake is van een Klacht als bedoeld in artikel 13.1, zorgt de Klachtenfunctionaris voor een gecoördineerde behandeling van de Klacht, in afstemming met de andere Zorgaanbieders en/of Zorgverleners.

13.3 Indien de Klacht ten onrechte bij Gelre Ziekenhuizen is aangeboden, wordt deze zorgvuldig overgedragen aan de daarvoor verantwoordelijke Zorgaanbieder, bijvoorbeeld ketenpartner.

13.4 De Klachtenfunctionaris controleert of de Klager toestemming heeft gegeven voor het overdragen van de behandeling van de Klacht aan een andere Zorgaanbieder.

Artikel 14 Complexe zaken en Schadeclaims

14.1 De Klachtencommissie kan een intern of extern deskundige raadplegen als zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen Oordeel over de Klacht te geven.

14.2 Als aan de Klachtencommissie een Oordeel wordt gevraagd over een Klacht van complexe medisch-inhoudelijke of technische aard kan zij besluiten zich te beperken tot het geven van een globaal Oordeel.

14.3 Als aan de Klachtencommissie een Klacht wordt voorgelegd die (deels) een Schadeclaim inhoudt, doet de commissie geen uitspraak over de vraag of Aangeklaagde of het ziekenhuis aansprakelijk is en beperkt zich tot het beoordelen van de gegrondheid van de Klacht.

14.4 Een gelijke Klacht die ook bij de Klachtencommissie in behandeling is, kan gevoegd worden behandeld met de al aanhangige Klacht.

14.5 Indien een Klacht samenloopt met een calamiteitenonderzoek, zal aan Klager worden voorgesteld de behandeling van de Klacht aan te houden totdat Klager over de uitkomst van het onderzoek is geïnformeerd.

14.6 Indien een klachtenprocedure, over hetzelfde feitencomplex, is gestart bij de Klachtencommissie en deze tegelijkertijd of nadien bij het Regionaal Tuchtcollege wordt aangemeld, dan zal aan Klager worden voorgesteld de behandeling van de Klacht bij de Klachtencommissie aan te houden totdat de procedure bij het Regionaal Tuchtcollege is afgerond.

14.7 Als een Klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen daarvan in kennis.

HOOFDSTUK 5 - SLOTBEPALINGEN

Artikel 15 Overige Klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om Klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties, waaronder de Geschillencommissie Ziekenhuizen, onverlet.

Artikel 16 Registratie, geheimhouding, privacy en bewaartermijn

16.1 Alle bij de klachtbehandeling betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van wat aan hen bij de klachtbehandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of vermoeden, tenzij enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van deze Klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De geheimhoudingsplicht duurt voort na beëindiging van de functie in de Klachtbehandeling.

16.2 De Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie verwerken de in het kader van de behandeling van de Klacht verkregen stukken op zorgvuldige wijze in lijn met de wet- en regelgeving, waaronder de AVG.

16.3 De klachtenregistratie zoals bedoeld in artikel 16.2 en de overige documenten over de Klachtbehandeling zijn enkel toegankelijk voor medewerkers van de afdeling Bureau Klachten & Claims en de beheerder van het systeem.

16.4 Alle bescheiden met betrekking tot een Klacht worden in een (digitaal) dossier bewaard, separaat van het medisch dossier en het personeelsdossier. Een klachtdossier wordt in beginsel na twee jaar na afronding van de klacht, incl. eventuele schadevergoeding, vernietigd, tenzij het noodzakelijk is het klachtdossier langer te bewaren.

Artikel 17 Bijstand

De Klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van bijstand door de Klager en de Aangeklaagde met zich meebrengen. Over de kosten van bijstand aan Aangeklaagde kan door de raad van bestuur anders worden beslist.

Artikel 18 Openbaarmaking Klachtenregeling

De raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen 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 Stichting Gelre ziekenhuizen geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan Patiënten, hun Vertegenwoordigers en medewerkers van Stichting Gelre ziekenhuizen.

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur van Stichting Gelre ziekenhuizen ter instemming voor aan de Cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Artikel 20 Jaarverslag

20.1 De Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie brengen jaarlijks voor het derde kwartaal (Q3) van het opvolgende kalenderjaar een verslag uit over het afgelopen jaar aan de raad van bestuur over het aantal en de aard van de door Stichting Gelre ziekenhuizen behandelde Klachten.

20.2 Dit verslag beschrijft tenminste:

- De klachtenregeling (kort weergegeven);
- De manier waarop de regeling onder de aandacht van Patiënten is gebracht;
- De samenstelling van de Klachtenfunctionaris c.q. Klachtencommissie;
- In hoeverre de Klachtenfunctionaris c.q. Klachtencommissie haar werk heeft kunnen doen met inachtneming van de wettelijke waarborgen zoals opgenomen in deze regeling;
- Het aantal en de aard van de Klachten die door de Klachtenfunctionaris en/of Klachtencommissie zijn behandeld;
- De strekking van de Oordelen en aanbevelingen;
- De aard van de maatregelen naar aanleiding van het Oordeel.

20.3 In het verslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling vervangt de Klachtenregeling Patiënten d.d. 01.01.2020 en treedt in werking op

19 maart
…….. 2025
[dd-mm-jaar]