

Klachtenreglement Stichting Polikliniek Proktovar

Opgesteld door: Anne Liem

Laatste wijziging: 01-07-2019

Klachtenreglement Stichting Polikliniek Proktovar

Bij directiebesluit is per 01-07-2019 het navolgende klachtenreglement vastgesteld voor *Stichting Polikliniek Proktovar*. Er is besloten tot aanstelling van een klachtencommissie en een klachtenfunctionaris

Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

Instelling

Stichting Polikliniek Proktovar

Zorgaanbieder

1. De instelling
2. Een natuurlijk persoon werkzaam in de instelling op wie de klacht betrekking heeft.

Klacht

De uiting van onvrede met betrekking tot de behandeling, verpleging, begeleiding, of bejegening door personen, werkzaam in de instelling, incidenten of onveilige situatie.

Indiener

Een patiënt of iemand namens de patiënt die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling en een klacht indient.

Klachtenfunctionaris

Degene die door de directie van Stichting Polikliniek Proktovar is aangesteld als klachtenfunctionaris is mw. A.J. Liem.

Klachtencommissie

De door de instelling ingestelde commissie voor behandeling van klachten bestaande uit drie personen, waarvan 2 medewerkers van Stichting Polikliniek Proktovar en een voorzitter die niet werkzaam is bij *Stichting Polikliniek Proktovar*

Doelstelling van de regeling

- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en zorgaanbieder.
- Recht te doen aan de individuele indiener en de zorgaanbieder
- Het systematisch verzamelen van klachten ten einde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen in het behandeltraject.
- Controle op en evaluatie van de bovenstaande verzamelde gegevens, welke worden gebruikt voor beleid en de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg

Uitgangspunten bij de regeling

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen indiener en zorgaanbieder; dit is het moment waarop veelal direct een oplossing van de klacht mogelijk is
- Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang, bemiddeling en behandeling mogelijk is
- Toepassing van beginsel hoor en wederhoor
- Een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van de klachten

- Centrale registratie van de klachten bij de klachtenfunctionaris
- Een vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering

Samenstelling en werkwijze van de commissie

- De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden. Het voorzitterschap wordt vervuld door een lid dat niet werkzaam is voor of bij de instelling.
- De klachtencommissie komt samen indien daar aanleiding toe is. De commissie komt tenminste één keer per jaar samen.
- Indien een klacht een lid van de klachtencommissie betreft neemt deze niet deel aan de behandeling na de klacht.
- De klachtencommissie stelt binnen 6 weken nadat een klacht bij haar is ingediend, alle betrokkenen schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen en haar oordeel. Indien dit niet mogelijk is dan zal zij dit met redenen omkleed aan betrokkenen meedelen.
- De klachtencommissie zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen.

Huishoudelijk reglement Klachtencommissie *Stichting Polikliniek Proktovar*

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken

- De ontvankelijkheid van de klacht vaststellen
- Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen
- Het op basis van de behandeling van een klacht komen met een uitspraak gericht tot de indiener en zorgaanbieder, in afschrift aan de instelling.
- Het naar aanleiding van klachtenprocedures doen van aanbevelingen aan de instelling inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de geleverde zorg
- Het uitbrengen van een jaarverslag aan de directie

2. De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de indiener
- Het oproepen en horen van personen binnen de instelling die bij de klacht betrokken zijn
- Het inschakelen van deskundigen, in overleg met de directie van de instelling

3. De samenstelling van de klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden
- De leden worden benoemd door de directie
- Het lidmaatschap wordt beëindigd door:
 - aftreden
 - intrekking van de benoeming door de directie op gewichtige gronden

4. Indienen en behandelen van klachten

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de instelling.
- De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 24 uur.
- Klachtenfunctionaris informeert directie m.b.t. de klacht en deze schakelt indien nodig de klachtencommissie in
- De klachtencommissie beoordeelt de binnengekomen klacht op grond van het gegrond of ongegrond verklaren van de betreffende klacht

- De commissie deelt de betreffende zorgaanbieder de inhoud van de klacht mee, met verzoek erop schriftelijk te reageren
- Indien gewenst dan worden indiener, zorgaanbieder en eventueel anderen die bij de klacht betrokken zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie
- De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gezonden aan de indiener, de zorgaanbieder en aan de directie van de instelling
- De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet ontvankelijk te verklaren indien:
 - de klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
 - de klacht anoniem wordt ingediend
 - de klacht in behandeling is bij een andere instantie
 - de klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/ werkzaam geweest) de instelling

5. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- De leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot hun ter kennis gekomen gegevens en de daarop betrekking hebbende stukken
- De op de klachtenmelding betrekking hebbende stukken worden tenminste 2 jaar bewaard en maximaal 5 jaar vanwege de verjaringstermijn.

6. Slotbepalingen

- De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid
- De klachtenprocedure is kosteloos. Kosten voor een derde deskundige komen voor rekening van degene die voor de bijstand van zo'n deskundige heeft gekozen
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de instelling, na de klachtencommissie gehoord te hebben
- Dit reglement treedt in werking op 01-07-2019 en is geldig tot 01-07-2020

Externe klachtencommissie

Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtbehandeling door de klachtencommissie, verzoeken wij u dit te bespreken met de klachtenfunctionaris van Stichting Polikliniek Proktovar. De mogelijkheid bestaat vervolgens om de zaak voor te leggen aan de Geschillencommissie ZKN, één en ander conform het hiervoor geldende reglement (downloaden via www.zkn.nl)