

Klachten in het Wilhelmina Ziekenhuis Assen

Klachtenregeling voor patiënten in het WZA

Voorwoord

Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten, kan een zorgaanbieder het vertrouwen van de ontevreden patiënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg verbeterd kan worden.

Hoe klachten van patiënten binnen het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA) behandeld worden, is geregeld in de klachtenregeling Wilhelmina Ziekenhuis Assen. Artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld.

Het doel van de Wkkgz is een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de aangeklaagde bevredigende oplossing en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

Dit komt tot uitdrukking in het meest opvallende verschil tussen de Wkcz en de Wkkgz, namelijk dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen en het aanstellen van een klachtenfunctionaris verplicht is gesteld (In het WZA heet deze functie ombudsfunctionaris).

Deze klachtenregeling is een bewerking van de modelregeling die is opgesteld door onder meer de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) in samenwerking met o.a. de Vereniging van klachtenfunctionarissen in instellingen voor gezondheidszorg (VKIG), de Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF) en de organisatie die cliëntenraden vertegenwoordigen (het Landelijk steunpunt (mede) zeggenschap; LSR).

De cliëntenraad, de ondernemingsraad en de medische staf van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen hebben ingestemd met deze klachtenregeling.

Wilhelmina Ziekenhuis Assen
Maart 2018

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen;
- c. cliënt of patiënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de Wilhelmina Ziekenhuis Assen zorg verleent of heeft verleend;
- d. geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- e. inspecteur:
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- f. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij de ombudsfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een cliënt/patiënt in het kader van de zorgverlening;
- g. ombudsfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen het Wilhelmina Ziekenhuis belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent;

Toelichting:

De Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder 'een daartoe geschikt te achten persoon' aanwijst die de taak heeft om klagers op hun verzoek gratis te adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en bij te staan bij het formuleren daarvan en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om de klacht op te lossen. De zorgaanbieder waarborgt dat de ombudsfunctionaris de functie onafhankelijk en professioneel autonoom kan uitvoeren. De wet koppelt geen specifieke benaming aan deze functie. In het Wilhelmina Ziekenhuis Assen wordt de term ombudsfunctionaris gebruikt.

- h. klachtenonderzoekscommissie:
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies geeft over een voorgelegde klacht aan de raad van bestuur, die op grond daarvan een oordeel velt;

- i. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- j. leidinggevende: persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker;
- k. oordeel:
een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- l. raad van bestuur:
de raad van bestuur van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen;
- m. schadeclaim: een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
- n. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de raad van bestuur een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- o. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die het Wilhelmina Ziekenhuis Assen op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- p. wet:
Wkkgz – Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- q. zorg:
als zorg in de zin van deze wet wordt aangemerkt de zorg verleend in het Wilhelmina Ziekenhuis Assen;
- r. zorgaanbieder:
het Wilhelmina Ziekenhuis Assen (WZA);
- s. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2. Signaal van onvrede

Artikel 2. Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
- b. de leidinggevende;
- c. de ombudsfunctionaris.

Artikel 3. De zorgverlener/medewerker en/of diens leidinggevende

1. Een zorgverlener/medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De zorgverlener/medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Zorgverleners/medewerkers attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de aanwezigheid van de ombudsfunctionaris.
3. Zorgverleners/medewerkers bespreken onvrede van patiënten, anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team 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.
4. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende 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.
Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede met een leidinggevende.
5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de zorgverlener/medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 4 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de ombudsfunctionaris.

Artikel 4. De ombudsfunctionaris

1. De ombudsfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de in de Wkkgz voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Het WZA onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

2. De ombudsfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de raad van bestuur tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie of bij het indienen van een schadeclaim bij de schadebehandelaar;
 - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of schadebehandelaar binnen de instelling zo spoedig mogelijk maar niet later dan vijf werkdagen nadat de klager, na contact met de ombudsfunctionaris, heeft aangegeven voor welk traject (art. 6 lid 2 sub c of d) hij heeft gekozen.
3. De ombudsfunctionaris 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 of klacht betrekking heeft.
4. De raad van bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de ombudsfunctionaris.
5. De ombudsfunctionaris:
 - 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 in de zorg 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 ombudsfunctionaris 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 ombudsfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig 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 ombudsfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de raad van bestuur, kan de ombudsfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen.

Hoofdstuk 3. Klachtenbehandeling

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij of via de ombudsfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
 - Een klacht dient bij voorkeur schriftelijk (Wilhelmina Ziekenhuis Assen, postbus 30.001 9400 RA Assen, t.a.v. de ombudsfunctionaris) of elektronisch (www.wza.nl) te worden ingediend;
 - Indien de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch (0592-325624) worden ingediend, waarna de ombudsfunctionaris deze elektronisch registreert;
 - Het Wilhelmina Ziekenhuis Assen heeft op zijn website (www.wza.nl) een digitaal klachtenformulier beschikbaar.
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - 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 en gemachtigde persoon.
4. In het geval dat door gewijzigde omstandigheden een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de ombudsfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Toelichting

De term 'nabestaanden' is in de Wkkgz gedefinieerd. Hieronder vallen:

- a. *de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;*
- b. *andere 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;*
- c. *degene die reeds vóór 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;*
- d. *degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;*
- e. *bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.*

Bloedverwanten in de eerste graad zijn: ouders en kinderen van de overledene. Bloedverwanten in de tweede graad in de zijlijn zijn: broers en zusters van de overledene.

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 ombudsfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de ombudsfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de ombudsfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de raad van bestuur 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 ombudsfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. **verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht adviseert de raad van bestuur die op grond daarvan een oordeel velt
 - d. **verzoek om een financiële vergoeding:** de klacht zal worden behandeld door de schadebehandelaar van het WZA die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of door de aansprakelijkheidsverzekeraar van het WZA.
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.

Artikel 7. Behandeling door ombudsfunctionaris

1. De behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6 vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De ombudsfunctionaris:
 - a. kan met klager afspreken dat de ombudsfunctionaris eerst samen met klager en zorgverlener, of met de afdeling waartegen de klacht is gericht, gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
 - b. zal in elk geval binnen 4 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 ombudsfunctionaris de klacht af en registreert dit volgens artikel 6 lid 2 sub a.
4. Indien de mogelijkheid van lid 2 niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel (zie art. 6 lid 2 sub c) te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat

vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek van klager om een formeel oordeel van de raad van bestuur van het WZA.

Toelichting

De schriftelijke indiening van een klacht is nodig voor het bepalen van de start van de afhandeltermijn, die een aanvang neemt op het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt. De wet beoogt overigens niet dat alle klachten op schrift moeten worden gesteld. Het is juist de bedoeling van de wet om drempels weg te nemen en om zoveel mogelijk eventuele onvrede in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen.

Daar is de ombudsfunctionaris voor bedoeld. De ombudsfunctionaris heeft dan ook de ruimte om de klacht, of die nu mondeling, telefonisch of schriftelijk is ingediend, bespreekbaar te maken en op te lossen. Dat kan telefonisch of met een gesprek of anderszins.

Als ondanks de inspanningen van de ombudsfunctionaris geen oplossing kan worden bereikt, is het, om aanspraak te maken op de door de wet geregelde klachtenbehandeling, wel noodzakelijk dat er iets op schrift staat.

De ombudsfunctionaris heeft de ruimte om in samenspraak met de cliënt en de zorgaanbieder op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. Het is echter evenzeer aan de cliënt om te bepalen of hij, om hem moverende redenen, binnen de wettelijke termijn een meer formeel standpunt van de zorgaanbieder over zijn klacht wenst te ontvangen. De cliënt zal dan zijn klacht schriftelijk (per e-mail of anderszins elektronisch of per brief of klachtenformulier) aan de zorgaanbieder kenbaar moeten maken.

Niet iedere uiting van onvrede is al een klacht of zal uitmonden in een klacht in de zin van dit wetsvoorstel. Het kan ook voorkomen dat een cliënt in gesprek is met een zorgverlener en in dit gesprek aangeeft niet tevreden te zijn over bijvoorbeeld de bejegening, of meer informatie wil over een behandeling. Er is dan nog niet direct sprake van een klacht in de zin van de Wkkgz. Hiervoor geldt namelijk het vereiste van een 'schriftelijke' klacht. Dit vereiste is van belang voor de zeswekentermijn waarbinnen klachten in beginsel tot een oplossing moeten worden gebracht.

De interne klachtenregeling van de zorgaanbieder voorziet zo veel mogelijk in een informele oplossingsgerichte aanpak van alle klachten én uitingen van onvrede, juist om escalatie te voorkomen. Een goede inzet van de ombudsfunctionaris kan bijvoorbeeld voorkomen dat 'uitingen van onvrede' uiteindelijk formele klachten in de zin van de Wkkgz worden. Met 'uitingen van onvrede' wordt beoogd situaties aan te duiden waarbij nog geen sprake is van een formele schriftelijke klacht, maar waarbij wel sprake is van een ontevreden cliënt. Een goede klachtenafhandeling gaat niet alleen over klachten, maar geeft ook aandacht aan ontevreden cliënten die anderszins hun onvrede uiten.

Artikel 8. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

In het Wilhelmina Ziekenhuis Assen is een klachtenonderzoekscommissie ingesteld. Voor deze commissie is een apart reglement opgesteld. Dit reglement is op aanvraag bij de ombudsfunctionaris beschikbaar.

In dit reglement is het navolgende geregeld:

- a. het aanspreekpunt voor klager tijdens het traject;
- b. de wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie;
- c. het verloop van de procedure;
- d. de door de klachtenonderzoekscommissie eventueel te raadplegen documenten en informatie op basis waarvan het oordeel tot stand komt;
- e. wie betrokken kan worden bij het interne onderzoek;
- f. dat het oordeel dat de raad van bestuur velt gebaseerd dient te zijn op een deugdelijke motivering;
- g. bij het oordeel wordt zo mogelijk tevens vermeld welke beslissingen de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- h. de termijnen waarbinnen tot een dergelijk oordeel wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

Artikel 9. Oordeel raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, 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 of klachtenonderzoekscommissie 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 c en/of d is bepaald.
2. Indien de raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur of klachtenonderzoekscommissie 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 of klachtenonderzoekscommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij bereid is het oordeel af te wachten (en de klacht derhalve niet voor te leggen aan de geschilleninstantie). Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, kan de klachtenbehandeling worden beëindigd.
3. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, heeft hij de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg (www.degeschillencommissiezorg.nl), waarbij het WZA is aangesloten. De klager dient dit binnen een termijn van vijf weken aan te geven (artikel 6 lid 1b van het ziekenhuisreglement van de geschillencommissie).

Artikel 10. In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de interne schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen.



2. Klager ontvangt in beginsel vijf werkdagen na ontvangst van de schademelding een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager staan vermeld.
3. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

Toelichting bij artikel 10

Het door de wetgever gegeven tijdspad zal- ook in het geval dat de aansprakelijkheidsverzekeraar de claim in eerste instantie beoordeelt-een probleem zijn, gebaseerd op ervaring in de praktijk.

Aanbeveling 15 GOMA: Sneller standpunt innemen. De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkheidsstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over der aansprakelijkheid. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan meldt hij dit onder opgave van redenen en geeft hij aan wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Artikel 11. Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht 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 ombudsfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De ombudsfunctionaris spreekt namens het Wilhelmina Ziekenhuis Assen met de andere zorgaanbieders af wie de coördinatie verzorgt en hoe de klacht behandeld zal worden.

Artikel 12. Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 7 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgetraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgetraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 13. Onbemiddelbare klachten, intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling door ombudsfunctionaris

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 ombudsfunctionaris besluiten dat een adequate klachtbehandeling niet mogelijk is. 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 het WZA wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
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.
4. In geval van dringende reden kan de raad van bestuur 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 het WZA 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. 14 lid 1).

Artikel 14. Geschillencommissie Zorg

1. 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 dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van het WZA 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 het WZA in het kader van de zorgverlening bij het WZA indient.
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen worden ingediend bij de geschillencommissie.

Artikel 15. 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 wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16. Registratie

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub a wordt geregistreerd, zal deze 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 (Wbp).

Artikel 17. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Het WZA bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal twee jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 18. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 19. 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 20. Jaarverslag

Het Wilhelmina Ziekenhuis Assen brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door het WZA behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 21. 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 het WZA geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22. 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 betreft bij iedere evaluatie ten minste de ombudsfunctionaris, de ondernemingsraad, de Vereniging Medische Staf en de cliëntenraad en indien van toepassing de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 23. Vaststelling en wijziging regeling

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

Artikel 24. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2017.