

## **Klachtenregeling cliënten NL Healthcare Clinics**

(Oogziekenhuis Zonnestraal, Medinova, Orthopedium, Huidziekenhuis Dermicis )

December 2016

## Inhoudsopgave

Inleiding

Artikel 1 Definities en begripsbepalingen

Artikel 2 Doelstellingen en uitgangspunten

Artikel 3 Indiening van een klacht

Artikel 4 Bespreking met de rechtstreeks betrokkene(n)

Artikel 5 Opvang en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris

Artikel 6 Geheimhouding

Artikel 7 Vaststelling en bekendmaking

Artikel 8 Naleving en evaluatie

## Inleiding

NL Healthcare Clinics heeft zich tot doel gesteld kwalitatief hoogwaardige zorg aan haar cliënten te leveren.

Om dat te realiseren zetten wij deskundige en betrokken mensen in.

Toch kan het soms gebeuren dat de zorgverlening leidt tot een klacht. Dan is het goed dit aan ons te melden opdat wij kunnen helpen uw klacht zo goed mogelijk op de plek waar de klacht ontstaan is, te behandelen.

Ook de wetgever is van mening dat een klacht het beste ter plekke opgelost kan worden en met de persoon/personen waar de klacht over gaat. Daarom vragen wij u, als u een klacht heeft, om dit in eerste instantie rechtstreeks met de betrokken zorgverlener, medewerker, of diens leidinggevende te bespreken. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u samen met de klachtenfunctionaris kijken op welke manier uw klacht het beste behandeld kan worden.

Met deze klachtenregeling wordt voldaan aan de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen in de Zorg (WKKGZ), artikel 13 tot en met 17. In deze wet wordt de term “cliënt” gebruikt. Daarom wordt deze term ook in deze klachtenregeling gebruikt.

De klachtenregeling is ook terug te vinden in onze patiëntenfolder en op de websites van de onder NL Healthcare Clinics vallende instellingen zoals op bladzijde 1 staat aangegeven.

## Artikel 1 Definities en begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

**Zorgaanbieder:** de onder NL Healthcare Clinics ressorterende zorginstellingen (Oogziekenhuis Zonnestraal, Huidziekenhuis Dermicis, Medinova, Orthopedium, Nedspine)

**Directie:** de directies van de onder NL Healthcare Clinics vallende zorginstellingen.

**Client:** degene aan wie gezondheidszorg is en/of wordt verleend door de zorgaanbieder.

**Klacht:** een uiting van ongenoegen met betrekking tot een gedraging / handeling van bij de zorgaanbieder werkzame personen/persoon.

**Gedraging:** elk handelen of nalaten en/of het nemen van een besluit met gevolgen voor de cliënt.

**Klager:** degene die op grond van de WKKGZ bevoegd is een klacht in te dienen.

**Betrokkene:** de zorgaanbieder of de persoon, werkzaam voor de zorgaanbieder tegen wie de klacht zich richt c.q. de persoon, werkzaam voor de zorgaanbieder, onder wiens verantwoordelijkheid het voorval plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.

**Klachtenfunctionaris:**

de door de directie van de instelling conform de WKKGZ , artikel 15 aangestelde persoon die tot taak heeft bij klachten te adviseren door naar de klager te luisteren en deze ondersteuning te geven en bij klachten te bemiddelen door te proberen de relatie tussen betrokkenen te herstellen en misverstanden tussen betrokkenen weg te nemen.

**Klachtenbehandeling:**

De conform de WKKGZ schriftelijke klachtenbehandeling waarbij de zorgaanbieder een schriftelijk oordeel over de gegrondheid aan de betrokkenen geeft.

**Cliëntenraad:** De door de directie ingestelde cliëntenraad als bedoeld in artikel 12 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

## Artikel 2: Doelstellingen en uitgangspunten

2.1. De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- recht doen aan de individuele klager door het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten.

- het zo mogelijk en indien door de klager gewenst, bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen betrokkenen.
- het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van de instelling door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren aan de directie met betrekking tot het aanbrengen van verbeteringen in de aangeboden zorg / dienstverlening.

## 2.2 De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn:

- laagdrempelige klachtenopvang en bemiddeling door de klachtenfunctionaris
- zorgvuldige klachtbehandeling door de zorgaanbieder;
- objectiviteit en onpartijdigheid bij de klachtbehandeling met toepassing van hoor en wederhoor.
- elke klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd
- er geldt een geheimhoudingsplicht van alle personen die bij de klachtenbehandeling en – bemiddeling betrokken zijn of uit hoofde van zijn/haar functie hierover informatie heeft gekregen.

## 2.3 Alle medewerkers van de zorgaanbieder die door de klachtenfunctionaris of de zorgaanbieder in verband met een klacht worden benaderd, worden geacht binnen de gestelde termijn volledige medewerking te verlenen.

### **Artikel 3      Indienen van een klacht**

- 3.1 Een klacht kan door of namens een cliënt, door een vertegenwoordiger zoals bedoeld in de WKKGZ, artikel 14 worden ingediend.
- 3.2 Een klacht kan worden ingediend bij de betrokkene(n) of diens leidinggevende, bij de klachtenfunctionaris of bij de zorgaanbieder.
- 3.3 Er zijn voor de klager géén kosten verbonden aan het indienen van een klacht en het daarop volgende interne traject. Indien klager zich (juridisch) laat bijstaan komen deze kosten voor eigen rekening.
- 3.4 De klacht is niet-ontvankelijk indien hetgeen waarover wordt geklaagd meer dan vijf jaar geleden is.

### **Artikel 4      Bespreking met de rechtstreeks betrokkene(n)**

- 4.1 Een klacht kan mondeling of schriftelijk aan de betrokkenen of diens leidinggevende voorgelegd worden.
- 4.2 Wanneer de klager met de betrokkene over de klacht in gesprek wil, wordt aan dit verzoek zo snel mogelijk voldaan.

**Artikel 5 Opvang en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris**

De opvang en bemiddeling van klachten door de klachtenfunctionaris gebeurt zoals in het in Bijlage 1 vastgelegde reglement.

**Artikel 6 Geheimhouding**

- 6.1 Iedereen die in welke hoedanigheid dan ook, is betrokken bij een klacht moet hiermee vertrouwelijk omgaan.
- 6.2 De geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort óók nadat een klacht is afgehandeld.

**Artikel 7 Vaststelling en bekendmaking**

- 7.1 De vaststelling van deze regeling geschiedt door de directie. Voorafgaande aan de vaststelling hoort de directie de cliëntenraad.
- 7.2 De directie maakt deze regeling zo spoedig mogelijk nadat deze is vastgesteld openbaar op zo'n manier dat de cliënten hiervan goede nota kunnen nemen met daarbij het adres waar een klacht ingediend kan worden.
- 7.3 Iedereen die daarom vraagt krijgt deze regeling verstrekt. De regeling wordt ook op de website van de zorginstelling vermeld.

**Artikel 8 Naleving en evaluatie**

- 8.1 De directie ziet toe op naleving van deze regeling. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie.
- 8.2 Deze regeling wordt eenmaal per drie jaar geëvalueerd door de directie en de cliëntenraad.