

Klachtenreglement

1. Inleiding en doelstelling

Om te zorgen dat de klacht van een patiënt zo goed mogelijk behandeld wordt is dit klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe een patiënt een klacht kan indienen en hoe wij dit op zullen pakken. Patiënten hebben recht op een zorgvuldige behandeling van hun eventuele klachten over ervaringen in en met de kliniek en haar medewerkers conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (de Wkkgz).

Definitie Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede, schriftelijk dan wel mondeling door of namens een patiënt, over een behandeling of bejegening die door de patiënt als onjuist of onterecht wordt ervaren.

2. Procedures bij klachtafhandeling

In de klachtenafhandeling zijn de volgende procedures van toepassing:

- Met betrekking tot de klachtopvang, - bemiddeling en –behandeling wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast.
- Met de gegevens van alle partijen wordt zeer zorgvuldig omgegaan. Dit houdt in dat alle gegevens die de medewerkers van CosMed, de klachtenfunctionaris of de leden van de klachtencommissie uit hoofde van hun functie bekend worden als vertrouwelijk worden behandeld.
- De klachtdossiers vallen onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens
- De klachtenprocedure is kosteloos voor de cliënt. Indien de cliënt de hulp in roept van een adviseur, dan zijn de eventuele kosten die dit met zich meebrengt voor zijn eigen rekening.

3. Klachtenafhandeling

In de klachtenregeling van onze kliniek zijn een drietal niveaus te onderscheiden waarbij de cliënt bepaalt op welk niveau de klacht wordt ingediend, en wel;

1. Klachtenopvang en een vorm van bemiddeling door medewerkers van de CosMed kliniek (arts, manager of medewerker) zonder tussenkomst van een onafhankelijke derde
2. Klachtenopvang en bemiddeling door tussenkomst van een onafhankelijke klachtenfunctionaris en indien gewenst behandeling door een klachtencommissie
3. Klachtenbehandeling door een Geschillencommissie

Klachtenreglement

Ad 1. Het eerste niveau.

Het eerste niveau betreft de klachtenopvang door de medewerkers van de CosMed kliniek zelf. Dat wil zeggen in al die gevallen waarin de cliënt zich direct richt tot de medewerker over wie hij gevoelens van onvrede heeft.

Een klacht wordt bij voorkeur opgelost in een zo vroeg mogelijk stadium met de medewerkers ten aanzien van wie de klacht is ontstaan of die zeggenschap hebben over datgene waar de klacht betrekking op heeft, zonder tussenkomst van een derde. Dit vraagt van de cliënt om bij voorkeur in eerste instantie zijn klacht te bespreken met genoemde medewerker(s) en het vraagt van de medewerkers om open te staan voor klachten en de cliënt met respect te behandelen.

Bij de klachtenopvang op dit niveau gaat het om het verkrijgen van duidelijkheid over de inhoud van de klacht en het zo mogelijk oplossen van de klacht.

Ad 2. Het tweede niveau.

Op het tweede niveau gaat het om klachtenopvang en bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De CosMed kliniek heeft voor de bemiddeling inzake klachten een overeenkomst afgesloten met Quasir, een stichting die zorg draagt voor een onafhankelijke klachtenbemiddeling.

De klachtenfunctionaris biedt bemiddeling bij klachten van (vertegenwoordigers van) cliënten en bezoekers met als doel:

- het recht doen aan de klager en de aangeklaagde uitgaande van hoor en wederhoor,
- het zo mogelijk herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde(n) en het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van zorg.
- signalering van trendmatige ontwikkelingen en het uitbrengen van adviezen.

Zo nodig kan de klachtenfunctionaris voorstellen aan de klager om zijn klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt de klacht, geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en doet zo mogelijk aanbevelingen aan de directie van de CosMed kliniek.

Voor klachten in de Klachtenbemiddeling is de Coördinator mevrouw L. de Boon; telefoonnummer; 06-48 44 55 38

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: bemiddeling@quasir.nl

Voor klachten die direct naar de Klachtencommissie Quasir gaan, is het onderstaande adres van toepassing.

Klachtencommissie Quasir
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1021
7940 KA Meppel

Klachtenreglement

Ad 3. Het derde niveau.

Als de klacht niet door bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke Geschillencommissie.

De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst.

Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000, -.

De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de cliënt en de zelfstandige kliniek. Een laagdrempelige rechtsgang die geschillen tussen cliënten en klinieken op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld kan helpen.

De Geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid. Dit betekent dat u kunt rekenen op een goede procedure en een onpartijdige beslissing.

NB: Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ingegaan. Omdat zorgaanbieders een aantal dingen moeten regelen volgens de nieuwe wet, geldt voor een aantal onderdelen een overgangstermijn. Zorgaanbieders dienen er voor te zorgen dat hun klachtenregeling per 1 januari 2017 voldoet aan de nieuwe wet en dat zij zijn aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. Ten tijde van het opstellen van deze klachtenregeling was nog niet bekend bij welke Geschillencommissie de CosMed kliniek zich zal aansluiten.

4. Tijdsbestek klachtafhandeling

Als de klacht in behandeling wordt genomen door Quasir zal de klager na afstemming tussen de directie van de CosMed kliniek en Quasir zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling ontvangen waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de kliniek over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de CosMed Kliniek noodzaakt, kan de kliniek de eerder genoemde termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De CosMed kliniek zal daarvan voor het verstrijken van de termijn een schriftelijke mededeling doen aan de klager.

5. Niet in behandeling te nemen klachten

De klacht is niet ontvankelijk, indien blijkt dat:

- de klacht ook bij externe instanties in behandeling is, dan wel behandeld is
- de klacht betrekking heeft op behandeling/bejegening die langer dan vijf jaar voordat de klacht is ingediend heeft plaatsgevonden;
- de klacht anoniem is ingediend;

Klachtenreglement

- de klacht een schadeclaim of aansprakelijkheidsstelling betreft. Schadeclaims worden verwezen naar de Raad van Bestuur, die vervolgens de stappen onderneemt om de behandeling van de claim door de schadeverzekeraar te laten starten.

Van het niet - verder - behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener van de klacht.

6. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling van de CosMed kliniek treedt in werking op 1 mei 2016.

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de WKKGZ, Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg.
https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/32402_wet_kwaliteit_klachten_en_geschillen_zorg