

Klachten en geschillenregeling - Huisartsen Spoedpost en Gezondheidscentra Haarlemmermeer

Huisartsen Spoedpost Haarlemmermeer ('HAP') is een zelfstandig organisatie onderdeel van Stichting Gezondheidscentra Haarlemmermeer ('SGH') met een eigen administratie en jaarverslag. De HAP valt onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van SGH.

Met inachtneming van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ('Wkkgz') heeft het bestuur van SGH onderhavige regeling vastgesteld voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Doel:

1. Het recht doen aan de individuele patiënt, een nabestaande van de overleden patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de patiënt, door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden. De essentie van deze klachten- en geschillenregeling is dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld
2. Het zo mogelijk bevorderen door middel van bemiddeling van een herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde bij voorkeur onder begeleiding van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De onafhankelijke functionaris heeft een bemiddelende rol.
3. Het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening en hulpverlening van de HAP via advisering aan de bestuurder en/of de HAP-commissie.

Toelichting

Klachten van patiënten, nabestaanden van een overleden patiënt dan wel een vertegenwoordiger van een patiënt geven uitdrukking aan zaken die misgelopen zijn of anders zijn gelopen dan verwacht. Binnen iedere organisatie is het belangrijk om gehoor te geven aan deze uitingen. Enerzijds om genoegdoening te bieden aan de klager, anderzijds om binnen de organisatie te zoeken naar een mogelijkheid om de knelpunten die zich hebben voorgedaan in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Soms ligt een oplossing niet voor handen en kan de klacht niet binnen de organisatie worden afgehandeld. De klager kan zich ook rechtstreeks richten tot deze externe klachtencommissie. In de meeste gevallen is het echter mogelijk en ook wenselijk om de klachtenbehandeling intern af te handelen met als doel bemiddeling. Onderhavige klachten- en geschillenregeling gaat over de wijze waarop een klacht wordt behandeld.

Uitgangspunten

1. Een klacht wordt in behandeling genomen door een klachtenfunctionaris en zorgvuldig onderzocht. Er vindt hoor en wederhoor plaats. De klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
2. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang en behandeling van de klacht.
3. De zorgaanbieder neemt zo nodig een beslissing naar aanleiding van de klacht.
4. Er wordt zorgvuldig omgegaan met de gegevens over klager en aangeklaagde. Partijen nemen de privacy wet- en regelgeving in acht.
5. Alle medewerkers van SGH en HAP zijn - indien de klacht betrekking heeft op hun werkzaamheden op en ten behoeve van de HAP - verplicht medewerking te verlenen aan de uitvoering van de klachten- en geschillenregeling..
6. Indien een klacht wordt ingediend over een huisartsen in opleiding dan wordt de opleider hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld (zie ook protocol AIOS op de HAP).

Het indienen van een klacht

1. Klachten kunnen worden ingediend door betrokken patiënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn echtgenoot of levensgezel, zijn kind, zijn broer of zus, zijn schriftelijk gemachtigde, zijn advocaat of een nabestaande (indien patiënt is overleden).
2. De klager kan zich tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris wenden, zie voor actuele gegevens www.huisartsenposthaarlemmermeer.nl.
3. Wanneer een ander dan de patiënt een klacht indient wordt de toestemming van de patiënt zelf gevraagd, tenzij de patiënt overleden is of zijn belangen niet zelfstandig kan behartigen.
4. De klager kan zich bij laten staan.

Positie klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is werkzaam voor SGH en HAP en valt onder de raad van bestuur van de SGH met inachtneming van zijn eigen professionele verantwoordelijkheid. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft en heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging van SGH of HAP.
2. De klachtenfunctionaris treedt zodanig op, dat een onafhankelijke en onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten zo veel als mogelijk is wordt gewaarborgd.
3. Zo nodig arrangeert de klachtenfunctionaris rechtstreeks contact tussen klager en aangeklaagde. Desgewenst is hij daarbij aanwezig als onafhankelijk gespreksleider.
4. De klachtenfunctionaris draagt in procedurele zin zorg voor een correcte afhandeling van de klacht en kan op verzoek van de klager behulpzaam zijn bij het formuleren van een schriftelijke klacht.

Taken en werkwijze klachtenfunctionaris

1. Het voorlichten van patiënten, huisartsen, triagisten en overige medewerkers over de inhoud van de procedure bij klachtafhandeling.
2. Opvang en informatie bieden aan degene(n) die zich met een mondelinge of schriftelijke klacht tot SGH of de HAP wendt. De klachtenfunctionaris verstrekt op verzoek van klager gratis advies ten aanzien van de indiening van een klacht en het zo nodig formuleren van de klacht.
3. Samen met de klager de klacht zo nodig verhelderen en bespreken welk doel de klager wil realiseren.
4. De klager een schriftelijke bevestiging sturen of een mondelinge bevestiging geven van ontvangst van de klacht.
5. Beoordelen of de klacht opgevangen kan worden binnen onderhavige klachten- en geschillenregeling. De klachtenfunctionaris kan tot het oordeel komen dat de klacht aan andere instanties dient te worden voorgelegd. In dat geval toetst de klachtenfunctionaris dit oordeel vooraf bij de bestuurder van SGH. Indien deze dezelfde mening is toegedaan dan wijst de klachtenfunctionaris de klager op diens andere mogelijkheden tot het indienen van een klacht.
6. Aangeklaagde(n) informeren over het feit dat een klacht tegen haar/hem is ingediend. Met aangeklaagde(n) bespreken hoe hij/zij de situatie ervaren heeft en gezamenlijk afspraken maken hoe gereageerd wordt naar de klager.
7. Zo mogelijk contact leggen tussen klager en aangeklaagde.
8. Desgewenst bemiddelen en het resultaat van de bemiddeling naar klager en aangeklaagde bevestigen.
9. Indien de klachtenfunctionaris de klacht niet naar tevredenheid van klager kan afhandelen wijst hij klager op de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht.
10. Het registreren van de klachten en het uitbrengen van periodieke rapportages, aan de HAP-commissie, alsmede een geanonimiseerd periodieke rapportage aan het bestuur van de SGH en van de HVH.

11. Het maken van een geanonimiseerd jaarverslag wat tevens kan worden gebruikt voor het kwaliteitsjaarverslag.

Bevoegdheden klachtenfunctionaris

1. Onderzoek doen naar de feitelijke gang van zaken en dit rapporteren aan aangeklaagde en klager.
2. Het inzien van documenten en informatie vanuit Topicus-HAP, alsmede het beluisteren van de banden waar eventueel telefonische contacten opgenomen zijn. Dit alles alleen na schriftelijke toestemming van de patiënt. In zwaarwegende gevallen *) kan de klachtenfunctionaris na toestemming van het bestuur van SGH de betrokken behandelaar vragen inzage te verstrekken in de noodzakelijke patiëntgegevens.
3. Het raadplegen van personen binnen de HAP die direct bij de ingekomen klacht zijn betrokken.
4. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht zijn competentie te boven gaat, bijvoorbeeld in het geval dat haar eigen functioneren in het geding is, dan kan de bestuurder de behandeling van de klacht overnemen. Deze heeft dan dezelfde taken en bevoegdheden als de klachtenfunctionaris.

*) De klachtenfunctionaris moet al het mogelijke geprobeerd hebben om zonder doorbreking van de geheimhoudingsplicht het probleem op te lossen. Deze zorgvuldige afweging dient de klachtenfunctionaris in overleg met de betrokken behandelaar te maken. De klachtenfunctionaris en de betrokken behandelaar moeten kunnen verantwoorden waarom inbreuk is gemaakt op de geheimhoudingsplicht.

Beslissing op klacht

1. Na zorgvuldig onderzoek en het uitblijven van een bevredigende oplossing voor de ingediende klacht, volgt met inachtneming van de Wkkgz een schriftelijke beslissing van het bestuur van SGH op de klacht.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van SGH waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen SGH over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van SGH noodzaakt, kan SGH de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. SGH doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Het vervolg

1. Indien er geen oplossing wordt bereikt onder begeleiding van de klachtenfunctionaris en klager het niet eens is met de schriftelijke beslissing van SGH op de ingediende klacht, kan klager zijn klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie. SGH is aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg ('**SKGE**'). Meer informatie is te vinden op de website: <https://www.skge.nl/>.
2. Een klacht moet binnen twaalf maanden nadat de klager kennis heeft genomen, of redelijkerwijs had kunnen nemen, van de schriftelijke reactie van het bestuur van SGH worden voorgelegd aan SKGE. Hiervoor dienen griffierechten te worden betaald.

Registratie en bewaring klachtdossier

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een juiste registratie van de klachten en wel zodanig dat de privacy van de betrokkenen is gewaarborgd. Een klacht vormt geen onderdeel van het medisch dossier.
2. De klachtdossiers worden gedurende een periode van 5 jaar bewaard in het archief, tenzij het bestuur het verzoek van de klager tot vernietiging van het klachtdossier, ingediend voor die tijd, honoreert.