

Klachtenreglement

Doelstelling

- Het juist verwerken van klachten ten behoeve van de patientveiligheid, zorgkwaliteit, patienttevredenheid en voldoen aan wettelijk gestelde richtlijnen.

Begripsomschrijving

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

Instelling

Heelkunde Instituut Nederland

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 een 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 Heelkunde Instituut Nederland is aangesteld als klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

De door de instelling ingestelde commissie voor behandeling van klachten en geschillen, welke voldoet aan de eisen uit de WKKGZ. Heelkunde Instituut Nederland is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

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

Naam: Klachtenreglement.pdf	Eigenaar:	Goedkeurder: Marcel Smolders
Versie: 2.0	Datum goedgekeurd: 20-03-2024	Herzienings datum: 21-03-2026
Kijk altijd in Digitale Kliniek voor de actuele versie		

- 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

Huishoudelijk reglement klachtenafhandeling Heelkunde Instituut Nederland

1. De klachtenfunctionaris 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 advies om de klacht op te lossen gericht tot de zorgaanbieder, in afschrift aan de instelling.
- Het op de hoogte houden van de patiënt over de status en afhandeling van de klacht
- 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 klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de indiener en de betrokkenen
- 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. 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 twee werkdagen.
- Klachtenfunctionaris informeert directie m.b.t. de klacht
- Klachtenfunctionaris informeert de betrokkenen m.b.t. de klacht en verzameld relevante informatie
- Klachtenfunctionaris zoekt samen met de patiënt en de betrokkenen naar een oplossing voor de klacht

Naam: Klachtenreglement.pdf	Eigenaar:	Goedkeurder: Marcel Smolders
Versie: 2.0	Datum goedgekeurd: 20-03-2024	Herzienings datum: 21-03-2026
Kijk altijd in Digitale Kliniek voor de actuele versie		

- Indien mogelijk en wenselijk wordt er een gesprek gepland om de klacht gezamenlijk te bespreken
- Indien er geen bemiddeling mogelijk is adviseert de klachtenfunctionaris over de mogelijke vervolgstappen.

4. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de 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.

Samenstelling en werkwijze van de geschillencommissie

- De klachtenfunctionaris zet zich altijd eerst in om de klacht samen met de patiënt en de zorginstelling op te lossen. De patiënt houdt altijd de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de geschillencommissie.
- Heelkunde Instituut Nederland is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg
- De geschillencommissie 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 geschillencommissie zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen.

Slotbepalingen

- De klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid, hiervoor is een passende verzekering afgesloten. - 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 na overleg met de klachtenfunctionaris.

Naam: Klachtenreglement.pdf	Eigenaar:	Goedkeurder: Marcel Smolders
Versie: 2.0	Datum goedgekeurd: 20-03-2024	Herzienings datum: 21-03-2026
Kijk altijd in Digitale Kliniek voor de actuele versie		