

Klachtenreglement

Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. Acibadem IMC ziet een klacht als een mogelijkheid om samen met de cliënt de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verder te optimaliseren. Daarom wordt zo dicht mogelijk bij de plaats gebleven waar de klacht is ontstaan.

In eerste instantie werken klager en beklagde via de Onafhankelijke Klachtenfunctionaris gezamenlijk aan een oplossing. Indien geen oplossing kan worden gevonden, kan bij de externe Geschillencommissie een klacht worden ingediend tegen de zorgaanbieder over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen.

1. Definities

Kliniek

Acibadem International Medical Center

Klacht

Ieder door een cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen en/of bejegenen van Acibadem IMC.

Klager

De cliënt, diens vertegenwoordiger of de nabestaanden van de cliënt, die -namens de cliënt- een klacht kenbaar maakt.

Beklaagde

Acibadem IMC zelf of de perso(o)n(en) die werkzaam is/zijn voor/bij Acibadem IMC.

Onafhankelijke Klachtenfunctionaris

De persoon die, daartoe aangesteld door de Directie, zich toelegt op het bieden van ondersteuning en/of bemiddeling bij de aanpak van een klacht en die daarnaast informatie en advies geeft aan de klager.

Klachtenbehandeling

Wanneer echter duidelijk is dat klager een oordeel wil over het feit of zijn klacht gegrond is, en bemiddelen geen uitkomst biedt, kan klager ondersteund worden bij het indienen van de klacht bij de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door de klager bij de commissie ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met Acibadem International Medical Center uitkomt. 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,-. Acibadem International Medical Center maakt gebruik van de geschillencommissie zorg.

Directie

De directie van Acibadem IMC

Klachtenreglement

2. Doelstelling

Het doel van de klachtenbehandeling is met een laagdrempelige toegang tot de klachtenprocedure en door een zorgvuldig en onpartijdig onderzoek, recht te doen aan de klager en de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

3. Klachtenprocedure (algemeen)

- 3.1 De klager heeft zich in eerste instantie alvorens de klacht aan de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris voor te leggen zich gewend tot de Onafhankelijke Klachtenfunctionaris van Acibadem IMC.
- 3.2 Hij/zij kan klager op diens verzoek van advies dienen m.b.t. indiening van de klacht.
- 3.3 Indien de bemiddeling van een klacht niet resulteert in een oplossing van de klacht, kan de klacht door de klager worden voorgelegd aan externe Geschillencommissie.
- 3.4 De klager behoudt de mogelijkheid zich in alle gevallen ook te wenden tot een andere daartoe geëigende externe instantie, zoals de inspectie voor de gezondheidszorg, het regionaal tuchtcollege gezondheidszorg of de gewone rechter.

4. Werkwijze

4.1 Indienen klacht

- 4.1.1 De klacht wordt schriftelijk door de klager bij Onafhankelijke Klachtenfunctionaris ingediend (bij voorkeur per email klachten@acibademimc.com).
- 4.1.2 De klacht vermeldt naam, adres, en eventueel telefoonnummer van de klager. Een duidelijke omschrijving van de klacht wordt gegeven, met aanduiding van naam van degene tegen wie de klacht is gericht. Tevens is duidelijk omschreven wat het doel is van de klager.
- 4.1.3 De ontvangst van de klacht wordt aan klager binnen een week bevestigd. Een kopie van de klacht wordt aan de beklagde gestuurd.
- 4.1.4 De Onafhankelijke Klachtenfunctionaris neemt indien er onduidelikheden bestaan over de klacht contact op met klager.
- 4.1.5 Klager wordt gevraagd een machtigingsformulier inzicht medisch dossier in te vullen. De gegevens uit het dossier gebruiken de leden van de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris (indien noodzakelijk) om zich een oordeel over de gegrondheid van de ingediende klacht te vormen.

4.2 Onbevoegdheid Onafhankelijk Klachtenfunctionaris, niet in behandeling nemen klacht

- 4.2.1 Indien de klacht –eerder- aan een andere instantie (bv de (burgerlijk) rechter), conform artikel 4.5 van dit reglement is voorgelegd is klager gehouden hiervan melding te maken. Als de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris tot het oordeel komt dat de klacht zich in overwegende mate op dezelfde gedraging richt als in de gerechtelijke procedure, dan zal de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris zich onbevoegd verklaren. De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris doet hiervan mededeling aan de betrokkenen.
- 4.2.2 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris verklaart zich tevens onbevoegd bij een klacht waarbij een schadevergoeding wordt geëist.
- 4.2.3 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris hoeft een klacht van een klager niet in behandeling te nemen als een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.
- 4.2.4 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.
- 4.2.5 Binnen 1 week laat de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris weten of de klacht ontvankelijk is en in behandeling zal worden genomen.

Klachtenreglement

4.3 Onderzoek klacht

- 4.3.1 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar gegrondheid van klacht.
- 4.3.2 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris stelt de beklagde in gelegenheid binnen twee weken na bevestiging van de klacht inhoudelijk te reageren middels een schriftelijk verweer. De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris zendt klager en beklagde een afschrift van de klacht en het verweer. Na ontvangst van de klacht en het ontvangen van de machtiging tot inzage dossier van klager, doet de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris binnen 6 weken uitspraak met redenen omkleed. Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd indien dit noodzakelijk wordt geacht in het kader van zorgvuldig onderzoek. Voor het verstrijken van de termijn van 6 weken wordt dit aan klager en beklagde schriftelijk medegedeeld.

4.4 Hoorzitting

- 4.4.1 Als de klager of beklagde daartoe de wens te kennen geven, geeft de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris de gelegenheid tot hoor en wederhoor (eventueel in afwezigheid van klager of beklagde). Van dit horen wordt een verslag opgemaakt.

4.5 Nadere bevoegdheden Onafhankelijk Klachtenfunctionaris

- 4.5.1 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris heeft voor de behandeling van een klacht voorts de volgende bevoegdheden:
- Indien noodzakelijk voor de beoordeling van de klacht en deze een medische behandeling betreft, kan de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris een (medisch) nadere beoordeling gelasten, zulks alleen met instemming van de betrokkene.
 - het inwinnen van informatie en raadplegen c.q. inzage van alle stukken noodzakelijk voor het vervullen van haar taak, nadat de klager en eventuele andere betrokkenen hiervoor toestemming hebben gegeven en voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van beroepsbeoefenaren;
 - het horen van partijen en derden en het raadplegen van onafhankelijke deskundigen.

4.6 Oordeel en advies

- 4.6.1 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris geeft binnen zes weken na ontvangst van machtiging tot inzage dossier een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan daarbij aanbevelingen doen aan de directie. Het oordeel met eventuele aanbevelingen wordt gericht aan de klager, met afschrift aan de beklagde en de directie van de zorgaanbieder.
- 4.6.2 Indien van de termijn van zes weken wordt afgeweken, doet de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris hiervan een met redenen omklede mededeling aan de klager en de beklagde, evenals de zorgaanbieder. De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris geeft aan binnen welke termijn zij de behandeling van de klacht verwacht te hebben afgerond.
- 4.6.3 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris kan gevraagd/ongevraagd advies uitbrengen aan de directie over structurele tekortkomingen die uit individuele klachten naar voren komen.
- 4.6.5 De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris houdt in haar uitspraken en aanbevelingen rekening met:

Klachtenreglement

- Indien er aanwijzingen zijn van disfunctioneren en/of alle vormen van geweld in de zorgrelatie, zal de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris dit aan Acibadem IMC melden. Zodat juiste procedures opgestart kunnen worden.
- Cliënt heeft recht op goede informatie over iets dat niet goed is gegaan in de verleende zorg. Bijvoorbeeld een gemaakte fout tijdens een operatie. De zorgaanbieder moet een dergelijke fout met de cliënt bespreken en dit in het cliëntendossier opnemen. Ook heeft de cliënt recht op informatie over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer de cliënt daarom vraagt.

5. Verslaglegging

Alle klachten worden geregistreerd naar aard (categorieën), naar wijze van behandeling en naar wijze van beoordeling, waarbij de privacy van betrokkenen wordt gewaarborgd. De Onafhankelijk Klachtenfunctionaris brengt om het kwartaal aan de directie verslag uit van het aantal en de aard van de klachten die de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris heeft behandeld (anoniem).

6. Beroep

Tegen de beslissing van de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris staat geen beroep op een andere instantie open.

7. Slotbepalingen

- 7.1 De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten die voortvloeien uit het door klager en/of beklaagde(n) inroepen van een adviseur komen voor rekening van de klager resp. de beklaagden.
- 7.2 De directie draagt zorg voor voldoende middelen en faciliteiten ter ondersteuning van de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris.
- 7.3 Dit reglement kan worden gewijzigd door de directie, in overleg met de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris.
- 7.4 De directie ziet erop toe dat dit reglement op passende en toegankelijke wijze binnen de instelling van de zorgaanbieder bekend wordt gemaakt.
- 7.5 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie in overleg met de Onafhankelijk Klachtenfunctionaris.
- 7.6 Dit reglement treedt in werking per 16 november 2020 en vervangt elk eerder geformuleerd reglement voor Acibadem IMC.

Klachtenreglement