

1. INTRODUCTIE VOOR PATIËNTEN/CLIËNTEN

1. BENT U ONTEVREDEN OF HEEFT U EEN KLACHT?

De medewerkers van de Da Vinci Kliniek (DVK) doen hun uiterste best om u goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan het zijn dat u niet (volledig) tevreden bent over de behandeling of bejegening. Wij hechten er veel waarde aan als u deze klacht kenbaar maakt, enerzijds omdat de tevredenheid van patiënten bij DVK hoog in het vaandel staat, anderzijds omdat DVK het belangrijk vindt om haar zorgverlening continue te verbeteren. Hieronder kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht.

2. VOORLEGGEN AAN UW ZORGVERLENER

Als u een klacht heeft over uw behandeling, bespreek dit dan eerst met de zorgverlener/medewerker op wie uw klacht of onvrede van toepassing is. Misschien is er sprake van een misverstand en kan in een rechtstreeks gesprek uw ontevredenheid worden weggenomen. Meestal leidt een dergelijk gesprek tot een, voor beide partijen, bevredigend resultaat.

3. BESPREKEN MET DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Wilt u niet het gesprek aangaan met de zorgverlener/medewerker, of leverde het gesprek niet het gewenste resultaat op, dan bieden we u de mogelijkheid om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt daar terecht voor informatie en advies of om uw onvrede te melden. In veel gevallen kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris een bemiddelende rol spelen tussen u en de zorgverlener/medewerker. Ook kunt u hem om ondersteuning vragen bij het formuleren van uw klacht of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Van elk gesprek maakt de klachtenfunctionaris een verslag. In dit verslag zijn geen persoonlijke gegevens opgenomen. Dit verslag wordt besproken met de directie van DVK, en als u dat wenst naar u teruggekoppeld. De klacht kan ook worden gebruikt als voorbeeld op basis waarvan de kwaliteit van de zorgverlening verbeterd kan worden.

4. DE KLACHTENCOMMISSIE

Indien u er met bemiddeling van de klachtenfunctionaris alsnog niet uitkomt en u besluit de klacht door te zetten, dan kunt u de klacht laten beoordelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit 4 leden. Aan het hoofd staat een onafhankelijke voorzitter welke niet aan de kliniek verbonden is. De andere 3 leden betreffen zorgverleners/medewerkers van de kliniek, welke niet bij uw klacht betrokken zijn en onafhankelijk en objectief uw klacht kunnen beoordelen.

2. HET KLACHTENREGLEMENT

Het navolgende klachtenreglement beschrijft de ontvangst, het in behandeling nemen en het afhandelen van een klacht gericht aan de zorgaanbieder, in navolging op de WKKGZ

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg>

Dit reglement treedt in werking nadat er een formele klacht wordt ingediend en voorgaande stappen niet tot een oplossing hebben geleid.

ALGEMEEN

1. BEGRIPSBEPALINGEN:

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder: 1. De instelling of 2. Een natuurlijk persoon werkzaam in de instelling op wie de klacht betrekking heeft.

Aangeklaagde: de persoon, werkzaam voor of bij de Da Vinci Kliniek, tegen wie de klacht zich richt, of de Da Vinci Kliniek zelf.

Klager: De natuurlijke persoon die een klacht indient.

Klacht: Een uiting van onvrede met betrekking tot de behandeling, begeleiding, of bejegening door personen, werkzaam in de instelling, een incidenten of onveilige situatie.

Formele klacht: een schriftelijke uiting (email of ondertekende brief) van onvrede met betrekking tot de behandeling, begeleiding of bejegening door persoon, werkzaam in de instelling, een incident of onveilige situatie.

Klachtenfunctionaris: de door de directie benoemde persoon die naar aanleiding van een klacht belast is met de bemiddeling tussen de klager en de aangeklaagde.

Klachtencommissie: de commissie, ingesteld door de directie, die belast is met de behandeling van klachten van patiënten van de Da Vinci Kliniek, overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

2. DOELSTELLING:

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en zorgaanbieder;
- Een effectieve en laagdrempelige manier van in ontvangst nemen, in behandeling nemen en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- Recht doen aan de klager en aangeklaagde;
- De kwaliteit van de zorgverlening te bewaken en bevorderen.

3. UITGANGSPUNTEN

- De klachtenregeling is een voor de klager een laagdrempelige en kosteloze regeling
- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen indiener en zorgverlener; dit is het moment waarop veelal direct een oplossing van de klacht mogelijk is
- Dat onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang, bemiddeling en behandeling mogelijk is
- Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- Een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van de klachten.
- De commissie onthoudt zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van de aangeklaagde. Zij beperkt zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht;
- Beide partijen hebben het recht op inzage in alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- De klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht en/of de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, met in acht neming van de privacy wetgeving.

ROLLEN EN TAKEN BIJ KLACHTENAFHANDELING

4. KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionaris voert overeenkomstig het bepaalde in dit regelement de volgende taken uit:

- a. Het begeleiden van de klager bij het bespreken/verwoorden van de klacht;
- b. Het bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde op verzoek van de klager en met instemming van de aangeklaagde.
- c. Het maken van gespreksverslagen en eindrapportage met de verbetermaatregelen.

5. VOORZITTER VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De voorzitter van de klachtencommissie mag niet werkzaam zijn voor of bij de instelling en heeft tot taak het in goede banen lijden van de klachtenafhandeling.

6. DE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden waaronder een onafhankelijke voorzitter. De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggenspraak. De commissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht ten allen tijde is gewaarborgd. De commissieleden en de voorzitter worden benoemd en kunnen worden geschort en ontslagen door de directie. De leden van de klachtencommissie, uitgezonderd de voorzitter die voor onbepaalde tijd wordt benoemd, worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

De klachtencommissie heeft als taak:

- Het behandelen van een klacht en het komen tot een oordeel over de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van verbeterpunten aan de kliniek naar aanleiding van de klacht.
- Het signaleren van structurele tekortkomingen in de door de kliniek geleverde of te leveren zorg.
- Het uitbrengen van een jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten wordt aangegeven.
- Het melden van klachten waarbij sprake is van een calamiteit aan de directie van de Da Vinci Kliniek en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de indiening van de klacht de klager en aangeklaagde op de hoogte van haar beslissing en eventuele aanbevelingen. Om de klacht af te handelen mag de commissie zo vaak bijeenkomen als de voorzitter nodig acht om de procedure binnen de gestelde tijd te kunnen afronden.

De commissie en de medewerkers die de commissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter evenals de verslaglegging ervan.

De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge van een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.

KLACHTENBEHANDELING

7. INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan worden ingediend door:

- De patiënt;
- Diens wettelijke vertegenwoordiger;
- Diens gemachtigde;
- De partner of familielid van een overleden patiënt.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (Da Vinci Kliniek, t.a.v. Klachtenfunctionaris, Nieuwendijk 49, 5664 HB Geldrop of elektronisch via Klacht@davincikliniek.com). Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris helpen bij het opstellen en indienen van de klacht. Een ingediende klacht bevat ten minste:

- Een voldoende duidelijke omschrijving van de gedraging waarover de patiënt zich beklagt en zijn bezwaren hiertegen;
- De naam van de zorgverlener of de afdeling waarop de klacht betrekking heeft;
- Zo mogelijk exact, anders bij benadering, de datum waarop de gedraging die tot de klacht heeft geleid heeft plaatsgevonden;
- De naam en adresgegevens van de patiënt;

8. ONTVANGST VAN DE KLACHT

Na ontvangst van de klacht beslist de klachtenfunctionaris eerst of de klacht voldoet aan de boven gestelde vereisten alvorens de klacht in het klachtenregistratiesysteem vast te leggen. Indien de klacht niet de vereiste informatie bevat, neemt de klachtenfunctionaris binnen 5 dagen na ontvangst contact op met de klager om de ontbrekende gegevens in de klacht op te nemen. In het geval dat de klacht niet in behandeling wordt genomen zal de klachtenfunctionaris dit binnen 7 dagen schriftelijk bevestigen aan de klager.

De klager ontvangt een bevestiging van de ontvangst en datum van registratie van zijn klacht. Indien voor de beoordeling van de klacht het noodzakelijk is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de patiënt, wordt dit expliciet in de ontvangstbevestiging vermeld.

9. BEHANDELING VAN DE KLACHT

Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen neemt de klachtenfunctionaris contact op met de onafhankelijke voorzitter van de klachtencommissie om de klacht te bespreken. Samen besluiten ze of eerst klachtenbemiddeling wordt toegepast of inhoudelijke beoordeling door de klachtencommissie noodzakelijk is. Daarnaast wordt de aangeklaagde door de voorzitter op de hoogte gebracht van de klacht. De klachtenfunctionaris zal de directie op de hoogte stellen van de klacht en de wijze van afhandeling.

Klachtenbemiddeling

Indien er gestart wordt met klachtenbemiddeling neemt de klachtenfunctionaris contact op met klager om een gesprek te plannen. In dit gesprek wordt de klacht besproken, de wensen van de klager en of hij/zij open staat voor een gesprek met de aangeklaagde. Daarna zal de klachtenfunctionaris met de aangeklaagde in gesprek gaan om zijn/haar kant van de klacht te bespreken, wat zijn/haar wensen zijn en of hij/zij open staat voor een gesprek met de klager. Indien beide partijen instemmen met een gezamenlijk gesprek, zal de klachtenfunctionaris deze plannen waarbij de voorzitter van de klachtencommissie zal optreden als gespreksleider en de klachtenfunctionaris aanwezig is als notulist. Mocht de klacht op deze wijze niet kunnen worden afgehandeld wordt als nog een officiële klachtenprocedure gestart.

Inhoudelijke beoordeling door de klachtencommissie

Wanneer er wordt besloten de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie, wordt er binnen 7 dagen een overleg met alle leden van de commissie geplant. Indien de aangeklaagde iemand van de klachtencommissie betreft zal hij/zij niet deelnemen aan de klachtenbespreking en –afhandeling. De klachtencommissie zal, onder leiding van de voorzitter, de klacht bespreken. De klachtenfunctionaris zal hierbij optreden als notulist. In dit eerste overleg wordt de klacht besproken, gekeken of er meer informatie nodig is en worden er een aantal data bepaald waarop de klager, aangeklaagde en eventuele derde partijen kunnen worden gehoord. Na de eerste bijeenkomst zal, indien nodig, extra informatie worden verzameld, partijen worden gehoord en eventuele een gesprek met beide partijen plaats vinden. Mogelijk dat de gesprekken al leiden tot een oplossing van de klacht, indien dit niet het geval is komt de klachtencommissie nogmaals bijeen voor het doen van een uitspraak of verder plan om tot een oplossing te komen.

10. AFHANDELING VAN DE KLACHT

Nadat er overeenstemming is bereikt over de afhandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris het klachtendossier compleet maken (dossier: officiële klacht, gespreksverslagen/verklaringen van betrokkenen, verslag van de gevolgde procedure en het oordeel van de klachtencommissie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde en de directie van de Da Vinci Kliniek). Daarna zal de klachtenfunctionaris de verbetermaatregelen opnemen in de continu verbetercyclus en het oordeel aan de directie communiceren.

<i>Document</i>	<i>Bewaartermijn</i>	<i>Door wie</i>
Klachtendossiers	10 jaar	Klachtenfunctionaris
Gegevens Verbetermaatregelen Database	5 jaar	Klachtenfunctionaris

DE GESCHILLENCOMMISSIE

Wanneer u geen overeenstemming bereikt met de klachtencommissie van DvK over uw klacht, kunt u zich wenden tot de geschillencommissie van Zelfstandige Klinieken (ZKN). De commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen over zaakschade en/of personen schade tot een totaalbedrag van € 25.000,- . Voor de werkwijze van de geschillencommissie en de te volgen procedure verwijzen wij u graag door naar website:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/>

De Geschillencommissie is ook telefonisch te bereiken op nummer 070-3105380.

Voor meer informatie over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met:

Mevrouw A. (Angelique) Ymker, Klachtenfunctionaris

Telefoonnummer: 06-53358920

Mail: klacht@davincikliniek.nl

Postadres:

Da Vinci Kliniek,
Nieuwendijk 49,
5664 HB Geldrop