

KLACHTENREGLEMENT PATIËNTEN HUISARTSENPOSTEN WEST-BRABANT

Vastgesteld 26 maart 2019

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	pg 2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	pg 2
Hoofdstuk 2 Doelstelling van het klachtenreglement	pg 4
Artikel 2 Doelstelling van het klachtenreglement	pg 4
Hoofdstuk 3 Signaal van onvrede	pg 5
Artikel 3 Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?	pg 5
Artikel 4 Wat doet de zorgverlener/medewerker c.q. diens teamleider, manager bij een uiting van onvrede?	pg 5
Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling	pg 6
Artikel 5 Wat doet de klachtenfunctionaris?	pg 6
Artikel 6 Het indienen van een klacht.	pg 7
Artikel 7 Informatie en keuze klachtentraject.	pg 8
Artikel 8 Incident of calamiteit?	pg 8
Artikel 9 Externe geschilleninstantie.	pg 9
Artikel 10 Klachten in de keten	pg 9
Artikel 11 Niet in behandeling nemen, stopzetten klachtbehandeling.	pg 9
Artikel 12 Geheimhouding.	pg 10
Artikel 13 Nazorg	pg 10
Hoofdstuk 5 Kosten, Informatie door zorgaanbieder, eigenaarschap reglement	pg 10
Artikel 14 Kosten.	pg 10
Artikel 15 Informatie door zorgaanbieder.	pg 10
Artikel 16 Eigenaarschap reglement	pg 10

Inleiding

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 van kracht is geworden, zijn specifieke eisen gesteld aan klachtenbehandeling door instellingen voor gezondheidszorg. De stichting Huisartsenposten West-Brabant (HAPWB) hecht grote waarde aan een zorgvuldige wijze van omgang met klachten omdat dit kan bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening aan de patiënten.

Met dit klachtenreglement vertrouwt HAPWB erop te voorzien in een passende vorm van klachtbehandeling binnen de kaders van de wetgeving.

Dit klachtenreglement is vanaf van kracht.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde:
De persoon op wiens handelen, besluit of nalaten de klacht betrekking heeft. De aangeklaagde persoon is op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst van opdracht werkzaam bij HAPWB of verricht anderszins werkzaamheden ten behoeve van deze zorgaanbieder;
- b. Bestuurder/directeur
De bestuurder van HAPWB van Stichting Huisartsenposten West-Brabant;
- c. Geschil:
Een klacht die, na behandeling in overeenstemming met deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust;
- d. Geschilleninstantie
De externe geschilleninstantie, Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg waarbij Stichting Huisartsenposten West-Brabant zich heeft aangesloten. De geschilleninstantie geeft een bindend oordeel over het geschil binnen zes maanden en kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal 25.000 euro.
- e. Klacht:
Een uiting van onvrede over een handelen of nalaten richting, tegenover, naar een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- f. Klachtenfunctionaris:

Degene die, binnen HAPWB, de specifieke opdracht van de bestuurder heeft om klachten van patiënten door onpartijdige opvang en bemiddeling af te handelen. De klachtenfunctionaris biedt ondersteuning - en geeft advies aan patiënten en het management en de zorgverleners bij behandeling en afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris is de regisseur van de klachtbehandeling.

- g. Klager:
De patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- h. Klankbordgroep Patiënten participatie:
Medezeggenschap van patiënten is vormgegeven in een Klankbordgroep Patiënten participatie die een adviserende rol vervult richting directeur/bestuurder HAPWB. De klankbordgroep wordt ondersteund door Zorgbelang Brabant, een organisatie die de belangen van patiënten in (West-)Brabant behartigt. De klankbordgroep overlegt 5 maal per jaar met de directeur/bestuurder, de leden houden elk contact met de manager van de huisartsenpost in hun eigen woongebied.
- i. Leidinggevende klachtenfunctionaris
De leidinggevende van de klachtenfunctionaris is degene die binnen HAPWB-portefeuillehouder is van de afdeling kwaliteit en veiligheid.
- j. Manager Huisartsenpost;
De manager geeft direct leiding aan de teamleider(s) en administratief medewerker en indirect leiding aan het team/de teams van de huisartsenpost(en). De manager is lid van het managementteam. De manager is binnen de centrale beleidskaders verantwoordelijk voor het beleid, het management en de geleverde zorg op de huisartsenpost(en).
- k. Teamleider:
De teamleider is de persoon die operationeel leidinggeeft aan medewerkers die binnen het primaire proces werkzaam zijn op de post en geeft sturing aan de daartoe behorende werkprocessen.
- l. Medisch deskundige:
Een arts die zijn of haar expertise inzet bij een onderhavige casus.
- m. Onvrede:
Ontevredenheid over handelen of nalaten richting, tegenover of naar een patiënt, in relatie tot de zorgverlening.
- n. Patiënt:
Natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- o. Standpunt:

Een schriftelijke reactie, inhoudende een met redenen omklede mening of mededeling over een klacht namens de zorgaanbieder. Een dergelijk standpunt kan een tijdelijk of definitief karakter hebben.

- p. Termijn:
De wettelijke periode van zes weken, waarbinnen de zorgaanbieder een klacht moet behandelen. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- q. Vertegenwoordiger:
De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen richting, tegenover, naar de patiënt;
- r. Wet:
WKKGZ– Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- s. Zorg:
Als zorg in de zin van deze regeling wordt aangemerkt de zorg die volgens het Burgerlijk Wetboek Boek 7, Titel 7, Afdeling 5 door de zorgaanbieder wordt verleend;
- t. Zorgaanbieder:
Stichting Huisartsenposten West-Brabant omvattende vier locaties:
 - o Huisartsenpost Breda
 - o Huisartsenpost Etten-Leur
 - o Huisartsenpost Roosendaal
 - o Huisartsenpost Bergen op zoom
- u. Zorgverlener:
Een natuurlijke persoon die binnen HAPWB beroepsmatig zorg verleent.

Hoofdstuk 2 Doelstelling van het klachtenreglement

Artikel 2. Doelstelling van de klachtenreglement

1. De doelstelling van het klachtenreglement luidt:
 - a. Het creëren van een effectieve en laagdrempelige mogelijkheid om gevoelens van onvrede van de patiënt als gebruiker van de gezondheidszorg kenbaar te maken en weg te nemen;
 - b. Het recht doen aan een individuele klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
 - c. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
 - d. Het leren van de ingediende klachten bevorderen en het daarmee bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van zorg.

Hoofdstuk 3 Signaal van onvrede

Artikel 3. Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is en hoe kan deze onvrede worden geuit

1. Een patiënt kan zijn onvrede *mondeling* uiten aan:
 - a. De zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
 - b. De teamleider of de manager van de post van de desbetreffende zorgverlener;
 - c. Telefonisch via een collega op de post
 - d. De klachtenfunctionaris.
2. Een patiënt kan zijn onvrede *schriftelijk* uiten via:
 - a. Het digitale meldingsformulier;
 - b. Een brief aan de organisatie, de klachtenfunctionaris, de manager of de teamleider van de post van de betreffende zorgverlener.

Artikel 4. Wat doet de organisatie bij een uiting van onvrede

1. Een zorgverlener/ medewerker, of klachtenfunctionaris stelt degene die ontevreden is en dit uit, direct in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn, liefst binnen 1 dag, met hem te bespreken;
2. De zorgverlener/ medewerker, of klachtenfunctionaris, betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de ontevredenheid en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt;
3. De zorgverlener of medewerker maakt melding van de uiting van onvrede door deze door te sturen aan de klachtenfunctionaris (bij voorkeur via het digitale klachtenformulier).
4. Als de onvrede niet naar de tevredenheid van klager kan worden weggenomen, overlegt de zorgverlener/ medewerker, of de klachtenfunctionaris met klager of de onvrede als formele klacht behandeld moet gaan worden. Indien nodig ontvangt de patiënt de folder waarin de klachtenprocedure beschreven staat.;
5. Op het moment dat de patiënt zijn onvrede officieel indient als klacht start de klachtenprocedure conform de WKKGZ.

Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling

Artikel 5. Wat doet de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden tegenover de klager en de zorgaanbieder onafhankelijk en onpartijdig zoals in de functiebeschrijving omschreven staat.

1. De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid om al hetgeen wat redelijkerwijs noodzakelijk is te doen voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van de klacht.
2. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
3. De organisatie draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
4. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op een onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen, dient dit zo snel als mogelijk bij de leidinggevende van de klachtenfunctionaris te worden gemeld en dient een plaatvervanger te worden aangewezen.

5. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
6. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenprocedure;
 - b. Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan en het invullen van het klachtenformulier.
 - c. Ondersteunt de klager en degene tegen wie of de HAP waartegen de klacht zich richt met het (o.a. door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. Informeert de klager mondeling over de wijze waarop de uitkomst van de zorgaanbieder tot stand komt.
 - e. Bij een afsluitend telefonisch gesprek over de klachtbehandeling wordt door de klachtenfunctionaris nagevraagd of de klager tevreden is met de uitkomst van de klacht en met de klachtbehandeling. De reactie wordt genoteerd in het kwaliteitssysteem.
 - f. Zo nodig wordt desgevraagd de uitkomst omkleed met redenen schriftelijk in de vorm van een standpunt medegedeeld en wordt dit gedocumenteerd in het kwaliteitssysteem.
7. Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling informeert klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheid om een geschil aan te brengen bij de externe geschilleninstantie.
8. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede /de klacht betrekking heeft.
9. De klachtenfunctionaris stelt de manager van de post op de hoogte van een klacht die zich afspeelt op de post. De behandeling van de klacht kan in overleg gaan waar ook de manager of de teamleider een rol kunnen spelen.
10. De klachtenfunctionaris zal bij een klacht waarbij een medische kwestie aan de orde is een daartoe beschikbare medisch deskundige (per huisartsenpost vervult één huisarts deze rol) een huisarts één hiertoe benoemd huisarts) van HAPWB raadplegen en zijn of haar medewerking vragen bij het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en herstel van de relatie.
11. De klachtenfunctionaris zal bij een klacht waarbij een medewerker van een post betrokken is diens leidinggevende raadplegen en zijn of haar medewerking vragen bij het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en herstel van de relatie.
12. De klachtenfunctionaris initieert zo nodig een bemiddelingsgesprek met klager en aangeklaagde. Hierbij treedt de klachtenfunctionaris op als gespreksleider.
13. De klachtenfunctionaris:
 - a. Registreert op afgesproken wijze, die uniform wordt nagevolgd, de uitingen van onvrede en klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management, en bespreekt de stand van zaken mondeling met het management;
 - c. Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden; deze bespreekt zij met de adviseur kwaliteit en veiligheid en met de leidinggevende, in een gesprek waarbij zo nodig de bestuurder wordt

uitgenodigd. Mocht de aanbeveling een post betreffen dan wordt de manager altijd betrokken.

- d. Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie zodanig geschiedt dat privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
14. De klachtenfunctionaris richt zich rechtstreeks tot diens leidinggevende, als hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De leidinggevende doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden. Zo nodig wordt geëscaleerd naar de bestuurder.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de organisatie. Als een klacht of een uiting van onvrede wordt ingediend bij een medewerker, zorgverlener of leidinggevende, en er is volgens deze regeling sprake van een formele klacht, pakt de klachtenfunctionaris de kwestie verder op. Indien er (nog) geen sprake is van een formele klacht wordt de onvrede behandeld volgens artikel 4 hoofdstuk 3. Bij het indienen van een klacht gelden de volgende voorwaarden:
 - a. Een klacht dient in beginsel schriftelijk of elektronisch te worden ingediend;
 - b. Als de klacht zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze elektronisch registreert;
2. Een klacht mag alleen worden ingediend door:
 - a. Een patiënt of namens de patiënt met diens aantoonbare toestemming;
 - b. De wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt;
 - c. Diens nabestaanden, echtgenoot, kinderen, broers of zussen of indien deze niet aanwezig zijn een ander met wie een overledene een goede band had.
3. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.
5. In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.

Artikel 7. Informatie en keuze klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 6, ontvangt klager binnen de termijn van 3 werkdagen telefonisch een bevestiging van ontvangst en wordt de klachtbehandeling en de inhoud van de klacht door de klachtenfunctionaris met de klager besproken. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie over de procedure aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. De klager geeft, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, aan hoe de uiting van onvrede/klacht bedoeld is. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. Patiënt geeft advies: behandeling als uiting van onvrede. De uiting van onvrede wordt geregistreerd en geanalyseerd en wordt waar mogelijk vertaald naar verbeterpunten.
 - b. Verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: Behandeling als formele klacht. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling, registreert en analyseert de klacht en vertaalt de klacht waar mogelijk naar verbeterpunten.

Artikel 8. Incident of calamiteit

Aan iedere klacht kan een incident of een calamiteit ten grondslag liggen. De klachtenfunctionaris kan een vermoeden van een calamiteit melden bij de manager van de desbetreffende huisartsenpost. De manager van de huisartsenpost volgt dan de reguliere procedure voor vaststellen en evt. melden en onderzoeken van calamiteiten. De klachtenfunctionaris kan het vermoeden van een incident melden bij de manager van de desbetreffende post, deze kan het incident via het kwaliteitssysteem melden bij de VIM commissie waarna de commissie het incident analyseert en zo mogelijk komt tot een advies.

Artikel 9. Externe geschilleninstantie

1. Indien klager niet tevreden is over de klachtbehandeling door de Stichting Huisartsenposten West-Brabant kan deze zich wenden tot de externe geschilleninstantie.
2. HAPWB is aangesloten bij Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. SKGE doet een bindende uitspraak over gegrond of ongegrond zijn van de klacht en kan een schadevergoeding toekennen.
3. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij SKGE.
4. HAPWB stelt dat een geschil binnen één jaar na dagtekening van het standpunt door de zorgaanbieder ingediend moet worden bij SKGE.

Artikel 10. Klachten in de keten

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden als een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden. De klager kan deze klacht ook bij andere zorgaanbieders hebben ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, draagt klachtenfunctionaris zorg voor overdracht van de klacht, dit met toestemming van de klager.

Artikel 11. Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klachtbehandeling door klachtenfunctionaris

1. Als een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd, langer dan een jaar na de gebeurtenis, of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris, i.o.m. de leidinggevende of de bestuurder, besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.

2. Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Als de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de externe geschilleninstantie.

Artikel 12. Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijk karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht mag worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt. Een uitzondering op de geheimhoudingsverplichting wordt toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 13. Nazorg aan zorgverleners

De leidinggevende dragen altijd zorg voor opvang van een aangeklaagde. Een medisch deskundige (lees: huisarts) wordt zo nodig gevraagd om opvang te bieden aan een collega. Indien gewenst kan het HAPWB protocol "opvang ingrijpende /traumatische gebeurtenis" worden ingezet.

Hoofdstuk 5. Kosten, informatie zorgaanbieder, eigenaarschap reglement

Artikel 14. Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in dit klachtenreglement geen kosten verschuldigd. Indien een beroep op de klachtenfunctionaris wordt gedaan komen de kosten daarvan voor rekening van de zorgverlener. Indien de klager voor de behandeling van de klacht bijstand inschakelt komen de kosten voor eigen rekening.

Artikel 15. Informatie door zorgaanbieder

HAPWB draagt zorg er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en patiënten in het bijzonder bekend wordt gemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling verwijzen op het bestaan van het klachtenreglement. De werkzame zorgverleners en anderen worden over het reglement geïnformeerd en worden ondersteund bij het handelen conform het reglement.

Artikel 16. Eigenaarschap reglement

Eigenaar van het reglement is de bestuurder. Namens deze checkt de klachtenfunctionaris na het eerste jaar nadat het reglement van kracht is het reglement en vervolgens steeds om de twee jaar.

Artikel 17. Geschillenregeling

Indien er bij partijen verschil van inzicht ontstaat over het bepaalde in dit reglement dan wordt dit geschil voorgelegd aan de bestuurder van de stichting Huisartsenposten West-Brabant als eindverantwoordelijke voor de klachtenprocedure. De bestuurder zal bepalen op welke wijze het geschil kan worden opgelost en zal de hiertoe geëigende procedure vervolgens ook in gang zetten.