

## **Klachtenreglement StolMed Oogklinieken**

Bij directiebesluit is per 01-01-2016 het navolgende klachtenreglement vastgesteld voor StolMed Oogklinieken. Er is besloten tot aanstelling van een klachtenfunctionaris.

### **Begripsomschrijving**

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

#### Instelling

StolMed Oogklinieken

#### 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 onveilige situatie.

#### Indiener

Een patiënt of iemand namens de patiënt is gemachtigd, die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling en een klacht indient.

#### Klachtenfunctionaris

Degene die door de directie van StolMed oogklinieken is aangesteld als klachtenfunctionaris – Renate van der Zwan.

### **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
- 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

## **Werkwijze van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen.

## **Huishoudelijk reglement Klachtenfunctionaris StolMed Oogklinieken**

### 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 uitspraak gericht tot de indiener en zorgaanbieder, in afschrift aan de instelling
- 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

### 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
- 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

### Indienen en behandelen van klachten

Een klacht dient schriftelijk of via e-mail te worden ingediend bij de instelling

Stap 1: De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en de secretaresse bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 1 week

Stap 2: Klachtenfunctionaris informeert directie m.b.t. de klacht

Stap 3: De klachtenfunctionaris beoordeelt de binnengekomen klacht op grond van het gegrond of ongegrond verklaren van de betreffende klacht

Stap 4: De klachtenfunctionaris deelt de betreffende zorgaanbieder de inhoud van de klacht mee, met verzoek erop schriftelijk of via e-mail te reageren

Stap 5: Indien gewenst dan worden indiener, zorgaanbieder en eventueel anderen die bij de klacht betrokken zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

Stap 6: De uitspraak van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk en/of via e-mail gezonden aan de indiener, de zorgaanbieder en aan de directie van de instelling

Stap 7: De klachtenfunctionaris kan besluiten een klacht niet ontvankelijk te verklaren indien:

- de klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
- de klacht anoniem wordt ingediend
- de klacht dient door de Indiener zelf aangedragen te worden dan wel door iemand die door de Indiener is gemachtigd de zaken van de Indiener te behandelen.

Bij patiënten <18 jaar mag de voogd dit namens de patiënt doen. Bij patiënten

> 18 jaar kan uitsluitend de patiënt zelf een klacht indienen tenzij niet wilsbekwaam, waarvoor dan een medische machtiging aangetoond dient te worden.

- de klacht verjaard is d.w.z. na 2 jaar
- de klacht in behandeling is bij een andere instantie
- de klacht geen betrekking heeft op (personen werkzaam/ werkzaam geweest bij) de Instelling

### Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot haar 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.

#### Slotbepalingen

- De klachtenfunctionaris neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid
- 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 van de instelling, na de klachtenfunctionaris gehoord te hebben

Dit reglement treedt in werking op 01-01-2016 en is gereviseerd op 20-10-2022 en geldig tot 20-10-2024.