

Klachtenregeling Huisartsenspoedposten Nijmegen en Boxmeer (Versie 9)

Inleiding

Deze procedure beschrijft de opvang en bemiddeling van klachten door huisartsen-spoedposten Nijmegen en Boxmeer. Hierbij vormt wet- en regelgeving het kader, en met name de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Vanaf 1 januari 2017 zijn zorginstellingen verplicht om een klachtenregeling te hebben en klachten te behandelen volgens de bepalingen in de Wkkgz.

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het bieden van genoegdoening aan de klager door de klacht serieus te nemen, goed te onderzoeken, waar dat past fouten te erkennen en een gepaste reactie te geven.
2. Het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde.
3. Het creëren van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde en/of het herstellen van het vertrouwen in de geleverde zorg.
4. Het leveren van een bijdrage aan het bewaken, bevorderen en verbeteren van de kwaliteit van de huisartsenzorg in de avond, nacht en weekend door verbeteracties door te voeren op basis van ingediende klachten. Door het systematisch verzamelen van klachten beter inzicht te krijgen in de tekortkomingen in de huisartsenzorg in de avond, nacht en weekend uren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de patiënt in het algemeen.

Doelgroep

Patiënten en/of hun vertegenwoordigers of gemachtigden, zorgverleners zoals (waarnemend) huisartsen, AIOS, doktersassistenten, medisch adviseur(s), klachtenfunctionaris, ketenpartners.

Klager

Patiënten en/of hun vertegenwoordigers of gemachtigden, kunnen een klacht indienen. Indien de indiener van de klacht niet de patiënt zelf is, dient de indiener een ondertekende machtigingsverklaring van de patiënt (tenzij de patiënt is overleden) en een kopie van een geldig identiteitsbewijs van zowel de patiënt als de indiener op te sturen naar de klachtenfunctionaris.

Definities en afkortingen

1. Degene over wie geklaagd wordt, hierna te noemen 'aangeklaagde': de (Waarnemend) huisarts, AIOS, doktersassistente of andere medewerker van huisartsen-spoedposten Nijmegen en Boxmeer. Bij klachten tegen een AIOS zal zowel de huisartsopleider (=aangesloten huisarts) als de huisarts in opleiding benaderd worden voor hoor- en wederhoor. Bij klachten over de organisatie zal de desbetreffende verantwoordelijke benaderd worden voor reactie.
2. AIOS (huisartsgeneeskunde): een BIG geregistreerde arts die een opleiding tot huisarts volgt bij een van de Vervolg Opleidingen tot Huisarts (VOHA) en die onder supervisie van een huisartsopleider (= aangesloten huisarts bij de NEO Huisartsenzorg) huisartsgeneeskundige zorg verleent in de avond, nacht en weekend bij huisartsen-spoedposten Nijmegen en Boxmeer.
3. AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming
4. Calamiteit: een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood van of ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt heeft geleid.

5. Doktersassistente: een gediplomeerde doktersassistente c.q. verpleegkundige die in dienst is als doktersassistente bij huisartsen-spoedposten Nijmegen en Boxmeer.
6. Huisarts: een BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) geregistreerde arts die als huisarts is geregistreerd (Huisarts en Verpleegarts Registratie Commissie (HVRC) en die zich middels het ondertekenen van een overeenkomst heeft aangesloten bij de NEO Huisartsenzorg.
7. Klacht: een uiting van onvrede over de organisatie, de behandeling en/of bejegening door (waarnemend) huisartsen, doktersassistenten of andere medewerkers van huisartsen-spoedposten Nijmegen en Boxmeer.
8. Klachtgerechtigde, hierna te noemen 'klager': een ieder die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van huisartsen-spoedposten Nijmegen en Boxmeer. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de gemachtigde die is aangewezen door de patiënt, de zaakwaarnemer voor de patiënt die zijn zaken niet zelf kan behartigen, de partner of naaste familieleden van de inmiddels overleden patiënt.
9. Klachtenbemiddeling: het naar aanleiding van een klacht door middel van schriftelijk en/of mondeling overleg trachten te komen tot een oplossing. Het herstellen van de relatie tussen klager en betrokkenen en het herstellen van het vertrouwen in huisartsen-spoedposten Nijmegen en Boxmeer worden als nevensdoelstellingen nagestreefd.
10. Klachtenformulier: formulier met benodigde gegevens voor klachtopvang en bemiddeling. Het formulier staat op de website en in het kwaliteitsmanagementsysteem module Zenya, welke wordt gebruikt ter ondersteuning van de uitvoering van de klachtenprocedure.
11. Klachtenfunctionaris: de door de directie van de NEO Huisartsenzorg benoemde persoon die belast is met de uitvoering en de procedurele aspecten behorende bij de klachtenopvang en bemiddeling. De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke rol in in zijn/haar functie t.a.v. klachtenopvang en bemiddeling. Uitgangspunt voor het invullen van deze functie is het VKIG-profiel. Deze persoon kan tevens de kwaliteitsfunctionaris zijn.
12. Klachtenopvang: het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.
13. Medisch manager: de door de directie van de NEO Huisartsenzorg benoemde persoon die verantwoordelijk is voor de beoordeling van de medisch inhoudelijk aspecten van een klacht.
14. Oordeel: een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder (=HAP) waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen, en binnen welke termijnen deze zullen zijn gerealiseerd.
15. Schadeclaim: een klacht waarbij de lager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.
16. SKGE: Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg
17. Waarnemend huisarts: een BIG geregistreerde arts die als huisarts is geregistreerd in de huisartsenregistratie van de RGS en die middels het ondertekenen van een waarnemersverklaring is geaccepteerd als waarnemend huisarts bij de NEO Huisartsenzorg.
18. Wkkgz: Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen Zorg.

Relevante wetgeving

Deze procedure sluit aan bij geldende wet- en regelgeving. Bij zaken die dit protocol niet beschrijft, gelden de betreffende wetten.

Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Werkwijze

De activiteiten waaruit de klachtenregeling bestaat, hoeven niet allemaal of in de beschreven volgorde plaats te vinden. De klachtenfunctionaris maakt hier een weloverwogen keuze in en stemt dit zo nodig af met de klager, aangeklaagde en andere betrokkenen.

Klachtbemiddeling en oordeel

Er zijn vier typen klachten, die soms ook gecombineerd voorkomen:

1. Verzoek om registratie van de klacht: indien de klager geen oordeel dan wel bemiddeling wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven.
2. Verzoek om oplossing dan wel bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht ter bemiddeling in behandeling; er is sprake van een informele klacht.
3. Verzoek om een oordeel: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en verzoekt de betrokken zorgverlener dan wel eindverantwoordelijke/leidinggevende om een oordeel. De klacht dient schriftelijk ingediend dan wel bevestigd te worden. Er is sprake van een formele klacht in de zin van de wet Wkkgz.
4. Verzoek om financiële vergoeding: de klacht zal ter beoordeling worden aangeboden aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder.

In het gesprek met de klager zal de klachtenfunctionaris bovenstaande verkennen en samen bespreken welke weg gekozen zal worden.

Kernwoorden bij de werkwijze zijn:

Tijdig, laagdrempelig, informeel, oplossingsgericht, open gesprek en op maat.

1. Klachten kunnen schriftelijk of telefonisch worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van de HAP.
2. Binnen 2 weken na de ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een schriftelijk ontvangstbevestiging naar de klager en/of neemt telefonisch contact op met de klager. Tijdens dit contact óf tijdens het indienen van een klacht per telefoon, wordt extra informatie opgevraagd indien nodig en worden de wensen van de klager besproken. De klachtenfunctionaris informeert de klager over het verloop van de klachtenprocedure.
3. Na het contact met de klager stemt de klachtenfunctionaris indien nodig af met de medisch manager voor medisch inhoudelijke zaken. Als de aangeklaagde een medewerker met arbeidsovereenkomst van huisartsenspoedposten Nijmegen en Boxmeer is, of de klacht betreft het proces waarbij een medewerker is betrokken, dan stelt de klachtenfunctionaris de leidinggevende van betreffende medewerker hiervan op de hoogte. De leidinggevende bepaalt of

de medewerker wordt ingelicht over de klacht. Vervolgacties kunnen bestaan uit telefonisch overleg tussen klager en aangeklaagde, een schriftelijke reactie van de aangeklaagde dan wel vanuit de organisatie, een bemiddelingsgesprek etc. De klachtenfunctionaris ondersteunt in het formuleren van passende vervolgacties en de manier waarop vervolgacties tot uiting worden gebracht.

4. Indien er een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, nemen de klachtenfunctionaris en een of meer vertegenwoordiger(s) vanuit de huisartsenspoedpost (bv. leidinggevende, medisch adviseur en/of betreffende huisarts) deel aan het gesprek. Indien nodig worden de gemaakte afspraken n.a.v. het bemiddelingsgesprek genoteerd en na afloop schriftelijk aan de deelnemers aan het gesprek doorgegeven.
5. Nadat de nodige acties zijn uitgevoerd, houdt de klachtenfunctionaris een afrondend (telefoon)gesprek met de klager met als doel zijn/haar ervaring en tevredenheid over de klachtenopvang en bemiddeling te achterhalen. Ook stuurt de klachtenfunctionaris een schriftelijk bericht naar de klager ter afronding. Indien de klager ontevreden is over de uitkomst van de klacht, kan de klager daarna bij de onafhankelijke geschilleninstantie van de SKGE (www.skge.nl) zijn klacht indienen als geschil, of door de klachtenfunctionaris op een van de andere vervolgstappen gewezen worden.
6. Bij het verzoek om een oordeel worden de betrokken zorgverlener, de medisch adviseur en/of de leidinggevende van de in loondienst werkzame zorgverlener (doktersassistenten) gevraagd om een oordeel ten aanzien van het gebeurde, incl. eventueel mogelijke maatregelen ter voorkoming van hetgeen is gebeurd. Dit oordeel wordt schriftelijk verstrekt aan de klager.
7. Indien de klacht als schadeclaim wordt behandeld, wordt de gehele behandeling overgedragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder (indien van toepassing bij de verzekeraar van de individuele huisarts).
8. NEO Spoedzorg waarborgt een vlotte afhandeling van de klacht en streeft er naar om klachten binnen 6 weken af te handelen. Indien de klachtenfunctionaris niet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een reactie kan versturen, ontvangt de klager hiervan bericht met toelichting. In dit bericht geeft de klachtenfunctionaris aan binnen welke termijn de klager de schriftelijke reactie kan ontvangen. De termijn bedraagt maximaal 4 weken, tenzij de klager instemt met een langere termijn.
9. Op basis van de analyse en de schriftelijke reactie kunnen indien van toepassing verbeteracties voorgesteld worden door de klachtenfunctionaris. Met de medisch manager en manager NEO Spoedzorg worden afspraken gemaakt of en wie deze verbeteracties gaan uitvoeren. De verbeteracties/maatregelen inclusief een einddatum van uitvoering worden teruggekoppeld aan de klager. Wanneer de klacht medisch inhoudelijk was, vult de klachtenfunctionaris een VIM-formulier in. De casus wordt dan tevens onderzocht door de incidentenwerkgroep.
10. Indien de klachtenfunctionaris na overleg met de medisch adviseur(s) op basis van de verzamelde informatie na zorgvuldige afweging oordeelt dat de aard van de klacht zo ernstig is dat de kwaliteit van de zorg in gevaar komt of zou kunnen komen, wordt de directie, de leidinggevende (bij betrokkenheid van medewerkers van de organisatie), en via de directie ook het bestuur hiervan (anoniem) op de hoogte gebracht. Directie en bestuur kunnen besluiten de procedure disfunctioneren HA of de procedure disciplinaire maatregelen voor medewerkers in werking te laten treden.
11. Klachten inzake calamiteiten, ontslag bij disfunctioneren en alle soorten geweld in de zorgrelatie worden door de klachtenfunctionaris aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg gemeld (zie

melden calamiteiten en seksueel misbruik IGZ). De klager en aangeklaagde krijgen hierover bericht.

12. Wanneer een klager herhaaldelijk niet reageert op mail en/of telefonisch niet bereikbaar is voor de klachtenfunctionaris, kan de klachtenfunctionaris besluiten de melding te sluiten. Van dit besluit wordt de klager per mail of voicemail op de hoogte gebracht.
13. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat zijn/haar onafhankelijkheid in het geding komt, dan is de mogelijkheid er om dit kenbaar te maken bij de Raad van Commissarissen.

Bijstand door derden

Zowel klager, aangeklaagde als de klachtenfunctionaris hebben recht zich bij de klachtenopvang en bemiddeling te laten bijstaan door deskundigen. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door partijen zelf gedragen te worden.

Als een klacht gaat over een medewerker met arbeidsovereenkomst van huisartsenspoedposten Nijmegen en Boxmeer dan heeft de leidinggevende een rol in het ondersteunen en begeleiden van de betreffende medewerker.

Intrekken van klacht of verzoek om bemiddeling te beëindigen

Indien de klager de klacht intrekt of geen behoefte heeft aan verdere klachtopvang en/of bemiddeling dan wordt de behandeling van het dossier gestaakt en wordt het dossier gearchiveerd of op verzoek van de klager vernietigd. De betrokkenen worden hierover geïnformeerd. De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een andere instantie om de klacht in behandeling te laten nemen zoals bij het Landelijk Meldpunt Zorg van VWS, het regionale tuchtcollege, de SKGE, de civiele rechter of strafrechter.

Vertrouwelijke gegevensregistratie en verwerking

- Ten behoeve van structurele afhandeling en analyse van de klachten, worden de klachten in het kwaliteitsmanagementsysteem Zenya ingevoerd door de klachtenfunctionaris.
- NEO Spoedzorg waarborgt dat aan de opvang en bemiddeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft of waarbij betrokkenheid (bijv. vanuit een huisartsengroep) aantoonbaar is.
- Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken en het afluisteren van geluidsopnamen, welke relevant kunnen zijn voor de klachtenopvang en bemiddeling, voor zover dit naar het oordeel van de klachtenfunctionaris de persoonlijke levenssfeer van derden niet aantast.
- Persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd door de klachtenfunctionaris volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wet & regelgeving. Persoonsgegevens in relatie tot klachten worden 2 jaar na afronding van de klacht geanonimiseerd. Na 5 jaar worden de klachtendossiers vernietigd, tenzij het een juridische procedure of schadeclaim traject betreft die langer doorloopt.

- De klachtenfunctionaris, de medisch manager, de leidinggevenden en alle andere personen die bij de klachtenopvang en bemiddeling betrokkenen zijn, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van betrokkenheid bekend is geworden.

Bijstelling van de procedure

De klachtenregeling is opgesteld in afstemming met de cliëntenraad. Wijziging van deze procedure geschiedt door het bestuur die vervolgens bepaalt of het ook moet worden vastgesteld door de Algemene Leden Vergadering van de NEO Huisartsenzorg. In alle gevallen waarin deze procedure niet voorziet beslist het bestuur.