



Klachtenregeling

Instituto Medico San Nicolas (ImSan)

1/1/2019

Klachtenregeling Instituto Medico San Nicolas (ImSan)

ImSan streeft er naar zo professioneel mogelijk te werk te gaan. Iedereen die in ImSan werkzaam is, doet zijn of haar werk zo nauwkeurig mogelijk en met een zo goed mogelijke inzet. Er zullen momenten zijn dat wij niet waar maken wat van ons verwacht wordt of van ons verwacht had mogen worden. Menselijke vergissingen en fouten komen desondanks ook in ons medisch instituut voor, al proberen wij die te voorkomen. Als patiënt/cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt kunt u een klacht indienen over een handeling of gedraging jegens u of een cliënt over een handeling in het kader van de zorgverlening. In zo'n geval kan het indienen van een klacht uitkomst bieden.

De klachtenregeling van ImSan is vooral bedoeld om middels bemiddeling de relatie tussen alle betrokken partijen waar nodig te herstellen en is zoveel mogelijk gericht op het voorkomen van geschillen. De klachtenfunctionaris zal bij een binnenkomende klacht het eerste aanspreekpunt zijn. Naast bemiddeling door de klachtenfunctionaris is ook afhandeling van een klacht door de Klachtencommissie mogelijk.

Een aantal belangrijke kenmerken van onze klachtenregeling op een rij:

- De klachtenprocedure is kosteloos.
- Bij het aannemen en behandeling van klachten zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk worden beschermd.
- Allen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken betrachten daarbij de uiterste zorgvuldigheid. De hun ter kennis gekomen gegevens (inclusief documenten) vallen onder hun geheimhoudingsplicht.
- De regeling ziet niet op afhandeling van claims. Klachten die een claim omvatten of tot een claim kunnen leiden dienen te worden behandeld conform de regeling zoals aangegeven door de aansprakelijkheidsverzekeraar van ImSan.

Artikel 1 Inhoud klacht

Om voor behandeling in aanmerking te komen moet een klacht betrekking hebben op een handeling of gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door één of meer personen werkzaam in ImSan.

Artikel 2 Door wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan worden ingediend door degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij de zorg- en/of dienstverlening, de vertegenwoordiger van een zodanige persoon of, indien deze persoon is overleden, een nabestaande.

Artikel 3 Hoe een klacht in te dienen

3.1 Een klager kan zijn klacht mondeling indienen bij de klachtenfunctionaris. De contactgegevens voor de klachtenfunctionaris staan onder aan deze regeling vermeld. Een klacht kan ook schriftelijk worden ingediend door invulling van een klachtenformulier (beschikbaar in Papiamento, Engels, Spaans en Nederlands). Het formulier is verkrijgbaar bij de receptie van ImSan, bij de Centro Diabetico te Rumbastraat en op onze website www.imsan.aw. Na invulling kan het in de brievenbus

voor de Klachtenfunctionaris bij de hoofdingang van ImSan worden gedeponereerd, per post verzonden worden ter attentie van de Klachtenfunctionaris ImSan, Pastoor Hendrikstraat 10, San Nicolaas of via e-mail worden verstuurd naar klachten@imsan.aw.

3.2 De klachtenfunctionaris verzendt binnen een week na mondelinge of schriftelijke ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst naar de klager.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris

4.1 De klachtenfunctionaris, die een onafhankelijke houding inneemt, gaat bij ontvangst van een klacht in beginsel na of bemiddeling van de klacht wenselijk en mogelijk is door met betrokken partijen afzonderlijk te spreken.

4.2 Bij bemiddeling tracht de klachtenfunctionaris de ontevredenheid welke aan een klacht ten grondslag ligt in een open gesprek tussen klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bespreekbaar te maken. De betrokkenen kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan.

4.3 De klacht is door middel van bemiddeling afgehandeld indien de klager meedeelt dat het gesprek voor hem voldoende bevredigend is verlopen en hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De Klachtenfunctionaris registreert de bemiddeling en de klager ontvangt een schriftelijke vaststelling hiervan.

4.4 De functie van klachtenfunctionaris laat onverlet dat uit hoofde van een dienstverband met ImSan andere taken kunnen worden uitgeoefend.

4.5 Indien persoonlijke bekendheid met de klager of met de gedraging die tot de klacht aanleiding heeft gegeven een onpartijdige houding in de weg staat, wordt de bemiddeling aan een lid van de Klachtencommissie of een door de Klachtencommissie aan te wijzen persoon overgelaten.

Artikel 5 Klachtencommissie, behandeling

5.1 Is bemiddeling niet wenselijk of blijft het zonder resultaat, dan wordt de klacht op aanwijzing van de klachtenfunctionaris door de klachtencommissie in behandeling genomen. Gedurende de behandeling blijft de klachtenfunctionaris als contactpersoon fungeren voor de klager.

5.2 De Klachtencommissie stelt een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op, waaronder indien nodig en indien daar door de klager toestemming voor wordt gegeven het medisch dossier. Alle personen werkzaam in ImSan zijn in beginsel verplicht om hieraan hun medewerking te verlenen.

5.3 De Klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren. De betrokkenen kunnen zich desgewenst laten bijstaan.

5.4 De behandeling van de Klachtencommissie kan resulteren in één van de volgende oordelen:

- a) de klacht is niet ontvankelijk¹;
- b) de klacht is ongegrond;
- c) de klacht is gegrond.

De Klachtencommissie kan een klacht ook gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk gegrond verklaren. Zij motiveert haar oordeel en kan voorts al dan niet aanbevelingen doen bij het uitbrengen daarvan.

5.5 De Klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk uitspraak. Deze termijn kan door de Klachtencommissie worden verlengd met ten hoogste 4 weken in bijzondere omstandigheden, waarvan schriftelijke mededeling wordt gedaan aan de klager.

5.6 De klager ontvangt een schriftelijke mededeling van ImSan waarin met redenen omkleed wordt 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 termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd. De Klachtencommissie doet haar uitspraak toekomen aan de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de eindverantwoordelijke van de desbetreffende afdeling en de Directeur.

Artikel 6 Klachten met een structureel karakter

6.1 De Klachtencommissie stelt de Directeur van ImSan in kennis indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter.

6.2 Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de Directeur maatregelen heeft getroffen om de situatie, bedoeld in het eerste lid, te beëindigen, meldt de klachtencommissie deze klacht bij de Inspecteur van Volksgezondheid aan.

Artikel 7 Klachtencommissie: samenstelling, benoeming, werkwijze en bevoegdheden

7.1 De Klachtencommissie is samengesteld uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij ImSan. De andere commissieleden zijn medewerkers van ImSan.

7.2 Leden van de Raad van Toezicht, de Directeur, de FONA-commissie (of een gelijksoortige commissie), en de klachtenfunctionaris zijn van lidmaatschap van de Klachtencommissie uitgesloten.

7.3 De leden van de Klachtencommissie worden in beginsel benoemd voor een termijn van drie jaar. Zij zijn daarna met een maximum van nog twee termijnen opnieuw benoembaar.

7.4 De leden van de Klachtencommissie worden met inachtneming van het bepaalde over de samenstelling van de Klachtencommissie benoemd en ontslagen door de Directeur. Bij benoeming en ontslag wordt de Klachtencommissie gehoord, tenzij er sprake is van beëindiging – voor welke reden dan ook – van het dienstverband met ImSan.

¹ Niet ontvankelijkheid van een klacht kan zich voordoen als bijvoorbeeld de persoon van de klager niet tot de personen genoemd in Artikel 2 behoort of als het gaat om zorg/dienstverlening door een ander dan een persoon in dienstverband met ImSan.

7.5 Een lid van de Klachtencommissie kan het lidmaatschap worden ontnomen wegens verwaarlozing van zijn taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Een zodanig tussentijds ontslag geschiedt door de Directeur van ImSan, al dan niet op voordracht van tenminste twee leden van de Klachtencommissie.

7.6 De Klachtencommissie vergadert minstens drie keer per jaar en zoveel als voor een goede uitoefening van haar taak nodig is.

7.7 Aan het eind van het kalenderjaar brengt de Klachtencommissie een jaarverslag uit aan de Directeur. Bedoeld verslag bevat geen gegevens die zijn terug te leiden naar individuele personen.

7.8 De Klachtencommissie is bevoegd de klachten die zijn ingediend en niet door bemiddeling zijn afgehandeld te behandelen.

7.9 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de commissie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of die verbonden is aan de afdeling waar de klacht is ontstaan.

7.10 Indien de gedraging waarover wordt geklaagd tevens aanleiding is, is geweest of kan zijn tot een eis tot schadevergoeding, beoordeelt de Klachtencommissie uitsluitend deze gedraging. Zij spreekt geen oordeel uit over vergoeding van schade.

De klachtenregeling is op 1 januari 2019 in werking getreden. Het kan door de Directeur ImSan worden aangepast of ingetrokken.