

(Externe) Klachtenregeling Dutch Medical Group

Deze (Externe) Klachtenregeling is voor het laatst gewijzigd op: 6 mei 2021

Dit is de (externe) klachtenregeling van Dutch Medical Group. Deze regeling is van toepassing op Dutch Medical Group (hierna: DMG) **inclusief al haar gelieerde werkmaatschappijen**. Overal waar gesproken wordt over DMG geldt dit onverkort ook voor alle gelieerde werkmaatschappijen. Wanneer een patiënt/ cliënt/ opdrachtgever/ relatie een klacht heeft over de dienstverlening van DMG dan is deze regeling van toepassing.

Inleiding

Waarom een Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)?

Uit onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.

Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Doel van de Wkkgz is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

Doel

Deze procedure heeft de volgende doelen:

- Eenduidige werkwijze voor bemiddeling en/of behandeling van externe klachten recht doen aan de individuele klager
- Het aan de hand van de klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening met als doel de kwaliteit hiervan te bevorderen en te verbeteren.

1. Klachtenafhandeling: veilig, open en duidelijk voor patiënten

Met dit uitgangspunt in gedachten stelt DMG-patiënten in de gelegenheid om een klacht in te dienen, indien dit naar zijn/haar mening gerechtvaardigd is. Klachten zijn welkom en zullen met de grootst mogelijke openheid en zorgvuldigheid behandeld worden. Op alle fasen - vanaf het aanhoren van de klacht, het aanhangig maken van de klacht tot en met de afhandeling daarvan - zijn alle eisen voor de bescherming van privacy van de patiënt van toepassing. Deze eisen gelden voor alle interne en externe functionarissen die betrokken worden bij de klachtenafhandeling. Diegene die een klacht indient bij DMG wordt geïnformeerd over de mogelijkheid een exemplaar van de volledige Externe Klachtenprocedure bij DMG op te vragen. Wanneer een patiënt of iemand namens hem een klacht heeft, zal de organisatie er alles aan doen om er samen met de klager uit te komen, waar mogelijk in een open gesprek. Wanneer naar aanleiding van een klacht blijkt dat DMG haar dienstverlening naar patiënten in het algemeen kan of zelfs moet verbeteren door het nemen van algemene maatregelen dan zal zij deze zo snel mogelijk nemen.

2. Begrippen

Klacht: Iedere gemotiveerde uiting van ongenoegen over elke gedraging van een of meerdere medewerkers van genoemde organisaties of over een van genoemde organisaties zelf.

Incident: Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid of zou kunnen leiden.

Medewerker: Iedereen die krachtens contract of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij Dutch Medical Groep incl. haar werkmaatschappijen. Onder de medewerkers worden ook begrepen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht van genoemde organisaties interne of externe werkzaamheden verrichten.

Patiënt: een natuurlijk persoon aan wie een van de genoemde organisaties zorg of diensten wil verlenen, verleent, heeft verleend of heeft nagelaten te verlenen.

Klachtenfunctionaris: een door de zorgaanbieder aangewezen, daartoe geschikt te achten persoon, die onafhankelijk van de organisatie effectief en laagdrempelig opvang en afhandeling van klachten mogelijk maakt.

Gedraging: Enig handelen of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt.

Klager: De patiënt (of degene die namens een (overleden) patiënt) of opdrachtgever/relatie een klacht indient inzake een gedraging van een medewerker van een van de genoemde organisaties.

Vertrouwenspersoon: De klager kan zich bij de indiening en de behandeling van zijn klacht, in eerste en tweede instantie, laten bijstaan door een vertrouwenspersoon naar eigen keuze.

Geschilleninstantie: geschilleninstantie zoals bedoeld in paragraaf 2, artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

De wet: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

3. De klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris ter coördinatie van klachten.
2. De klachtenfunctionaris helpt een klager op diens verzoek gratis van advies met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

4. Het indienen van klachten

1. Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen patiënt en een medewerker van DMG en moet binnen 1 jaar nadat de klachtwaardige handeling aan hem bekend is geworden, door de klager (of met aantoonbare toestemming namens de klager) worden ingediend.
2. Klachten kunnen binnenkomen via e-mail (info@broederdevries.nl) , website, brief, telefoon, klachtenfunctionaris, MMA of via medewerker.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een volledige schriftelijke omschrijving van de klacht en de voortgang van de klachtafhandeling.
4. De klachtenfunctionaris ondersteunt en adviseert, indien nodig, de klager bij het formuleren van de klacht en treed indien gewenst op als bemiddelaar.
5. De klachtenfunctionaris wijst de klager erop dat een klacht laagdrempelig wordt afgehandeld en dat de klager de mogelijkheid heeft zich na afhandeling van de klacht tot de geschillencommissie te wenden.
6. **Anonieme** klachten worden niet in behandeling genomen.

5. Het afhandelen van klachten

1. De klachtenfunctionaris houdt, indien gewenst, de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
2. Iedere klacht wordt door de klachtenfunctionaris, in overleg met de verantwoordelijk leidinggevende, schriftelijk afgehandeld. De klachtenfunctionaris bewaakt tevens de voortgang van het gehele afhandelingstraject.
3. Wanneer medisch inhoudelijke afwegingen een rol spelen in de klacht dan zal de klachtenfunctionaris advies inwinnen bij de Medisch Manager Ambulancezorg.
4. Wanneer de klachtafhandeling gebaat is bij de raadpleging van een externe expertise dan zal de klachtenfunctionaris dit met respect voor de privacy van de klager organiseren.

6. Termijnen

1. De ontvangst van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk binnen **3 werkdagen** aan de klager bevestigd.
2. Uiterlijk 4 tot 6 weken na bevestiging van ontvangst van de klacht neemt DMG een besluit inzake de klacht.
3. Wanneer blijkt dat de klacht niet volledig kan worden afgehandeld omdat aanvullend onderzoek nodig is, dan treedt de klachtenfunctionaris met de klager in overleg en maakt afspraken over het vervolg.

7. Ontvankelijkheid

1. De zorgaanbieder kan bepalen dat een klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen als:
 - a. De klacht een gedraging betreft die eerder in een klachtenprocedure is geweest en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;
 - b. Ten aanzien van de gedraging voor klager bezwaar en beroep openstaat of heeft open gestaan en deze daar geen gebruik van heeft gemaakt;
 - c. Klager niet klachtgerechtigd is.
2. Wanneer de klachtenfunctionaris vermoedt dat bij het door de klager gemelde voorval sprake is van een calamiteit en/of een misbruiksituatie, dan wel een geweldsincident, dan meldt de klachtenfunctionaris dit onverwijld aan de directie van DMG.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen **twee** weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de reden daarvan.

8. Geschillen

1. DMG is aangesloten bij de Geschillen Commissie Zorg (<https://www.degeschillencommissie.nl>)
2. In geval DMG een klacht niet naar wens van betrokkene weet op te lossen kan de klager zich melden bij de Geschillen Commissie Zorg voor een onafhankelijk oordeel. De Geschillen Commissie Zorg geeft in haar uitspraak een bindend advies.

9. Meldingsplicht

1. Zodra het voor een zorgaanbieder duidelijk is dat er sprake is van een calamiteit, moet de zorgaanbieder de gebeurtenis binnen drie werkdagen aan de inspectie melden. Als het nog niet duidelijk is of er sprake is van een calamiteit dan hebben zorgaanbieders maximaal zes weken de tijd om te onderzoeken of het om een calamiteit gaat of niet. Een mogelijke calamiteit kan ook direct aan de inspectie gemeld worden. Dan gaat de procedure van een calamiteitenmelding bij de inspectie van start en wordt tijdens het calamiteitenonderzoek duidelijk of het inderdaad een calamiteit betrof. Het advies van de inspectie is om bij twijfel te melden.

10. Lerende organisatie

1. De reden dat het voor zorgaanbieders belangrijk is om complicaties, incidenten en calamiteiten te herkennen en benoemen, is om ervan te kunnen leren; om ongewenste uitkomsten te gebruiken om de zorg in de toekomst te verbeteren. Dat gebeurt op drie manieren:
 - a. Het leren van incidenten binnen klachten en VIM-meldingen;
 - b. Leren van complicaties door complicatiebesprekingen;
 - c. Leren van calamiteiten door calamiteitenonderzoek

Het melden van calamiteiten en het voorleggen van de calamiteitenrapportage aan de inspectie is een externe toetsing en daarmee een extra waarborg voor een zorgvuldig leerproces.

11. Registratie

1. Alle klachten die terecht komen bij de klachtenfunctionaris worden gedocumenteerd.
2. Patiënten hebben recht op inzage van al het gedocumenteerde betreffende de eigen klacht, zonder dat daarmee de privacy van derden in het geding komt.
3. De klachtenfunctionaris stelt elk kalenderjaar een jaarverslag op van alle klachten.
4. Het verslag bevat:
 - a. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - b. Wijze waarop DMG de regeling onder de aandacht brengt van zijn cliënten;
 - c. Mate waarin de klachtenfunctionaris zijn/haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen;
 - d. Aantal en aard van de klachten behandeld door de klachtenfunctionaris;
 - e. Aantal en aard van de klachten behandeld door de geschilleninstantie;
 - f. Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris;
 - g. Aard van de maatregelen die DMG n.a.v. de aanbevelingen eventueel genomen heeft.
5. Het verslag bevat geen informatie die herleidbaar is tot personen.

12. Slotbepalingen

1. In de gevallen waarbij deze regeling niet voorziet beslist de directie van DMG.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Externe Klachtenregeling DMG.
3. Deze regeling treedt in werking voor DMG op 06-05-2021.

Aldus vastgesteld door het Directie Team van DMG

Lijnden, d.d. 05-05-2021