

Streekziekenhuis
Koningin
Beatrix



**Klachtenonderzoekscommissie (KOC)
Streekziekenhuis Koningin Beatrix Winterswijk**

Inleiding

U wilt uw klacht voorleggen aan de klachtenonderzoekscommissie van het SKB. Het SKB werkt hierin samen met de klachtencommissie van het ZGT en Medisch Spectrum Twente (MST). De klachtenonderzoekscommissie behandelt klachten van klagers bij wie klachtenbemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en die hebben besloten een oordeel over hun klacht aan de klachtenonderzoekscommissie te vragen. Een verzoek tot behandeling door de klachtenonderzoekscommissie kan worden ingediend nadat in principe eerst een klachtenbemiddelingstraject is doorlopen. De behandeling door de klachtenonderzoekscommissie is erop gericht om uw klacht, zo mogelijk, te vertalen in kwaliteitsverbetering en daarmee uw klacht op een goede wijze op te lossen. Dat is zowel voor u als voor de zorgverlener van belang. Voor de zorgverlener en SKB is uw klacht een advies. U geeft immers aan hoe u de zorgverlening ervaart en hoe deze beter zou kunnen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Uw klacht over de zorgverlening van het SKB kan betrekking hebben op allerlei zaken. U kunt echter bij de klachtenonderzoekscommissie geen klacht indienen die betrekking heeft op de financiële vergoeding die door het ziekenhuis of andere partij in rekening is gebracht. De klachtenonderzoekscommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid en schadevergoeding. Schadeclaims worden behandeld door de verzekeraar van het ziekenhuis.

De samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit interne en externe leden, te weten: een voorzitter (jurist), een medisch specialist, een verpleegkundige en daarnaast twee externe leden, te weten: een lid voorgedragen door de regionale huisartsenvereniging en een lid voorgedragen door de Cliëntenraad. Indien nodig, kunnen zij een beroep doen op zowel deskundigen uit het ziekenhuis als daarbuiten. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris. De commissieleden zijn neutraal, onpartijdig en objectief. De persoon over wie u klaagt, mag niet in de klachtenonderzoekscommissie zitten. Hetzelfde geldt voor zijn of haar directe collega's.

De klachtenonderzoekscommissie in het SKB is onderdeel van de *“Regionale Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost Nederland”*.

De behandeling van uw klacht

U dient uw klacht altijd schriftelijk in bij de klachtenonderzoekscommissie. Als u daarbij hulp nodig heeft, kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris. Binnen vijf werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging met vermelding van een aanspreekpunt en contactgegevens. De ambtelijk secretaris neemt daarna contact met u op en stemt met u af. Het kan zijn dat er andere/ betere manieren zijn om het doel te bereiken dat u met de klacht voor ogen staat. Of dat er een preciezere omschrijving van uw klachten nodig is. Ook kan het zijn dat er nog een machtiging moet worden geregeld als u iemand vertegenwoordigt. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, kan het noodzakelijk zijn dat de leden van de klachtenonderzoekscommissie inzage hebben in uw patiëntendossier. Daarvoor wordt dan eerst uw schriftelijke, toestemming gevraagd. Als u een familielid vertegenwoordigt, ondertekent deze een machtiging voor inzage én een machtiging voor vertegenwoordiging door u.

De klachtenonderzoekscommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen wanneer de klacht kennelijk ongegrond of niet ontvankelijk is. Bijvoorbeeld omdat u klaagt over een behandelaar die niet was betrokken bij uw behandeling, of wanneer u niet gemachtigd bent om namens een ander te klagen. De klachtenonderzoekscommissie start met het onderzoek:

- als uw klacht ontvankelijk is bevonden;
- als uw schriftelijke toestemming voor inzage in uw medisch dossier is ontvangen;
- als eventuele machtigingen zijn getekend;
- en de te onderzoeken klachtonderdelen zijn vastgesteld.

Het onderzoek vindt onder andere plaats op basis van relevante feiten en omstandigheden. Als de klachtenonderzoekscommissie meer informatie nodig heeft, wordt u hierom gevraagd. Uiteraard hebben de leden van de klachtenonderzoekscommissie geheimhoudingsplicht.

Behandeling van een klacht vindt altijd plaats op basis van hoor en wederhoor. Daarom stelt de klachtenonderzoekscommissie degene op de hoogte over wie u een klacht heeft ingediend. Hij of zij moet vervolgens zo spoedig mogelijk schriftelijk reageren op de door u ingediende klacht. U ontvangt hiervan een afschrift. De klachtenonderzoekscommissie nodigt u ook uit voor een hoorzitting. Tenzij de klachtenonderzoekscommissie afzonderlijk horen in het belang van het behandelen van de klacht acht, worden u en diegene over wie u klaagt altijd in elkaars aanwezigheid gehoord. Het is gebleken dat een mondelinge behandeling van een klacht de commissie, maar ook de klager en de betrokken medewerker(s), meer duidelijkheid geeft dan alleen een schriftelijke behandeling. In uitzonderingsgevallen kan de

klachtenonderzoekscommissie voor een schriftelijke afhandeling kiezen. U kunt tijdens de zitting altijd iemand meenemen, zoals een familielid of adviseur. De zitting van de klachtenonderzoekscommissie is niet openbaar. Het is niet toegestaan foto-, film- of audio-opnamen van de hoorzitting te maken.

Vervolgens geeft de klachtenonderzoekscommissie haar schriftelijke zienswijze op de klacht. Hierin beschrijft ze waarom de commissie tot het oordeel is gekomen dat de klacht gegrond of ongegrond is. Gegrond betekent dat uw klacht(onderdeel) terecht is; u krijgt dan dus gelijk. Ongegrond betekent dat uw klacht(onderdeel) niet terecht is of het betekent dat geen goed "bewijs" mogelijk is. Ook kan de klachtenonderzoekscommissie aanbevelingen doen. Dit zijn adviezen die er bijvoorbeeld op gericht zijn om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Een afschrift van deze zienswijze wordt naar u als klager, naar aangeklaagde en naar de Raad van Bestuur van het SKB gezonden.

Het oordeel

In principe ontvangt u binnen zes weken, maar uiterlijk binnen tien weken, het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie in de vorm van een zienswijze/advies. Indien deze termijn niet voldoende is, dan wordt u hierover geïnformeerd. Het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie wordt tevens toegezonden aan de Raad van Bestuur, en aan degene die betrokken is bij de klacht (aangeklaagde) en aan de klachtenonderzoekscommissie. Van de Raad van Bestuur ontvangt u binnen enkele weken een reactie op het advies van de klachtenonderzoekscommissie waarin aangegeven worden of het advies wordt overgenomen en of er naar aanleiding van het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie maatregelen worden genomen.

Klachten van complex medisch-technische aard

Als de klacht naar oordeel van de klachtenonderzoekscommissie van complex medisch-inhoudelijke / technische aard is, dan kan de klachtenonderzoekscommissie u adviseren deze voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter toegeruste instantie.

De kosten

Aan de behandeling van klachten door de klachtenonderzoekscommissie zijn voor u geen kosten verbonden. Kosten die u eventueel maakt voor een adviseur of anderszins zijn voor uw eigen rekening.

Schadeclaim

Het kan voorkomen dat u meent schade te hebben geleden door verwijtbare fouten van het ziekenhuis. De klachtenonderzoekscommissie neemt geen schadeclaims in behandeling. U kunt dan schriftelijk een schadeclaim indienen bij de Raad van Bestuur van het SKB. Om een verzoek tot schadevergoeding in behandeling te kunnen nemen dient u in ieder geval aan te geven waarom u meent dat het ziekenhuis verkeerd gehandeld heeft, wanneer u welke schade heeft geleden en tot welke kosten dit heeft geleid.

Klachten over een rekening

Klachten, vragen of opmerkingen over de zorgnota vallen niet onder de klachtenregeling. U kunt hiervoor contact opnemen met de debiteurenadministratie. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer 0543 54 43 85.

De Geschillencommissie Ziekenhuizen

Over het oordeel wordt door de klachtenonderzoekscommissie kan niet inhoudelijk worden gecorrespondeerd. Bent u niet tevreden over de uitkomst van de klachtenprocedure, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht en is bevoegd een schadevergoeding toe te kennen tot een bedrag van € 25.000. Aan dit traject zijn voor u kosten verbonden.

Vragen of meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder vragen over de werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie of wilt u uw klacht over het SKB indienen, neem dan contact met ons op via mail, telefoon of post.

- Mail: koc@mst.nl;
- Schrijven: U kunt uw klacht ook sturen naar:
Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB)
t.a.v. de Klachtenonderzoekscommissie
Postbus 9005
7100 GG Winterswijk