



Medisch
Spectrum
Twente

een santeon ziekenhuis

Reglement Klachten- onderzoekscommissie Ziekenhuis Oost-Nederland.

Artikel 1 Algemeen

Dit reglement is een uitwerking van artikel 8 van de respectievelijke Klachtenregelingen MST en ZGT en onderdeel van deze klachtenregelingen.

Artikel 2 Samenstelling en lidmaatschap klachtenonderzoekscommissie

1. De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit tien leden.
2. De klachtenonderzoekscommissie heeft bij voorkeur zes externe leden. Twee externe leden, huisartsen, worden voorgedragen door een voor de gezondheidszorg representatieve organisatie. Twee externe leden worden voorgedragen door de cliëntenraad. Twee externe leden, bij voorkeur met een juridische achtergrond, vervullen de rol van voorzitter en worden geworven door respectievelijk de Raad van Bestuur MST en de Raad van Bestuur ZGT.
3. Verder zijn vier leden werkzaam bij de zorgaanbieder. Twee van deze leden worden voorgedragen door de medische staf (een lid door de CMS in ZGT en een lid door het MSB in MST) en twee leden worden respectievelijk voorgedragen door de Zorg Adviesraad in ZGT en de Verpleegkundige Adviesraad in MST).
4. De beide Raden van Bestuur hebben het recht een voorgedragen kandidaat niet te benoemen.
5. De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder waar zij zijn voorgedragen en of geworven. De benoeming is op persoonlijke titel. De leden nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtenonderzoekscommissie.
6. De leden van de klachtenonderzoekscommissie worden voor vijf jaar benoemd en zijn éénmaal herbenoembaar.
7. Bij een zitting zijn ten minste vijf leden aanwezig, waarvan minimaal één arts, één lid op voordracht van de cliëntenraad en één lid die als arts of medewerker is verbonden aan het ziekenhuis waar de klacht zich heeft voorgedaan. Bij ontstentenis van de voorzitter neemt een van de andere leden het voorzitterschap op zich.
8. Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie is onverenigbaar met een functie binnen de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de cliëntenraad en de Centrale VIM-commissie en met de functie van bedrijfskundig(cluster) manager.
9. De klachtenonderzoekscommissie stelt een rooster van aftreden op. De Raad van Bestuur voorziet in opvolging, een en ander met inachtneming van artikel 2.
10. Het lidmaatschap van de klachtenonderzoekscommissie eindigt door opzegging op eigen verzoek, overlijden, einde zittingstermijn of ontslag door de Raad van Bestuur wegens dringende reden.
11. De Raden van Bestuur dragen zorg voor voldoende secretariële, ruimtelijke en financiële ondersteuning van de klachtenonderzoekscommissie. Daartoe wordt in ieder geval een ambtelijk secretaris in MST en ZGT toegevoegd aan de klachtenonderzoekscommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid en is voor onbepaalde tijd benoemd.

Artikel 3 Taken en werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie

1. De klachtenonderzoekscommissie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de schriftelijke klacht aan klager en vermeldt hierbij het aanspreekpunt en de contactgegevens voor klager. Tevens wordt een machtiging ten behoeve van inzage in het patiëntendossier en andere informatie aan klager gezonden.
2. De klachtenonderzoekscommissie beoordeelt na ontvangst van de klacht de ontvankelijkheid van de klacht en verzoekt de aangeklaagde om een schriftelijke reactie.
3. Indien de klachtenonderzoekscommissie van oordeel is dat een schriftelijke klacht onvoldoende informatie bevat dan stelt zij klager in de gelegenheid schriftelijk duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig verleent de ambtelijk secretaris hierbij ondersteuning.
4. In principe hoort de klachtenonderzoekscommissie klager en aangeklaagde mondeling na ontvangst van de schriftelijke reactie van de aangeklaagde op de klacht. Uitgangspunt is dat partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld op elkaars standpunt te reageren. Aangeklaagden zijn verplicht op een zitting te verschijnen.
5. Zowel klager als aangeklaagde kunnen ervoor kiezen zich in de procedure zich te laten bijstaan. De daarmee eventueel gemoeide kosten worden door de partij die ze maakt zelf gedragen.
6. Per klacht wordt een ad-hoc commissie van ten minste vijf leden samengesteld uit de klachtenonderzoekscommissie. Hierbij waarborgt de klachtenonderzoekscommissie dat de ad-hoc commissie - ten minste voor wat betreft ZGT en MST - niet geheel uit, externe leden bestaat.
7. De klachtenonderzoekscommissie waarborgt tevens dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een lid van de klachtenonderzoekscommissie op wie de klacht betrekking heeft of die anderszins bij de casus die aan de klacht ten grondslag ligt is betrokken. Klager en aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelname van een lid aan de klachtenonderzoekscommissie die is aangewezen hun zaak te beoordelen. Hierop wordt door de voorzitter beslist en door de andere voorzitter indien het bezwaar de voorzitter betreft.
8. De klachtenonderzoekscommissie geeft na de mondelinge behandeling van de klacht een zienswijze/advies over de gegrondheid daarvan, tenzij de klager tijdens de procedure kiest de klacht in te trekken of (alsnog) bemiddeling van de klacht wenst.
9. De klachtenonderzoekscommissie kan klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie indien het een klacht van complexe medisch-inhoudelijke/technische aard betreft. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de klachtenonderzoekscommissie, dan kan deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkte zienswijze/advies over de gegrondheid van het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht.
10. De klachtenonderzoekscommissie is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op de financiële verhouding met het ziekenhuis of de gelieerde instellingen of op aan een zorgverzekeraar gedeclareerde bedragen. De klachtenonderzoekscommissie is eveneens niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een verzoek om schadevergoeding.
11. De klachtenonderzoekscommissie kan de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd informeren over gesignaleerde tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en hierover aanbevelingen doen ten behoeve van bevordering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 4 Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie

Bevoegdheden van de klachtenonderzoekscommissie zijn:

1. Het inwinnen van informatie, het raadplegen en inzien van het patiëntendossier. Daarbij wordt expliciet toestemming gevraagd aan klager of diens (wettelijke) vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de zorgverlener en de daaromtrent geldende procedures in het ziekenhuis.
2. Het oproepen en horen van personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
3. Het inschakelen van deskundigen indien de klachtenonderzoekscommissie van mening is dat dit noodzakelijk is.
4. Het betreden van ruimten op alle locaties met inachtneming van de geldende huisregels.

Toepassing van het hiervoor bepaalde vindt plaats met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en met inachtneming van artikel 15 Klachtenregeling ZGT en Klachtenregeling MST.

Artikel 5 Behandelingsduur, zienswijze over gegrondheid klacht en oordeel

1. Indien de klacht onvoldoende informatie bevat en de machtiging ten behoeve van inzage in het patiëntendossier en andere informatie niet is ontvangen gaat de wettelijke termijn (waarnaar tevens verwezen in artikel 7 lid 4 Klachtenregeling ZGT en Klachtenregeling MST) pas van start indien hierin is voorzien.
2. In iedere zienswijze/advies over de gegrondheid van de klacht beschrijft de klachtenonderzoekscommissie:
 - de klacht waarop de zienswijze/advies over de gegrondheid van de klacht betrekking heeft;
 - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - de door de klachtenonderzoekscommissie gebruikte documenten;
 - de wijze waarop de klachtenonderzoekscommissie de klacht behandeld heeft;
 - de zienswijze/advies over de gegrondheid van de klacht van de klachtenonderzoekscommissie en de motivering daarvan;
 - de namen van de leden die de zienswijze over de gegrondheid van de klacht vastgesteld hebben;
 - eventuele aanbevelingen van de klachtenonderzoekscommissie.
3. Zienswijzen/adviezen over de gegrondheid van de klacht van de klachtenonderzoekscommissie worden ondertekend door de voorzitter en ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie.
4. De klachtenonderzoekscommissie stuurt een afschrift van de zienswijze/advies over de gegrondheid van de klacht aan de Raad van Bestuur, klager en aangeklaagde.
5. De Raad van Bestuur geeft klager en aangeklaagde een schriftelijk oordeel over de klacht. Tenminste de (ad-hoc) klachtenonderzoekscommissie en Raad van Bestuur van het andere ziekenhuis ontvangt hiervan een afschrift.

6. In geval de klachtenonderzoekscommissie en of Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn deelt hij dit voor het verstrijken van die termijn schriftelijk mee aan klager en aangeklaagde met in achtneming van het bepaalde in artikel 10 lid 2 en of lid 3 en in artikel 9 lid 2 en of lid 3 Klachtenregeling MST.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet-ontvankelijk als:

1. De klacht geen betrekking heeft op een aangeklaagde zoals beschreven in artikel 1 van de Klachtenregeling ZGT en Klachtenregeling MST.
2. De klacht anoniem is ingediend.
3. Een gelijke klacht al in behandeling is bij de klachtenonderzoekscommissie.
4. De klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
5. De klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

Vastgesteld de dato 1 juni 2022.