



RESPALDO
fsma

Klachtenregeling

Ingangsdatum: 01 juni 2021

Versie: 1.0/20210601

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	2
2.1. Bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent?	3
2.2. De medewerker en diens leidinggevende	3
2.3. De klachtenbemiddelaar	3
3. De klachtenbehandeling	4
3.1. Ontvankelijkheid van de klacht	5
3.2. Werkwijze na indienen van een klacht	5
3.3. Stopzetten behandeling van een klacht	6
3.4. Afhandeling van een klacht door Respaldo	6
3.5. Het klachtendossier	6
4. De klachtencommissie	7
5. Overige meldmogelijkheden	8
6. De beroepsmogelijkheid	8
Bijlage 1. Het klachtenformulier	9

1. Inleiding

Respaldo en haar medewerkers streven ernaar om goede zorg te bieden. Als cliënt moet u tijdens uw behandeling zo goed mogelijk worden begeleid, behandeld en verzorgd. Ondanks dit streven kan het voorkomen dat u als cliënt niet helemaal tevreden bent over de geboden zorg. Het is dan aan te raden dat u over uw onvrede praat. Als het uitpraten van uw onvrede niet voldoende biedt, dan kun u een klacht indienen.

Het is voor Respaldo van belang om in te spelen op de behoeften van u als cliënt. Door het verzamelen, registreren en behandelen van klachten krijgt Respaldo als zorginstelling een beter inzicht over haar tekortkomingen waarna ze kan werken aan het verbeteren en optimaliseren van de kwaliteit van de geboden zorg.

Elke zorgaanbieder en zorginstelling in Aruba is conform de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg, artikel 9, verplicht een klachtenregeling te hebben. Een klachtenregeling waardoor klachten niet alleen kunnen worden ingediend maar ook echt in behandeling worden genomen.

In dit document leest u over de procedure behorende bij de indiening van een klacht bij Respaldo.

De Raad van Bestuur evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad dit noodzakelijk acht.

2. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Als u niet tevreden bent over de zorg die wordt geboden, of u voelt zich onheus bejegend, dan verzoeken wij u dit kenbaar te maken. Een klacht wordt bij Respaldo gezien als een kans om de vertrouwensrelatie tussen de cliënt (klager) en de zorgverlener (beklaagde werknemer) te herstellen, met als gevolg een herstel van de continuïteit van de hulpverlening. Tot slot is een klacht voor Respaldo een kans om de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg te optimaliseren. Respaldo heeft haar eigen klachtenregeling met een daarbij behorende klachtenprocedure. Klachten die op schrift staan worden als formele klacht behandeld waarbij er eventueel een intern onderzoek kan plaatsvinden. De klager wordt dan ook op schriftelijke wijze op de hoogte gebracht van het oordeel, de bevindingen, de genomen beslissingen en maatregelen waartoe het onderzoek heeft geleid. Hieronder leest u meer over de klachtenprocedure.

2.1 Bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent?

Als u ergens ontevreden over bent verzoekt Respaldo u om eerst een gesprek aan te gaan met de persoon in kwestie. De meeste problemen kunnen worden opgelost door met elkaar in gesprek te gaan. Mogelijk is de zorgverlener zich niet bewust van uw onvrede. Een gesprek aangaan met de persoon in kwestie kan hier al veel verduidelijking in brengen.

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande kan zijn onvrede bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij ontevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenbemiddelaar van Respaldo.

2.2 De medewerker en diens leidinggevende

Zowel de medewerker als diens leidinggevende dienen de cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande tijdens het gesprek attent te maken op de klachtenregeling. Tijdens zo'n gesprek kan een medewerker in overleg met de cliënt anderen bij het gesprek betrekken als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede. Ditzelfde geldt voor een leidinggevende. De leidinggevende stelt de medewerker in de gelegenheid om de onvrede te bespreken tenzij betrokkene dit niet wenselijk vindt. Als de onvrede door een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande bekend is gemaakt aan de medewerker of diens leidinggevende zullen de medewerker of diens leidinggevende deze onvrede ook altijd in het team bespreken dat de zorg levert aan de cliënt met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.

2.3 De klachtenbemiddelaar

Naast de medewerker en diens leidinggevende kan onvrede ook worden besproken met de klachtenbemiddelaar. De Raad van Bestuur wordt altijd door de klachtenbemiddelaar geïnformeerd over de ingediende klachten.

De klachtenbemiddelaar is belast met de volgende taken:

- a. het informeren van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden over het bestaan van de klachtenregeling en de klachtenprocedure;
- b. het adviseren van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden en hen helpen bij het formuleren en eventueel het op schrift stellen van hun klacht;
- c. het helpen van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van de onvrede;
- d. het uitvoering geven aan het bemiddelingsproces.

De klachtenbemiddelaar richt zich tijdens zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing voor de onvrede en op het herstel van de relatie tussen degene die beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft. De klachtenbemiddelaar verricht zijn werkzaamheden autonoom binnen de zorgorganisatie. Dit houdt in dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenbemiddelaar attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.

Klachten over de klachtenbemiddelaar zelf, hetzij in diens functie als klachtenbemiddelaar, hetzij in een andere functie bij Respaldo, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenbemiddelaar daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenbemiddelaar wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenbemiddelaar.

3. De klachtenbehandeling

Een klacht kan schriftelijk of per email via klachtenbemiddeling@respaldo.aw worden ingediend bij de klachtenbemiddelaar. De volgende personen kunnen bij Respaldo een klacht indienen:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;

- e. diens nabestaanden.

Vanaf het moment dat Respaldo een schriftelijke klacht, dus formele klacht, in ontvangst neemt begint de afhandelingstermijn te lopen. De ingediende klacht dient binnen zes weken te worden afgehandeld. Deze termijn kan in bijzondere omstandigheden worden verlengd met nog vier weken.

3.1 Ontvankelijkheid van de klacht

Ingediende klachten kunnen bij Respaldo ontvankelijk of niet-ontvankelijk worden verklaard. In geval dat een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard deelt de klachtenbemiddelaar dit op schriftelijke wijze mee aan de klager. Klachten worden niet-ontvankelijk verklaard als:

- a. deze betrekking heeft op een handeling die Respaldo al eerder formeel beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij het een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

3.2 Werkwijze na indienen van een klacht

Binnen vijf werkdagen nadat Respaldo een klacht in ontvangst heeft genomen wordt er contact gezocht, telefonisch of per mail, met de klager. Hierna volgen de afspraken ter bespreking en vervolgens ter afhandeling van de klacht. Er kunnen gesprekken plaatsvinden tussen de klager en de klachtenbemiddelaar en/of de zorgmanager.

Bij de behandeling van een klacht wordt de volgende in acht genomen:

- a. Een klacht wordt niet beoordeeld voordat degene op wie de klacht betrekking heeft de gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren.

- b. Indien er een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door diegene op wie de klacht betrekking heeft of diens directe collega of leidinggevende;
- c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan diegene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

3.3 Stopzetten behandeling van een klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door dit schriftelijk of per mail aan de klachtenbemiddelaar (of aan de Raad van Bestuur) kenbaar te maken.

3.4 Afhandeling van een klacht door Respaldo

Klachten dienen binnen zes weken na indiening te worden afgehandeld. In bijzondere gevallen kan Respaldo deze termijn verlengen met maximaal vier weken. Indien dit het geval is wordt de klager en de beklagde hiervan op de hoogte gesteld. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklagde.

3.5 Het klachtendossier

Het klachtenformulier, het klachtenafhandelingsformulier en alle andere stukken die betrekking hebben op de klacht worden bewaard in het klachtendossier. Het klachtendossier is een niet medisch dossier. Dit dossier heeft een maximale bewaartermijn van twee jaar. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet bewaard in het medisch-dossier van de cliënt.

4. De klachtencommissie

In het geval dat de beklagde het niet eens is met het eindoordeel, de genomen beslissingen en maatregelen waartoe de bemiddeling van de klacht heeft geleid kan de klager, eventueel met behulp van de klachtenbemiddelaar, op schriftelijke wijze contact zoeken met de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft als taak om klachten te behandelen op basis van de klachtenregeling van Respaldo. De Raad van Bestuur is diegene die de klachtencommissie heeft ingesteld, waarvan de leden worden benoemd voor een periode van twee jaar en eenmaal aansluitend herbenoemd kunnen worden. Respaldo draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. Daarnaast ziet de Raad van Bestuur erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregeling van Respaldo. De Raad van Bestuur en medewerkers van Respaldo onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden verrichten. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor een kwalitatief, goede en formele afhandeling van de klacht in kwestie. Daarnaast kan de klachtencommissie ook aanbevelingen doen op een klacht. De klachtencommissie beslist niet juridisch over een klacht. Wel kan de klachtencommissie een klacht gegrond of ongegrond verklaren. Nadat de klachtencommissie een schriftelijke klacht in ontvangst heeft genomen stuurt deze binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst aan de klager (dan wel diens vertegenwoordiger of nabestaande). Als er een klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend gaat een nieuwe termijn van zes weken van kracht. De klachtencommissie dient de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht af te handelen. Deze termijn kan worden verlengd met nog vier weken, waarbij de klacht binnen deze vier weken dient te zijn afgehandeld. De klachtencommissie kan ter kennisneming informatie nodig hebben uit het medisch dossier van de cliënt/klager. Indien dit het geval is dan wordt dit expliciet als verzoek aan de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de ontvangstbevestiging kenbaar gemaakt. De klachtencommissie kan beslissen wegens onbevoegdheid om een klacht niet in behandeling te nemen. Als dit het geval is dan wordt dit schriftelijk medegedeeld aan de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur onder vermelding van de gronden. Tevens kan worden medegedeeld dat een klacht wordt overgedragen aan de inspecteur gezondheidszorg van de Inspectie Volksgezondheid Aruba ter verdere afhandeling. Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de klachtencommissie rechtvaardigt, kan de klachtencommissie ervoor kiezen in een veel eerder stadium aan de inspecteur te melden. Te denken valt aan een ernstige klacht met een structureel karakter, waarbij de

zorgverlener geen maatregelen heeft getroffen. Als de klachtencommissie een klacht heeft afgehandeld wordt dit schriftelijk medegedeeld aan de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur van Respaldo.

5. Overige meldmogelijkheden

In geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik, een misdrijf dan wel een ernstige situatie met een structureel karakter aan de orde is zal dit direct worden medegedeeld aan de Raad van Bestuur van Respaldo. Wanneer er sprake is van een calamiteit dient Respaldo de gebeurtenis binnen 3 werkdagen te melden aan de Inspectie Volksgezondheid Aruba. Na de melding dient Respaldo zelf onderzoek te doen naar de calamiteit. Dit onderzoek mag maximaal 10 weken duren. Verdere details betreffende de meldprocedure calamiteiten zijn te vinden in het beleidsdocument van de Inspectie Volksgezondheid Aruba *Procedure melding calamiteiten aan IVA. Richtlijn voor zorgaanbieders voor het melden van calamiteiten*.

6. Beroepsmogelijkheid

In het geval dat de klachtencommissie niet tijdig een beslissing neemt over een klacht of een klacht ongegrond heeft verklaard kan de klager ook zelf de inspecteur gezondheidszorg, werkzaam bij de Inspectie Volksgezondheid Aruba (IVA), ter verdere afhandeling van de klacht. Tegen de uitspraken van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

Bijlage 1. Het klachtenformulier



Datum indiening klachtenformulier:.....

Datum gebeurtenis:.....

Gegevens van de melder:

Naam:.....

Adres:.....

Telefoonnummer:.....

Email:.....

Geboortedatum:.....

U bent:

Cliënt

Familielid

Overig:.....

LET OP: indien u een klacht indient namens een cliënt dan dient u te beschikken over een schriftelijke machtiging.

Ik wens anoniem te blijven

Wenst u een reactie op uw klacht:

Ja

Nee

