



Klachtenregeling MST

Inleiding

In [Medisch Spectrum Twente \(MST\)](#) nemen we klachten van patiënten zeer serieus; klachten geven immers inzicht in hoe de verleende zorgverlening wordt ervaren. Klachten kunnen leiden tot verbetering van de zorg. Door adequaat om te gaan met klachten kan het vertrouwen van de patiënt in de zorgverlening worden behouden of hersteld. Dit kan leiden tot verbetering van de kwaliteit van onze zorgverlening.

Omdat we in MST streven naar een open cultuur wat betreft het omgaan met klachten vinden we het belangrijk dat patiënten hun onvrede kunnen bespreken met de behandelaar/zorgverlener/medewerker die het betreft of, indien van toepassing, hun leidinggevende. Van hen wordt verwacht dat zij met een open houding reageren op klachten en deze op korte termijn met de patiënt bespreken.

Wanneer de patiënt niet tevreden is of wanneer onvoldoende aan onvrede tegemoet is gekomen, kan de patiënt zich rechtstreeks tot zijn zorgverlener wenden. Wanneer de patiënt om welke reden dan ook de klacht niet met de directe zorgverlener kan of wil bespreken kan de patiënt zich ook rechtstreeks tot het Patiënten Service Centrum en daarna klachtenfunctionaris wenden. Daarnaast of daarna kan de patiënt er ook voor kiezen zijn klacht ter beoordeling voor te leggen aan de klachtenonderzoekscommissie.

Kort samengevat:

- Wij nemen iedere klacht serieus
- Wij willen recht doen aan de individuele patiënt door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten te bieden
- Zo mogelijk bevorderen wij een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en degene over wie geklaagd wordt
- Door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan adviseren over verbeteringen in zorg en dienstverlening leveren wij een bijdrage aan kwaliteitsverbetering.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a) aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b) klachtenbemiddeling:
het geheel aan werkzaamheden door de klachtenfunctionaris als onpartijdige derde in de begeleiding van klager en aangeklaagde, bij het streven naar een oplossing van onvrede en het herstel van de behandelings- en vertrouwensrelatie;
- c) cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van MST;

- d) geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en waarin de klager niet berust;
- e) klacht:
een uiting van onvrede van een klager over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening;
- f) klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen MST belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en met het bieden van ondersteuning en het geven van advies aan patiënten en medewerkers hieromtrent;
- g) klachtenonderzoekscommissie:
de commissie, zoals bedoeld in deze regeling, die een voorgelegde schriftelijke klacht beoordeelt en daarover adviseert aan de Raad van Bestuur, die vervolgens op grond daarvan een oordeel velt;
- h) klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
- i) leidinggevende:
een persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de medewerker;
- j) medewerker:
degene die onder eindverantwoordelijkheid van MST werkzaamheden verricht, onder wie tevens begrepen de tot MST toegelaten medisch specialist;
- k) oordeel:
een aan de klager gerichte schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur van MST, die met redenen is omkleed en waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
- l) schriftelijk:
leesbaar door middel van een geschreven dan wel geprint document of elektronisch (bijv. via e-mail) met duidelijke vermelding van afzender, adressant en datum verzending, niet zijnde door middel van een berichtendienst;
- m) patiënt:
een natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie MST zorg verleent of heeft verleend;
- n) Raad van Bestuur:
de Raad van Bestuur van MST;
- o) schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;

- p) termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen MST een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
- q) vertegenwoordiger:
de persoon of personen die MST op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt;
- r) zorg:
zorg verleend onder verantwoordelijkheid van MST;
- s) zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Artikel 2 Bij wie kan een patiënt terecht als hij ontevreden is?

Een patiënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. De zorgverlener of medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
2. De leidinggevende;
3. Het Patiënten Service Centrum en de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De zorgverlener, medewerker en/of diens leidinggevende

1. De klager wendt zich in principe eerst tot de medewerker of de afdeling tegen wie de onvrede zich richt om te trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen. De klager kan zich ook richten tot de leidinggevende van de betrokken medewerker.
2. De medewerker of leidinggevende die de onvrede betreft stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede op korte termijn met hem te bespreken. De medewerker of leidinggevende betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede.
3. Medewerkers en leidinggevendenden attenderen ontevreden patiënten op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
4. Medewerkers en leidinggevendenden bespreken onvrede van patiënten anoniem of alleen met toestemming van de patiënt, in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen of het opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
5. Indien een patiënt tegenover een leidinggevende zijn onvrede uit over een medewerker, stelt de leidinggevende de patiënt in de gelegenheid om de onvrede te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de

patiënt dit niet wenselijk vindt. De betreffende medewerker wordt geïnformeerd door de leidinggevende over de onvrede die is geuit.

6. Indien aan de onvrede niet naar de wens van de klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de medewerker of in geval sprake is van een situatie genoemd in lid 5 de leidinggevende, klager op de mogelijkheid tot het betrekken van de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht.
7. De onvrede kan ook worden gemeld bij het Patiënten Service Centrum van MST. De medewerker van het Patiënten Service Centrum trieert de klacht en stuurt deze door naar de klachtenfunctionaris of de lijn. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met de klager om de verdere behandeling van de klacht te bespreken.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. MST onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt de klager en degene tegen wie of de afdeling waartegen de klacht zich richt met het (door bemiddeling) oplossen van de klacht;
 - d. hij informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop het oordeel van de MST tot stand komt en helpt desgevraagd bij het aanbrengen van de klacht bij de klachtenonderzoekscommissie;
 - e. hij informeert de klachtenonderzoekscommissie en/of de schade-behandelaar binnen MST zo spoedig mogelijk maar niet later dan 5 werkdagen nadat de klager, na contact met de klachtenfunctionaris, voor dit traject heeft gekozen.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een wijze van afdoening van de klacht die strekt tot tevredenheid van zowel klager als aangeklaagde en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht betrekking heeft.
4. De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris:
 - a. registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - b. rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur;
 - c. signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;

- d. draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7. Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 6 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van MST.
8. De klachtenfunctionaris is bevoegd tot het inwinnen van informatie en het raadplegen van relevante dossiers, voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de patiënt of diens vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de zorgverlener en de daaromtrent geldende procedures in MST.

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij het Patiënten Service Centrum.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de patiënt of eenieder namens de patiënt met diens toestemming;
 - de vertegenwoordiger van de patiënt;
 - een nabestaande van de patiënt.
3. Bij indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigd persoon. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt aangemerkt door MST, kan daarover een klacht indienen.
4. In het geval dat door de inmiddels verstreken tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris of degene aan wie een oordeel is gevraagd over de klacht de klager daarover onder vermelding van de gronden.
5. Wanneer klachten in toon of woordkeus niet op respectvolle wijze worden geuit, wordt de klager gevraagd zijn klacht te herformuleren. Anonieme schriftelijke klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 6 Het klachttraject

1. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in artikel 5, en de klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging.

Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert de klachtenfunctionaris de klager over de mogelijkheden voor de behandeling van de klacht. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.

2. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
 - a. **Verzoek om registratie:** indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven wordt deze klacht geregistreerd en geanalyseerd conform artikel 16;
 - b. **Verzoek om een praktische oplossing/bemiddeling:** de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
 - c. **Verzoek om een oordeel:** de klachtenonderzoekscommissie onderzoekt de klacht en de Raad van Bestuur oordeelt (na advies van de klachtenonderzoekscommissie) over de klacht.
 - d. **Verzoek om financiële vergoeding:** de klacht zal door de schadebehandelaar worden afgehandeld dan wel worden doorgeleid naar de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten vindt voortvarend, patiëntgericht en oplossingsgericht plaats.
2. De klachtenfunctionaris probeert binnen 4 weken nadat de klager de keuze voor het traject kenbaar heeft gemaakt de klacht te behandelen of met de klager afspraken te maken over het te volgen traject. De uitkomst hiervan wordt door de klachtenfunctionaris, namens de Raad van Bestuur, schriftelijk bevestigd aan de klager.
3. Wanneer de klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en registreert dit.
4. Indien de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel met betrekking tot de klacht van MST te vragen, waarna de wettelijke termijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijk verzoek hiertoe van klager. Zie art. 6 lid 2 sub c.

Artikel 8 Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan kan de Raad van Bestuur besluiten om de klacht voor te leggen aan de klachtenonderzoekcommissie om haar te adviseren over de klacht.

2. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt klachten van medisch inhoudelijke en organisatorische aard die haar worden voorgelegd.
3. De klachtenonderzoekscommissie bestaat in ieder geval uit een juridisch geschoolde voorzitter, een medisch specialist, een verpleegkundige, een lid voorgedragen door de cliëntenraad en een lid voorgedragen door de regionale huisartsenvereniging. De klachtenonderzoekscommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
4. Afhankelijk van de voorliggende klacht kan interne en externe expertise worden ingeschakeld om de klacht te beoordelen.
5. De klachtenonderzoekscommissie geeft op basis van onderzoek naar de klacht een gemotiveerd advies aan de Raad van Bestuur, op basis waarvan de Raad van Bestuur een oordeel geeft over de klacht.
6. De klachtenonderzoekscommissie baseert haar advies op een deugdelijke motivering en communiceert met betrokkenen over de termijnen waarbinnen het advies kan worden gegeven. De klager en de betrokken medewerker(s) ontvangen van het advies een afschrift. Van het advies kunnen aanbevelingen over het verhogen van de kwaliteit van zorg in MST in het algemeen onderdeel uitmaken.
7. De klachtenonderzoekscommissie is bevoegd tot het inwinnen van informatie en het raadplegen van relevante dossiers, voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de patiënt of diens vertegenwoordiger, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de zorgverlener en de daaromtrent geldende procedures in MST.
8. De werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie wordt vastgelegd in een eigen reglement. In dit reglement is in ieder geval geregeld:
 - a. Het aanspreekpunt voor klager en aangeklaagde tijdens het traject;
 - b. De wijze van onderzoek door de klachtenonderzoekscommissie;
 - c. De samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie;
 - d. Het verloop van de procedure;
 - e. De termijnen waarbinnen tot een zienswijze over de gegrondheid wordt gekomen en de voorwaarden waaronder deze termijn kan worden verlengd.

Artikel 9 Oordeel

1. Na ontvangst van de zienswijze van de klachtenonderzoekscommissie over de gegrondheid van een klacht geeft de Raad van Bestuur daarover haar oordeel in de zin van de Wkkgz. Dit oordeel omvat de inhoudelijke reactie op de klacht en welke maatregelen er eventueel worden getroffen. Dit oordeel wordt aan de klager gestuurd, de aangeklaagde ontvangt hiervan een kopie.
2. Indien de Raad van Bestuur of de klachtenonderzoekscommissie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt tevens vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.

Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag dat het traject zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 sub c van start is gegaan. De termijnen worden opgeschort gedurende de tijd dat de klager nog niet heeft gereageerd op een verzoek om nadere informatie.

3. Indien de Raad van Bestuur of de klachtenonderzoekscommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een zorgvuldige afhandeling en duurzame oplossing, deelt zij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
Hierbij wordt vermeld waarom de klacht niet binnen de termijn behandeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Aan de klager zal worden verzocht om binnen twee weken te laten weten of hij bereid is het oordeel af te wachten en de klacht niet voor te leggen aan de Geschilleninstantie. Is de klager hiertoe niet bereid, dan kan de klachtbehandeling door MST worden beëindigd.
4. De Raad van Bestuur meldt aan de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, dat hij de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen voor te leggen. Hierbij wordt vermeld binnen welke termijn de klager dit kan doen alsmede het adres en de website van de geschilleninstantie.

Artikel 10 In behandeling nemen schadeclaim

1. Indien de klacht conform artikel 6 lid 2 sub d als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan een daartoe door de Raad van Bestuur aangewezen medewerker dan wel de aansprakelijkheidsverzekeraar van MST.
2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.
3. De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012), met uitzondering van de daarin genoemde termijn.

Artikel 11 Behandeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt namens MST met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de

gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

Artikel 12 Opeenvolgende klachttrajecten

Indien klager een van de trajecten genoemd in artikel 6 lid 2 heeft doorlopen en kiest voor een vervolgtraject, gelden de regels voor dat nieuwe traject. Informatie uit het oorspronkelijke traject mag slechts worden gebruikt in het vervolgtraject indien hiervoor toestemming van klager is ontvangen.

Artikel 13 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting behandeling van de klacht

1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
2. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/elektronisch te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd aan klager.
3. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
4. In geval van een dringende reden kan MST besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van MST kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
5. De klager wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om het besluit, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, voor te leggen aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen (art. 14 lid 1).

Artikel 14 Geschilleninstantie Ziekenhuizen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen.
2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van MST te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende

gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).

3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 9 bedoelde oordeel van MST worden ingediend bij de Geschilleninstantie Ziekenhuizen.

Artikel 15 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens en voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of wanneer uit hoofde van zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 Registratie

De klachtbehandeling zal door het Patiënten Service Centrum en de klachtenfunctionaris in een daartoe opgezette database worden opgeslagen. Deze database zal op reguliere basis worden geanalyseerd met het doel om verbetermaatregelen te treffen op het gebied van kwaliteit van zorg.

De database voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. MST bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt minimaal vijf jaar bewaard.
2. Documenten en aantekeningen met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 19 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 20 Jaarverslag

MST brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door MST behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en hun vertegenwoordigers. De regeling wordt daartoe op het voor iedereen toegankelijke deel van de website van MST geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van de regeling verstrekt aan patiënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 22 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de klachtenonderzoekscommissie.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan het Patiënten Service Centrum, de klachtenfunctionaris en de klachtenonderzoekscommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur voor aan de cliëntenraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2020
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling MST