

Visie op klachten

Het Spine & Joint Centre (SJC) heeft het bewaken van de kwaliteit en (patiënt)veiligheid hoog in het vaandel staan. Daarnaast spant het Spine & Joint Centre zich in om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op uw situatie. Bovendien willen wij u behandelen met professionele zorg. Of dat is gelukt bepaalt u.

Mocht er naar uw mening sprake zijn van medische missers en/of fouten zullen wij die bespreken en vastleggen in uw medisch dossier. Het Spine & Joint Centre zal in geval van een medische misser en/of fout de voorgeschreven (wettelijke en interne) procedure volgen en zelf actie ondernemen.

De meeste patiënten zijn tevreden over het SJC (over ons), maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden of heeft u tips voor ons waarmee we onze zorg kunnen verbeteren.

1. Wat kunt u doen met uw onvrede of klacht?

U kunt;

- a. De klacht of tip bespreken met de betreffende medewerker.
- b. De klacht bespreken met de leidinggevende van deze medewerker of de klachtenbemiddelaar.
- c. De klacht voorleggen aan de vertrouwenscommissie.

Het Spine & Joint Centre zal binnen 6 weken de klacht in behandeling nemen en u hiervan op de hoogte brengen.

De klachtenprocedure

De klacht bespreken met de medewerker

U probeert eerst het probleem met de betreffende persoon te bespreken. De medewerker zal proberen uw klacht op te lossen. Het kan zijn dat het gesprek met de medewerker niet tot het gewenste resultaat leidt. In dat geval kunt u altijd in gesprek met de leidinggevende of de klachtenbemiddelaar.

De klacht bespreken met de Leidinggevende

De medewerker registreert uw onvrede of klacht en geeft het door aan de verantwoordelijke leidinggevende.

U wordt dan, indien u dit wenst, binnen een week door deze leidinggevende benaderd om uw onvrede of klacht toe te lichten.

De leidinggevende zal zich inspannen om samen met u tot een oplossing te komen. Mocht u naar aanleiding van deze afhandeling niet tevreden zijn, kunt u zich wenden tot de vertrouwenscommissie van het Spine & Joint Centre.

De klacht bespreken met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris zal naar uw klacht of onvrede luisteren en proberen, in goed overleg met u, te komen tot een oplossing.

Mocht blijken dat ook de klachtenbemiddeling niet tot een bevredigende afloop leidt of indien u geen bemiddeling wenst, dan kan klachtenbehandeling door de vertrouwenscommissie plaatsvinden.

Behandeling door de vertrouwenscommissie van het Spine & Joint Centre

Als voorgaande stappen niet tot de gewenste oplossing van uw klacht leiden, kan uw klacht worden behandeld door de vertrouwenscommissie van het SJC.

De vertrouwenscommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en 2 leden. Deze zijn allen geen werknemer van het Spine & Joint Centre.

Als u een behandeling door de vertrouwenscommissie wenst, dan kunt u uw klacht schriftelijk in te dienen. Als bijlage is een standaardvoorbeeld gevoegd. U kunt dit voorbeeld ook terugvinden op onze website (www.SJCN.nl).

De vertrouwenscommissie oriënteert zich op de klacht, hoort partijen en komt tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en – waar nodig – tot een advies aan het SJC.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de vertrouwenscommissie alle informatie die nodig is. Mogelijk wordt aan u gevraagd om een toelichting te geven op uw klacht. De vertrouwenscommissie vraagt de aangeklaagde of het SJC om een schriftelijke reactie en – als dit nodig is – om meer uitleg.

Misschien is het nodig om (een deel van) het dossier op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt altijd eerst uw toestemming gevraagd. Tijdens een zitting van de vertrouwenscommissie kunt u en de aangeklaagde een en ander mondeling toelichten. U kunt zich, wanneer u dit wenst, laten bijstaan door een adviseur.

2. Procedure afhandeling (schade) claim

De behandeling van de schadeclaim geschiedt conform de Gedragscode Openheid Medische Incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA, 2012).

Indien de klacht uitmondt in een claim zal deze door het Bestuur in behandeling worden genomen. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging dat de claim in behandeling is genomen door het Bestuur en een vermelding van contactgegevens.

Het Bestuur neemt binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging een beslissing over de claim. U wordt hiervan schriftelijk of per mail door het Bestuur op de hoogte gesteld. Als het noodzakelijk is dat de afhandeling van de claim verlengd moet worden, kan van de afhandeltermijn worden afgeweken. U wordt hiervan schriftelijk of per mail op de hoogte gesteld met een opgave van de reden.

Het SJC heeft een aansprakelijkheidsverzekering. Gedurende de afhandeling van de claim kan deze verzekeraar ingeschakeld worden door het SJC. Indien dit het geval is, wordt u daarvan op de hoogte gesteld. Het is mogelijk dat de verzekeraar contact met u opneemt.

De verzekeraar maakt zich per omgaande, maar uiterlijk binnen twee weken nadat hij de aansprakelijkstelling van het SJC heeft ontvangen, als betrokken partij bekend aan de afzender van de aansprakelijkstelling.

Het SJC stelt, met het oog op de beoordeling van de aansprakelijkheid en de gevolgen van de gestelde fout, de relevante medische en feitelijke gegevens ter beschikking.

Indien medische informatie gedeeld dient te worden met de aansprakelijkheidsverzekeraar kan dit op twee manieren geschieden;

- a. U of uw belangenbehartiger stuurt zelf, zodra de aansprakelijkheidsverzekeraar zich heeft gemeld, een kopie van de relevante beschikbare informatie naar de verzekeraar.
- b. U ondertekent een gestandaardiseerd machtigingsformulier. Met dit formulier geeft u toestemming aan het SJC om in het kader van de behandeling van de aansprakelijkstelling relevante gegevens uit het medisch dossier te delen met de verzekeraar

De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over de aansprakelijkheid. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken dan meldt hij dit onder opgaaf van redenen en geeft hij aan wanneer u alsnog een reactie kan verwachten.

3. Geschillencommissie

In het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is SJC aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

Indien u niet tevreden is over de uitkomst van de klacht of claim stelt SJC u in de gelegenheid de klacht of claim ter beoordeling bij de Geschillencommissie Zorg in te dienen.

Model klachtbrief

< Naam gedupeerde>

< Adres gedupeerde>

< Postcode woonplaats gedupeerde>

< Datum, woonplaats>

Aan de secretaris van de vertrouwenscommissie van het Spine & Joint Centre Rotterdam
Noordsingel 113; 3035 EM Rotterdam

Betreft: Klacht

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik <naam gedupeerde/klager> geboren op <datum> en wonende te
<woonplaats> aan <straatnaam + nummer en postcode> een klacht in tegen het Spine &
Joint Centre Rotterdam, in het bijzonder tegen <naam van de zorgverlener>.
Als patiënt heb ik een rechtstreeks belang bij het indienen van de klacht omdat ik als patiënt
niet tevreden ben over <kort uitleggen wat de reden van de ontevredenheid is>.

Mijn klacht heeft betrekking op het navolgende: <uitvoerige omschrijving van de klacht, de
ontevredenheid over de dienstverlening, eventuele schade welke is ontstaan en een
verslag van feiten en omstandigheden die ten grondslag liggen aan de klacht> .

Voorts ben ik van mening dat de aangeklaagde niet die zorg heeft verleend die verwacht mag
worden van een zorgvuldig handelend Spine & Joint Centre. Ik ben dan ook van mening dat
de aangeklaagde heeft gehandeld in strijd met zijn in acht te nemen zorgvuldigheidsnormen
en gedragsregels.

Uiteraard ben ik bereid mijn klacht nader toe te lichten en behoud mij het recht voor de
klacht nog nader aan te vullen.

Teneinde er zeker van te zijn dat dit klaagschrift u bereikt zend ik u deze brief per
aangetekende post.

Ik ontvang gaarne van u een ontvangstbevestiging van mijn klaagschrift.
In dit stadium reserveer ik ten behoeve van mijzelf nadrukkelijk alle rechten.

Hoogachtend,

< Handtekening>

< Naam gedupeerde>