



FUNDASHON MARIADAL

KLACHTENREGELING

Algemeen – in het kort:

Fundashon Mariadal (FM) streeft er naar zo professioneel mogelijk te werk te gaan en contacten tussen de patient, bewoner en/of derde (hierna: cliënt en de organisatie zo soepel mogelijk te laten verlopen. Er zullen momenten zijn dat niet wordt waargemaakt wat men verwacht of had mogen verwachten van FM. In zo'n geval kan het indienen van een klacht uitkomst bieden.

De klachtenregeling (in de zin van de Wet zorginstellingen BES) van Fundashon Mariadal is vooral bedoeld om door bemiddeling de relatie tussen alle betrokken partijen waar nodig en mogelijk, te herstellen. De klachtenfunctionaris is bij een binnenkomende klacht het eerste aanspreekpunt. Naast bemiddeling door de klachtenfunctionaris, wordt afhandeling van een klacht met behulp van mediation door FM aangeboden. Inschakeling van en behandeling door een Klachtencommissie blijft eveneens mogelijk in specifieke gevallen.

Een aantal belangrijke kenmerken van onze klachtenregeling op een rij:

- De klachtenprocedure is kosteloos;
- Bij het aannemen en behandelen van klachten zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk worden beschermd;
- Allen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, betrachten daarbij de uiterste zorgvuldigheid. De hen ter kennis gekomen gegevens (inclusief documenten) vallen onder de opgelegde geheimhoudingsplicht;
- Deze regeling ziet niet op afhandeling van claims. Klachten die een claim omvatten of tot een claim kunnen leiden, worden behandeld overeenkomstig de regeling zoals voorgeschreven door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Fundashon Mariadal.

REGELING:

Artikel 1. Bij wie kan een cliënt terecht als hij/zij ontevreden is?

1. een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met:
 - a. de zorgverlener of medewerker die werkzaam is bij Fundashon Mariadal en over wie hij/zij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn/haar onvrede uit;
 - b. de teamcoördinator van betrokken zorgverlener of medewerker;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
3. Een claim, t.w. een medische aansprakelijkstelling van Fundashon Mariadal met een verzoek tot schadevergoeding, moet schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Claims worden behandeld in samenspraak met de aansprakelijkheidsverzekering van FM.

Artikel 2. Zorgverlener, medewerker of diens teamcoördinator

1. Een medewerker of zorgverlener stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens onvrede met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek



FUNDASHON MARIADAL

KLACHTENREGELING

als dit bevorderlijk is voor het zoveel mogelijk wegnemen van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Indien een cliënt een teamcoördinator vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker of zorgverlener, stelt de teamcoördinator de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken. De betreffende medewerker of zorgverlener is bij dit gesprek aanwezig tenzij de coördinator of de cliënt dit niet wenselijk vindt.
3. Als blijkt dat de onvrede niet laagdrempelig op de werkvloer opgelost kan worden, wordt de cliënt attent gemaakt op de klachtenregeling.

Artikel 3. De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. Informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. Het adviseren van diegenen die overwegen een klacht in te dienen en hen daarbij desgevraagd te helpen met de formulering daarvan;
 - c. Het helpen van cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van bestaande onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op de functionaris doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor deze geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris de werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klacht is door bemiddeling via de klachtenfunctionaris afgehandeld, indien de klager meedeelt dat het gesprek met de functionaris dan wel derden voldoende naar tevredenheid is verlopen en door klager geen verdere behandeling van de klacht is gewenst, dan wel op andere wijze door de klachtenfunctionaris als afgehandeld wordt beschouwd. De klachtenfunctionaris registreert de bemiddeling.
5. Indien persoonlijke bekendheid met de klager of met de gedraging die tot de klacht aanleiding heeft gegeven een onpartijdige houding in de weg staat, wordt de bemiddeling aan een door de Raad van Bestuur aan te wijzen onafhankelijke persoon overgelaten.

Artikel 4. Indiening klacht

1. Een klacht over een opname, medische behandeling of bejegening van een cliënt, kan alleen ingediend worden door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens wettelijk vertegenwoordiger;



FUNDASHON MARIADAL

KLACHTENREGELING

- c. diens gemachtigde of zaakwaarnemer, die door FM als zodanig is geregistreerd;
 - d. diens nabestaanden.
2. Een klacht kan schriftelijk (per brief, email of klachtenformulier – dit is beschikbaar in Papiamentu, Engels, Spaans en Nederlands en verkrijgbaar bij de receptie van FM, bij de verpleegafdelingen en via de website www.fundashonmariadal.org of mondeling ingediend worden bij de klachtenfunctionaris. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris staan onder aan het reglement vermeld. Na invulling kan het klachtenformulier in de brievenbus voor de Klachtenfunctionaris bij de hoofdingang van het ziekenhuis worden gedeponneerd, per post worden verzonden t.a.v. Klachtenfunctionaris Fundashon Mariadal (Postbus 39 Kralendijk Bonaire) of via e-mail worden verstuurd naar klachten@fundashonmariadal.org.
3. Van iedere formele klacht wordt een klachtdossier aangelegd. Dit dossier wordt niet toegevoegd aan het medisch patiëntendossier. Door het indienen van een klacht stemt klager-cliënt in met het aanleggen van dit dossier.

Artikel 5. In behandeling nemen klacht

1. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet in behandeling nemen als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
 - b. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. De klachtenfunctionaris tracht een klacht binnen de termijn van zes weken te behandelen.
3. Een klacht kan als volgt worden afgehandeld:
 - a. door middel van een schriftelijke reactie;
 - b. door middel van een mondelinge reactie door de klachtenfunctionaris in de vorm van een telefonische terugkoppeling of een persoonlijk gesprek met betrokkenen zoals genoemd in artikel 2 van deze regeling;
 - c. door middel van een mediation-traject door inzet van een (in-house-)mediator van FM.

Artikel 6. Raad van Bestuur

1. Indien de klacht niet afgehandeld wordt overeenkomstig artikel 5, derde lid, dan wel de klager zich niet met de uitkomst van de afhandeling kan verenigen, ontvangen de klager en de beklagde zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de Raad van Bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de Raad van Bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.



FUNDASHON MARIADAL

KLACHTENREGELING

2. De Raad van Bestuur kan besluiten een klachten(onderzoeks)commissie in te schakelen om onderzoek te doen naar klachten waarin een oordeel van de Raad van Bestuur wordt gevraagd en indien de klacht niet door bemiddeling via de klachtenfunctionaris kan worden afgehandeld.

Artikel 7. Behandeling schadeclaim

Indien de klacht een verzoek om financiële vergoeding betreft, wordt deze als een schadeclaim behandeld, en wordt (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de jurist / bestuurssecretaris van FM.

Artikel 8. Geheimhouding

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

Artikel 9. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg & Jeugd, de medische tuchtrechter of burgerlijke- en strafrechter, onverlet.

Artikel 10. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de cliënt/klager of de beklagde.
2. Indien cliënt/klager en beklagde open staan voor een mediation-traject, zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling, komen de kosten van de mediator voor rekening van Fundashon Mariadal.
3. De kosten voor externe, op initiatief van de cliënt/klager of beklagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door cliënt/klager of beklagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 11. Openbaarmaking klachtenregeling

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



FUNDASHON MARIADAL

KLACHTENREGELING

Artikel 12. Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze aangepaste klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk acht.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de Medische Staf, en zomogelijk een vertegenwoordiging van de klachten(onderzoeks)commissie zoals beschreven in artikel 6.

Artikel 13. 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 de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 14. Onvoorziene omstandigheden

In overige en onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 15. Datum van inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze herziene klachtenregeling treedt in werking op 1 augustus 2021.
2. De regeling wordt aangehaald als: klachtenregeling Fundashon Mariadal.

Laatste revisie: 12-07-2021