

Klachtregeling Paramedici

Stichting Kwaliteitsregister Paramedici

Utrecht, december 2014



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Klachtregeling Paramedici	3
3. Doelstelling	3
4. Uitgangspunten	3
5. Organisatie.....	4
6. Klachtencommissie	4
6.1. Profiel en taken klachtencommissie.....	5
Voorzitter	5
Afgevaardigden / leden van paramedische beroepsvereniging	5
Bureau Kwaliteitsregister Paramedici.....	5
Vergoedingen.....	6
7. Digitale omgeving	6
8. Registratie.....	6
Wet bescherming persoonsgegevens	6
9. Begrippen.....	7
 Bijlage: Proces klachtregeling	 8

1. Inleiding

Voorafgaand aan het opstellen van deze klachtregeling is een analyse gemaakt van de klachtregeling Klachtencommissie Paramedici (KCP) en zijn bij de aangesloten paramedische beroepsverenigingen de wensen ter verbetering geïventariseerd. Ook zijn de consequenties van de Wet klachten kwaliteit geschillen zorg (wkkgz) meegenomen. Omdat de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) momenteel nog van kracht is, blijft een onafhankelijke klachtencommissie vereist. Zodra de Wkkgz van kracht wordt is daar geen wettelijke basis meer voor. Verplicht is dan wel het aanstellen van klachtenfunctionaris die patiënten de weg wijst. Met het oog op de meerwaarde van een klachtencommissie voor de beroepsgroepen bij het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de zorg(verlening) blijft binnen de voorliggende klachtenregeling ruimte voor een klachtencommissie. De klachtenfunctionaris bekleedt binnen de klachtenregeling een centrale positie. Hij is betrokken bij het proces, is contactpersoon voor patiënt en paramedicus, heeft in een vroeg stadium indien gewenst een bemiddelende functie en speelt een rol bij de afhandeling van complexere klachtafhandeling door de klachtencommissie.

2. Klachtregeling Paramedici

De klachtregeling Paramedici betreft:

- Een aparte pagina, op www.kwaliteitsregisterparamedici.nl, voor patiënten van beroepsbeoefenaren van de binnen de stichting Kwaliteitsregister Paramedici (KP) participerende beroepsgroepen
- Een onafhankelijk loket voor patiënten van beroepsbeoefenaren van de binnen de stichting Kwaliteitsregister Paramedici (KP) participerende beroepsgroepen
- Een klachtregeling voor geregistreerde beroepsbeoefenaren van de binnen de stichting participerende beroepsgroepen welke werkzaam zijn in de eerste lijn.

3. Doelstelling

De klachtregeling Paramedici kent de volgende doelstellingen:

- het bereiken van een bevredigende oplossing voor klager en zorgaanbieder
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door paramedische beroepsbeoefenaren.

4. Uitgangspunten

De klachtregeling Paramedici is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- In alle gevallen moet eerst een klacht bij de beroepsbeoefenaar worden ingediend. Dit biedt de beroepsbeoefenaar de gelegenheid op een klacht te reageren en met de klager een oplossing te bereiken. Het doet recht aan de verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar jegens zijn patiënt.
- Het afhandelen van klachten van cliënten en betrokkenen behoort primair tot de verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar. De beroepsgroep in zijn geheel draagt verantwoordelijkheid toe te zien op het waarmaken van deze verantwoordelijkheid. Ook de beroepsgroep zelf kan een belangrijke rol vervullen bij het behandelen van klachten. De beroepsgroep kan aanbieden te bemiddelen tussen de klager en de beroepsbeoefenaar.
- Indien een klager niet tot een vergelijk komt met de beroepsbeoefenaar dan kan hij een klacht indienen bij een onafhankelijk loket. Het loket draagt in overleg met de klager zorg dat de klacht bij de juiste instantie terecht komt. Hierbij is het van belang dat onderscheid gemaakt wordt naar de aard van de ingediende klachten. Afhankelijk van de aard kan dit een klachtencommissie zijn, een commissie die zich buigt over declaratiegeschillen of de tuchtrechter. Het loket heeft een faciliterende functie.

- de IKG-afdelingen van de zorgbelangorganisaties bieden de mogelijkheid van klachtopvang, die zo veel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- de Klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- zo nodig doet de Klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij
- een advies aan de paramedische zorgaanbieder over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten
- vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens een overzichtelijke procedure zoals
- beschreven in Wkkgz, hoofdstuk 3 artikel 17;
- beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld conform de wettelijke regelingen, door allen die bij de klachtbehandeling zijn betrokken. De gegevens worden geregistreerd door de klachtenfunctionaris/ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie;
- de Klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- de klachtregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- de klachtregeling is in een digitale omgeving vormgegeven.
- Hoorzittingen vinden alleen plaats als er ondanks een gehanteerde standaardprocedure nog onduidelijkheden blijven bestaan. In het geval klager of aangeklaagde erom vraagt mondeling gehoord te worden zal de Commissie dit in het algemeen in overweging nemen.
- Het standaard dossier bestaat uit een vragenlijst voor de klager, het verweer en meestal de repliek, de dupliek en soms nog afzonderlijke antwoorden van partijen op schriftelijke vragen van commissieleden

5. Organisatie

Wettelijk vereist binnen de klachtregeling is een onafhankelijke klachtencommissie (Wkcz). Ondersteuning voor de klachtencommissie wordt geleverd vanuit het bureau van de Stichting Kwaliteitsregister Paramedici (klachtenfunctionaris en secretariële ondersteuning). De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de voorbereiding van en organisatie bij de klachtbehandeling, neemt deel aan de zittingen van de klachtencommissie en aan de jaarvergadering. Op deze jaarvergadering stellen de afgevaardigden van de aangesloten paramedische beroepsverenigingen en de uitvoerder van de klachtencommissie (Stichting Kwaliteitsregister Paramedici) het jaarverslag vast.

6. Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit afgevaardigden van de binnen het KP participerende paramedische beroepsverenigingen, een afgevaardigde voorgedragen door de NPCF en een onafhankelijk voorzitter. De voorzitter en het lid namens de NPCF vormen de vaste kern van de klachtencommissie. Daarnaast zijn er in principe afgevaardigden (en plaatsvervangers) van de aangesloten verenigingen. Hiervan zijn er telkens één of twee aanwezig bij een zitting, namelijk als er een klacht is over een paramedicus van de betreffende beroepsgroep. De klachtencommissie komt zo vaak als nodig is bijeen, dit is afhankelijk van aantal klachten.

6.1. Profiel en taken klachtencommissie

De voorzitter is onafhankelijk en wordt benoemd door het bestuur van het Kwaliteitsregister Paramedici. De leden van de deelnemende paramedische beroepsgroepen worden voorgedragen door de verenigingen. Ook de NPCF draagt een vertegenwoordiger voor. De leden participeren minimaal twee jaar en maximaal 6 jaar in de klachtencommissie. Tussentijds terugtreden is mogelijk. In dit geval dient een vervanger te worden benoemd. Tot dat moment kan het plaatsvervangend lid optreden.

Voorzitter

De voorzitter heeft een juridische achtergrond met kennis van gezondheidsrecht, patiëntenrechten en klachtmogelijkheden. Hij is onpartijdig en heeft ervaring met organisatievraagstukken en conflicthantering en –bemiddeling. De voorzitter is niet werkzaam bij of voor zorgaanbieders, zorgverzekeraars of andere belanghebbende partijen.

De voorzitter stelt de agenda ten behoeve van de vergaderingen de klachtencommissie vast, leidt vergaderingen efficiënt, bewaakt de zorgvuldige en onpartijdige behandeling van individuele klachten, bewaakt de signalering van structurele knelpunten en ziet toe op de naleving van taken van de klachtencommissie en het zorgvuldig gebruik van bevoegdheden zoals beschreven in de klachtregeling.

Afgevaardigden / leden van paramedische beroepsvereniging

Afgevaardigden in het bestuur vertegenwoordigen de beroepsvereniging en behartigen de belangen van vereniging en beroepsgroep. Een correcte beroepsuitoefening die voldoet aan de kwaliteitseisen van de beroepsvereniging en een handelwijze van de beroepsbeoefenaar conform de beroepscode en gedragsregels van de beroepsvereniging staan daarbij centraal. De leden /afgevaardigden houden zich bezig met de behandeling van klachten en keuren het jaarverslag goed. Verwacht wordt dat zij:

- objectief zijn, en in eerste instantie gericht zijn op het vinden van oplossingen;
- zich uit de klachtbehandeling terugtrekken indien de objectiviteit van het lid bij klager en/of aangeklaagde in gevaar kan komen, bijvoorbeeld door een te grote betrokkenheid van het commissielid bij klager dan wel aangeklaagde; in dit geval zal het plaatsvervangend lid de klacht behandelen;
- gericht zijn op een evenwichtige belangenbehartiging van patiënten en beroepsbeoefenaren;
- op de hoogte zijn van patiëntenrechten en klachtmogelijkheden en het belang onderkennen van een goede klachtregeling;
- bereid zijn scholing te volgen in verband met de klachtbehandeling;
- zich houden aan de geheimhoudingsplicht;
- kritisch zijn over het eigen functioneren.

Specifiek geldt ook nog dat zij:

- tenminste 5 jaar praktiserend zijn geweest vanuit bij voorkeur de 1e lijn en bij voorkeur niet langer dan twee jaar uit het vak zijn;
- bij een klachtbehandeling het beroepsprofiel alsmede de algemene kwaliteitscriteria van de NPCF en -indien aanwezig- modelregeling van NPCF met hun beroepsvereniging als referentiekader hanteren;
- de ontwikkelingen op het vakgebied volgen (participatie aan bij- en nascholing).

Bureau Kwaliteitsregister Paramedici

De secretariële ondersteuning wordt verzorgd vanuit het bureau van het Kwaliteitsregister Paramedici. Het secretariaat heeft de volgende taken:

- eerste afhandeling van telefoon, email en post
- het verstrekken van eerste basale informatie aan patiënten

- registreren van klachten
- daar waar nodig ondersteunen van de klachtenfunctionaris

Ook de klachtenfunctionaris valt organisatorisch gezien onder het bureau van de Stichting Kwaliteitsregister Paramedici.

De klachtenfunctionaris heeft als taken:

- informeren en adviseren ten aanzien van patiëntenrechten en klacht mogelijkheden
- aanspreekpunt / contactpersoon patiënten
- verzamelen van relevante informatie in relatie tot klachten;
- het initiëren, faciliteren en bewaken van het digitale proces ten behoeve van de afhandeling van klachten
- verzorgen van de correspondentie van de Klachtencommissie:
- opzetten en onderhouden van het digitale archief met stukken die de behandeling van klachten betreffen
- voorbereiden en verslagleggen van vergaderingen van de Klachtencommissie;
- opstellen van het jaarverslag in overleg met de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie;
- waar nodig contacten onderhouden met derden in verband met patiënten recht en klachtregelingen.

De klachtenfunctionaris heeft een opleiding op minimaal HBO niveau, kennis van gezondheidsrecht, patiënten rechten en klachtmogelijkheden is gewenst. Verwacht wordt dat de klachtenfunctionaris zorgvuldig omgaat met de privacy van betrokken partijen en met de vastgestelde procedures. De klachtenfunctionaris beschikt over goede redactionele vaardigheden en zeer goede communicatieve eigenschappen als ook een dienstverlenende instelling.

Vergoedingen

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie ontvangen een vergoeding voor vergaderingen, de beoordeling van klachten en reiskosten. De voorzitter zal verder een onkostenvergoeding ontvangen voor elke klacht die niet leidt tot een totale beoordelingsprocedure, maar waarmee de voorzitter zich wel intensief heeft beziggehouden, dat wil zeggen er meerdere uren werk in heeft gestoken.

Declaraties (reiskosten / onkosten) kunnen worden ingediend bij het Kwaliteitsregister Paramedici.

7. Digitale omgeving

Belangrijke elementen binnen de klachtregeling vormen de website, het onafhankelijke loket en de klachtencommissie. Om het totale proces van melding tot afhandeling van een klacht optimaal te faciliteren worden de bestaande digitale systemen van het Kwaliteitsregister Paramedici gebruikt. Alle communicatie met patiënt, klachtencommissie en zorgaanbieder en de organisatorische zaken verlopen via die systemen. De klachtenfunctionaris is gedurende het proces de contactpersoon voor de patiënt maar ook de spil binnen het organisatorische proces.

8. Registratie

Alle binnenkomende klachten worden digitaal geregistreerd door de klachtenfunctionaris. Er wordt ieder jaar een jaarverslag opgesteld ten behoeve van de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede de aangesloten beroepsverenigingen. In het jaarverslag wordt het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten weergegeven.

Wet bescherming persoonsgegevens

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een dossier wordt gedurende twee jaar bewaard na datum van de beslissing (de 'Conclusie') en daarna vernietigd.

9. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Patiënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend. Daar waar patiënt staat kan ook cliënt gelezen worden;
- Zorgaanbieder: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;
- Zorgverlener: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- Instelling: een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen, alsmede een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen;
- Vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
- Zorg: AWBZ-zorg (tot 2015) / Wlz-zorg (vanaf 2015) , Zvw-zorg en andere zorg (bijv. Wmo);
- Dossier: de schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een patiënt;
- Klager: de persoon die een klacht heeft ingediend. Het gaat om een persoon die gebruik wil maken, gebruikmaakt of heeft gemaakt van de diensten van een paramedische beroepsbeoefenaar werkzaam in de eerste lijn. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de patiënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden van inmiddels overleden patiënten.
- Aangeklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt.
- Melding: een schriftelijk of elektronisch bericht over:
 - het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder;
 - het professioneel functioneren van een zorgverlener;
 - een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;
- Klacht: een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of de behandeling door de paramedische beroepsbeoefenaar, de waarnemer of personen werkzaam voor de paramedische beroepsbeoefenaar. De klacht mag geen betrekking hebben op dienstverlening van een paramedische beroepsbeoefenaar of voor hem werkende aan een klager uit hoofde van zijn werkzaamheden in een instelling verricht, waar reeds een Klachtencommissie conform de huidige wetgeving is ingesteld. Als zorgaanbieder en aangeklaagde niet dezelfde persoon zijn dan wordt naast de aangeklaagde ook de zorgaanbieder aangesproken.
- Klachtopvang: het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten, alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.
- Klachtbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de paramedische zorgaanbieder over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- Klachtencommissie: de door de aan deze klachtregeling deelnemende organisaties ingestelde Klachtencommissie Paramedici die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.
- IKG: de afdelingen Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van provinciale en regionale zorgbelangorganisaties, die zich toelagen op de klachtopvang.
- Doorlooptijd van de klachtbehandeling: de periode tussen het moment dat de procedure in gang wordt gezet en het versturen van de uitspraak.

Bijlage: Proces klachtregeling

