

1. Doelstelling klachten procedure medisch handelen:

- a. Fricities of onvrede over mogelijk onjuist medisch handelen analyseren en met beide partijen klager en arts communiceren en tot helderheid en consensus brengen.
- b. Bij onjuist handelen of beperkingen in opvang procedure, middelen of faciliteiten maatregelen ter preventie en/ of verbetering voorstellen.
- c. Bij een verstoorde communicatie deze herstellen door beide partijen tot een consensus te bewegen.

2. Wie kan een klacht indienen:

- a. Het is in principe alleen de betrokken persoon als patiënt die een klacht kan indienen.
- b. Als een patiënt minderjarig is kan dat ook een van de ouders of voogden zijn.
- c. Als een patiënt meerderjarig is kan een ouder of voogd alleen met nadrukkelijke instemming van een patiënt een klacht over het medisch handelen indienen.
- d. In uitzonderlijke situaties kan beslist worden een klacht van een niet patiënt/ niet voogd of ouder in behandeling te nemen. Dit dient dan nader gemotiveerd te worden.

3. Procedure klacht afhandeling:

- a. Indien een klacht over het medisch handelen binnenkomt bij de MON is het beoordelen daarvan voorbehouden aan een arts onder in acht neming van het medisch geheim.
- b. De medisch adviseur is primair de aangewezen persoon als klacht onderzoeker behalve als de klacht zijn/ haar handelen betreft. In dat geval wordt de klacht voorgelegd aan een door het hoofdbestuur eerst volgend aangewezen arts binnen de medische commissie.
- c. De klacht onderzoeker verzoekt een tweede lid van de medische commissie om deel te nemen aan het onderzoek als tweede beoordelaar in de klachtenonderzoekscommissie medisch handelen. Het overleg kan via telefoon, e mail of middels rechtstreeks overleg.
- d. Het hoofdbestuur van de MON wordt op de hoogte gebracht dat er een klachten onderzoek medisch handelen loopt, zowel de klager als de betrokken arts worden daarin genoemd. De medisch inhoudelijke zaken blijven buiten de discussie met het bestuur.
- e. De klager wordt op de hoogte gebracht van het gestarte onderzoek met vermelding van naam en tel.nr. en of mail adres van de arts klacht onderzoeker nu te noemen als klachtenfunctionaris.
- f. De klachtenfunctionaris vermeldt aan bestuur MON en aan de klager de streef termijn van afhandeling en eventuele stappen. De termijn dient in eerste instantie beperkt te zijn tot 6 weken. Indien daarvan wordt afgeweken dient dit zo snel mogelijk gemotiveerd aan hoofdbestuur MON en aan de klager vermeld te worden.
- g. De klachtenfunctionaris richt zich op de medische inhoud van de klacht, vraagt –mits met toestemming- zo nodig informatie op zoals de ongevalsrapportage, medische verslagen van derden, hoort de visie van betrokken personen zoals patiënt, arts, ouders, getuigen en maakt

- daarvan verslagen. Het afnemen van een getuigen verklaring dient zonder tussentijds oordeel plaats te vinden, het gaat om de door de persoon waargenomen handelingen en/ of feiten en zijn/ haar visie. Wel kunnen waargenomen emotionele reacties benoemd worden.
- h. Na de informatie vergaring wordt alles in een (kort) verslag weergegeven en met eventuele bijlagen maar nog zonder oordeels vorming aan de tweede arts beoordelaar voorgelegd.
 - i. Beide artsen maken los van elkaar een analyse van de gebeurde feiten en zo nodig kan nadere informatie worden ingewonnen. Beide artsen komen na bestudering van de nu beschikbare feiten en meningen naast beide analyse verslagen tot een voorlopig eigen oordeel.
 - j. Vervolgens hebben beide artsen een overleg (al dan niet fysiek) om tot een gemeenschappelijk oordeel te komen waarbij verschillen van mening en visie worden vastgelegd.
 - k. De primaire onderzoeker klachtenfunctionaris maakt een verslag van de resultaten van dit overleg als conclusie van de onderzoekscommissie medisch handelen en ook de tweede onderzoeker ondertekend bij accordering.
 - l. Daarin kunnen suggesties ter verbetering worden gegeven of een advies voor communicatie tussen patiënt / klager en de arts of een advies voor de medische commissie MON als het verbeter adviezen betreft voor de medische opvang, procedure, middelen of faciliteiten.
 - m. Deze conclusie wordt voorgelegd aan de betrokken klager en de betrokken arts.
 - n. Als er sprake is van een verstoorde communicatie of polarisatie kan een gesprek met meerdere deelnemers eventueel met een mediator worden overwogen.
 - o. Na afloop wordt door de klachtenfunctionaris een kort verslag zonder medische inhoud maar met de eventuele eindconclusies en voorstellen aan het MON bestuur voorgelegd.
 - p. Indien de klager zich niet kan vinden in het oordeel van de klachtenprocedure bestaat de mogelijkheid om een Geschillen Instantie in te schakelen of kan de klager zich richten tot de Inspectie Gezondheidszorg via het Landelijk Meldpunt Zorg. :
<http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl>