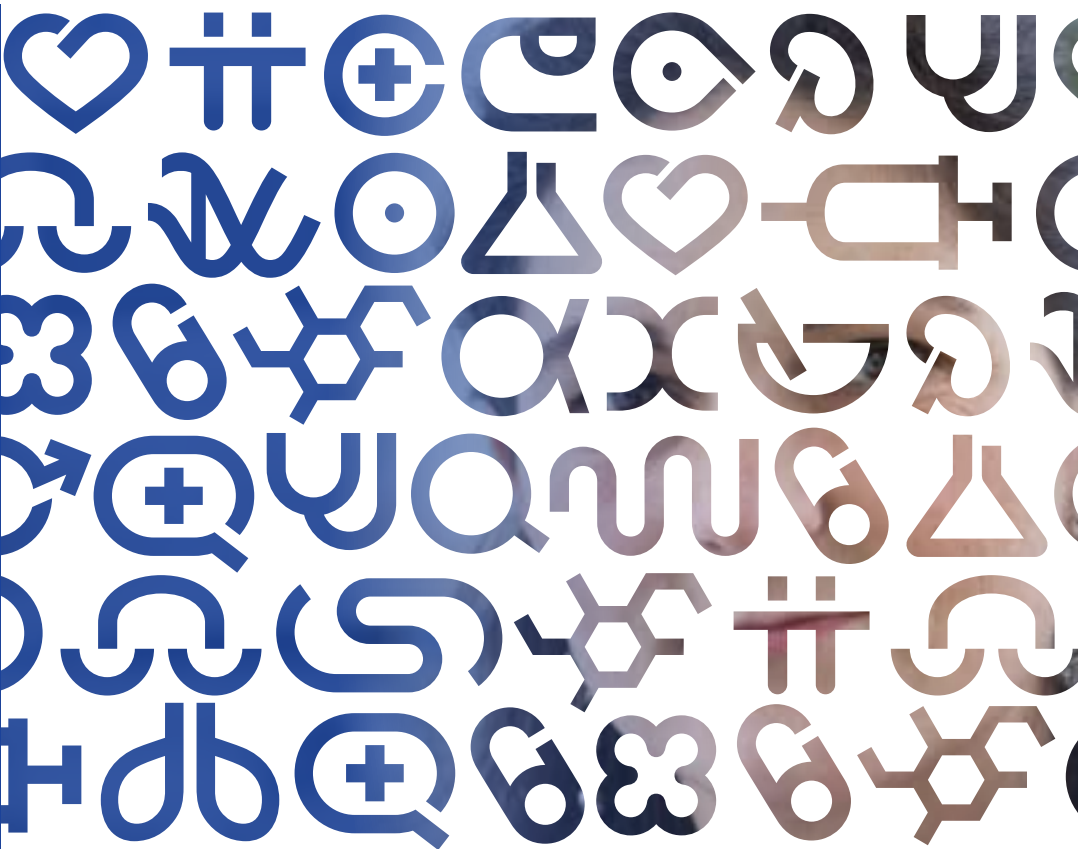


Klachtenregeling

Informatie voor patiënten



Klachtenregeling

De wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om 'goede zorg' te bieden: zorg die veilig, doeltreffend, doelmatig, patiëntgericht en op de reële behoefte van de patiënt is afgestemd.

In ons ziekenhuis besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit van de zorg. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent.

Soorten klachten

Al doen onze medewerkers hun uiterste best, we kunnen bepaalde dingen nooit helemaal uitsluiten, zoals:

- menselijke fouten en vergissingen;
- misverstanden;
- het gevoel dat er onvoldoende naar u wordt geluisterd.

In uw contact met hulpverleners kan het soms anders lopen dan u verwacht. Er gaat iets mis of u vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd. U bent boos, teleurgesteld of ronduit ontevreden. Het is dan belangrijk te weten dat u het recht heeft om uw klacht aan de orde te stellen en om serieus te worden genomen als er volgens u iets is misgegaan.

U kunt bij ons terecht met allerlei klachten, bijvoorbeeld over:

- De specialist die u behandelt of over een andere medewerker;
- De gang van zaken op de verpleegafdeling, de polikliniek of de onderzoeksafdeling.



We spreken in deze folder steeds over 'klachten'. Maar u kunt bij ons ook terecht met uw suggesties. U bent welkom met elke input die ons helpt de zorg te verbeteren.

Waar kunt u in ons ziekenhuis terecht met uw klacht?

U kunt uw klacht op verschillende plaatsen uiten:

- Bij de direct betrokkene;
 - Bij de klachtenfunctionaris;
- En indien dit niet leidt tot een oplossing:
- Bij de klachtenonderzoekscommissie.

Direct betrokkene

U kunt uw onvrede direct bespreken met degene over wie u een klacht hebt. Dat is vaak de snelste oplossing. Maar sommige mensen vinden dat niet makkelijk. Daarom kunt u ook terecht bij de klachtenfunctionaris.



Tips voor een gesprek over uw klacht:

- maak eventueel een aparte afspraak
- schrijf voor het gesprek voor uzelf op waarover u wilt praten
- bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken, bijvoorbeeld een excuus ontvangen
- neem zo nodig iemand mee ter ondersteuning
- wees bereid samen tot een oplossing te komen
- geef de ander de kans zaken te herstellen

Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht vertrouwelijk bespreken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen het ziekenhuis. Hij/zij kiest dus geen partij voor u of de medewerker(s).

De klachtenfunctionaris:

- geeft u advies over de aanpak van uw probleem;

- kan u helpen uw klacht goed onder woorden te brengen;
- bemiddelt tussen u en de betreffende ziekenhuismedewerker(s).

Wat kunt u van de klachtenfunctionaris verwachten?

Als u de klachtenfunctionaris inschakelt, zijn er drie resultaten mogelijk. U bespreekt welk resultaat het beste bij uw situatie past. Bijvoorbeeld:

- U bent er tevreden mee dat u uw klacht aan de klachtenfunctionaris duidelijk hebt gemaakt. U vindt verdere actie niet nodig. Uw klacht wordt als melding geregistreerd.
- De klachtenfunctionaris geeft u advies hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de direct betrokkene. U gaat daar verder mee aan de slag.
- U vraagt de klachtenfunctionaris om te bemiddelen tussen u en de direct betrokkene. Deze bemiddeling kan bestaan uit:
 - Telefonische afhandeling van de klacht. Sommige klachten zijn eenvoudig en snel op te lossen. In dat geval doet de klachtenfunctionaris navraag in het ziekenhuis en belt u daarover terug.
 - De klachtenfunctionaris vraagt een (schriftelijke) reactie aan de betrokkene(n) en bespreekt deze reactie met u.
 - De klachtenfunctionaris regelt een (bemiddelings)gesprek tussen u en de betrokkene(n). Als u dit wilt, is de klachtenfunctionaris hierbij als gespreksleider aanwezig.



De klachtenfunctionaris onderneemt alleen actie als u daarvoor toestemming geeft.

Klachtenonderzoekscommissie

Lukt het niet om de onvrede of klacht met de klachtenfunctionaris naar wens af te handelen, dan kunt u – al dan niet samen met de klachtenfunctionaris – uw klacht indienen bij de klachtenonderzoekscommissie.

Wie krijgen uw klacht te horen ?

In ons ziekenhuis brengen we niet alleen de betrokken medewerker op de hoogte van de klacht, maar ook zijn/haar leidinggevende of supervisor.

Wat kunt u van een klachtenonderzoekscommissie verwachten?

De klachtenonderzoekscommissie is een door het ziekenhuis ingestelde commissie die oordeelt over uw klacht. De commissie vraagt altijd een schriftelijke reactie aan degenen die bij uw klacht zijn betrokken. In ons ziekenhuis bestaat de klachtenonderzoekscommissie uit in- en externe deskundigen. De commissie laat u schriftelijk weten tot welk oordeel zij is gekomen en welke beslissingen en maatregelen er genomen moeten worden. Mochten er (verbeter)maatregelen nodig zijn, dan laat de commissie ook weten binnen welke termijn deze gerealiseerd moeten zijn.

Er wordt naar gestreefd binnen 6 weken met een oordeel te komen.



Voor hulp bij het opstellen van een klacht kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van ons ziekenhuis. U vindt de contactgegevens in het grijze adreskader achterin deze folder.

Wie kan een klacht indienen?

Als patiënt kunt u zelf een klacht indienen. Maar iemand anders kan dat ook namens u doen, bijvoorbeeld een familielid of een vriend(in).

Daarbij gelden wel bepaalde regels. Zo kan een klacht alleen worden ingediend door iemand anders wanneer;

- de patiënt daarvoor toestemming geeft;
- hij/zij de vertegenwoordiger van de patiënt is;
- hij/zij een nabestaande van de patiënt is.

Maar wie de klacht ook indient, we vragen de patiënt altijd een **machtiging** in te vullen. Hiermee geeft hij/zij de klachtenfunctionaris of de klachtenonderzoekscommissie toestemming de benodigde medische en verpleegkundige gegevens in te zien, wanneer dat nodig is voor behandeling van de klacht.

Hoe dient u een klacht in?

Stap 1. Bij de klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk bij de klachtenfunctionaris indienen.

Mondeling

Als u uw klacht mondeling aan de klachtenfunctionaris wilt overbrengen, dan kunt u dat op verschillende manieren doen:

- Bent u opgenomen in het ziekenhuis? Dan kunt u de klachtenfunctionaris bereiken via de verpleegkundigen van uw afdeling.
- U kunt de klachtenfunctionaris ook bellen. U vindt het telefoonnummer in het grijze kader achterin deze folder.

Schriftelijk

Als u uw klacht per brief wilt indienen, vermeld dan in uw brief de volgende gegevens:

- Naam, voorletters en geboortedatum van de patiënt.
- Adres, postcode, telefoonnummer van de afzender.
- Naam van degene over wie de klacht gaat (zo mogelijk).
- De afdeling waarop uw klacht betrekking heeft.
- De datum of periode waarop uw klacht betrekking heeft.
- Een nauwkeurige beschrijving van wat er gebeurd is.
- De plaats en datum waarop de brief geschreven is.
- De handtekening van de afzender.

Stuur uw brief naar:

St. Antonius Ziekenhuis

T.a.v. De klachtenfunctionaris

Postbus 2500

3430 EM Nieuwegein

Via de website

U kunt uw klacht ook indienen via het klachtenformulier op onze website. Kijk hiervoor op de pagina "klacht indienen".

Het ingevulde formulier wordt via e-mail naar onze klachtenfunctionaris gestuurd.

Reactietermijn

Onze klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen contact met u op, om te bespreken hoe er tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden en welke mogelijkheden er zijn om de klacht te behandelen.

Binnen 4 weken na het eerste contact met de klachtenfunctionaris moet duidelijk zijn welke mogelijkheden u wilt gebruiken. Wanneer u na overleg met de klachtenfunctionaris tot de conclusie komt dat het niet lukt of gaat lukken om uw klacht via de geboden mogelijkheden op te lossen, dan kunt u er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de klachtenonderzoekscommissie van het ziekenhuis. De klachtenfunctionaris zal u uitleggen hoe u dit kunt doen.

Stap 2. Bij de klachtenonderzoekscommissie

Wilt u een klacht indienen bij de klachtenonderzoekscommissie? Dan kunt dit alleen schriftelijk doen door een brief te sturen naar:

St. Antonius Ziekenhuis
T.a.v. De klachtenonderzoekscommissie
Postbus 2500
3430 EM Nieuwegein

Als u het moeilijk vindt uw klacht te omschrijven of heeft u hulp nodig bij het schrijven van een brief, dan kunt u hulp vragen aan de klachtenfunctionaris. U kunt ook een externe instantie zoals Zorgbelang Nederland benaderen.

Stap 3. Bij de externe geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een externe geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en kan een onafhankelijke uitspraak doen over uw klacht. Deze instantie kan ook een schadevergoeding toekennen. De uitspraak is bindend.

LET OP:

U kunt alleen een klacht voorleggen aan een geschilleninstantie wanneer u:

1. contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris die al of niet u klacht in behandeling heeft genomen
2. uw klacht eerst hebt laten beoordelen door de klachtenonderzoekscommissie en u niet tevreden bent over het oordeel van deze commissie.

3. een verzoek tot schadevergoeding hebt ingediend bij de Raad van Bestuur.

Er kunnen uitzonderlijke omstandigheden zijn waarin het doorlopen van deze stappen niet van u verlangd kan worden. De externe geschilleninstantie bepaalt of hier sprake van is. Meer informatie hierover vindt u op de website van Meldpunt Zorg.

Patiëntenvertrouwenspersoon

Heeft u in kader van uw GGZ-behandeling vragen of klachten waar u met uw behandelars niet uitkomt? Dan kunt u terecht bij de patiëntvertrouwenspersoon (pvp). De pvp weet welke rechten en plichten u als cliënt in de geestelijke gezondheidszorg heeft. De pvp kan helpen bij alle klachten over een ggz-instelling; de pvp behartigt uw belangen zoals u ze zelf ziet. De pvp doet niets zonder uw toestemming. Bovendien is de pvp onafhankelijk: hij is niet in dienst van de instelling waar u behandeld wordt, maar bij de Landelijke Stichting PVP. Meer informatie over de patiëntenvertrouwenspersoon vindt u op: www.pvp.nl

Heeft u een vraag of klacht voor de patiëntenvertrouwenspersoon? Neem dan contact op met de helpdesk van de Stichting PVP, via:

- T 0900 44 48 888 of
- E helpdesk@pvp.nl

Schadevergoeding

Wanneer u een schadevergoeding wilt aanvragen omdat u vindt dat u schade hebt geleden door bijvoorbeeld een medische handeling of een bezoek aan het ziekenhuis, dan kunt u een brief sturen naar:

St. Antonius Ziekenhuis
T.a.v. De Raad van Bestuur
Postbus 2500
3430 EM Nieuwegein

Vermeld in uw brief dat het gaat om een ‘aansprakelijkheidsstelling’ en vertel daarbij wat er is gebeurd en waaruit uw schade bestaat. Uw verzoek wordt dan – indien van toepassing- in samenwerking met de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis afgehandeld.



De klachtenfunctionaris en de klachtenonderzoekscommissie zijn niet betrokken bij de afhandeling van uw verzoek tot schadevergoeding.

Vragen?

Hebt u vragen? Bel ons dan gerust. Wij geven u graag meer informatie. U vindt het telefoonnummer onder het kopje “contactgegevens”.

Meer informatie is ook te vinden bij:
www.rijksoverheid.nl (zoek op Wkkgz)
www.zorgbelang-nederland.nl
www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Contactgegevens

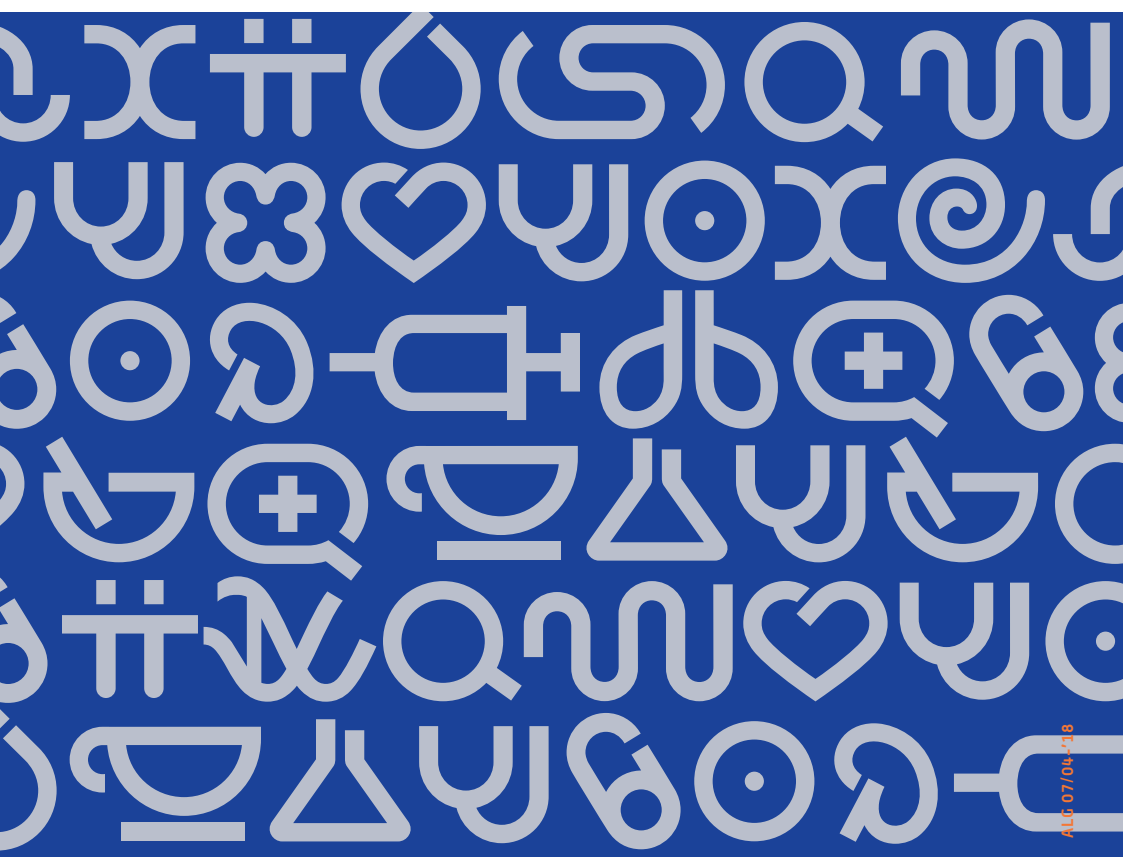
St. Antonius Ziekenhuis
T 088 - 320 30 00

Klachtenfunctionaris
T 088 - 320 88 31

Meer weten?

Ga naar www.antoniusziekenhuis.nl

Dit is een uitgave
van St. Antonius Ziekenhuis



ALG 07/04-18

ZIEKENHUIS
RESEARCH & DEVELOPMENT
ACADEMIE

ST ANTONIUS

