

Een klacht, wat doet u daarmee?

Uw persoonlijke folder

Inhoudsopgave

Inleiding

Wie kan een klacht indienen?

Waar kunt u een klacht indienen?

**Indienen van een klacht bij de afdeling
Patiëntenservice**

Klachtenfunctionaris

Werkwijze Afdeling Patiëntenservice

Externe instanties

Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorgsector (WKKKGZ)

Klachten over de PAAZ/ingevolge de BOPZ

Contactgegevens Patiëntenservice

Externe adressen



Zuyderland is een zorginstelling die zorg biedt in de gehele zorgketen (Cure en Care), wat in deze omvang uniek te noemen is.

Patiënten en cliënten zijn bij ons in vertrouwde handen, vanaf de geboorte tot aan de laatste levensfase. We zijn een service- en persoonsgerichte organisatie van hoge kwaliteit en bieden patiënten en cliënten de mogelijkheden om goed geïnformeerd mee te beslissen wat er wel en niet moet gebeuren.

Onze patiënten en cliënten krijgen volop mogelijkheden om aan te geven welke elementen zij in de zorg belangrijk vinden.



Inleiding

Zuyderland Medisch Centrum heeft het leveren van goede zorg hoog in het vaandel staan. Toch gaat er soms iets mis of lopen de zaken niet zoals verwacht. Het is belangrijk dat deze onvrede wordt geuit. Vaak is er een oplossing zodat u alsnog op een goede manier de zorg krijgt die u verwacht. Uw melding van onvrede maakt in ieder geval duidelijk waar zich knelpunten voordoen, zodat wij weten op welke punten naar verbetering gezocht moet worden.

Klachten kunnen betrekking hebben op alle onderdelen van het ziekenhuis: op medewerkers, op ruimtelijke of technische voorzieningen, op het verloop van onderzoeken en behandelingen, enz.

Wie kan een klacht indienen?

Meestal is de patiënt degene die een klacht indient. Wanneer een patiënt zelf niet in staat is zijn ongenoegen te uiten, kan hij zich door een ander, bijvoorbeeld een familielid, laten vertegenwoordigen. Deze persoon dient altijd een machtiging te overleggen. Indien dit niet mogelijk is, dan kan de patiënt de reden hiervan met de klachtenfunctionaris bespreken. Ook anderen, zoals bezoekers, die ervaren dat de ziekenhuisorganisatie niet aan hun verwachtingen voldoet of anderszins onvolkomenheden signaleren, kunnen dit kenbaar maken.

Waar kunt u een klacht indienen?

Plaats van ontstaan:

Wat voor een klacht u ook hebt, stel het aan de orde. Bespreek het eerst met degene die de klacht heeft veroorzaakt c.q. betrokken is bij de klacht. Wij adviseren u om dit in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken bijvoorbeeld met de behandelend arts, een verpleegkundige of het afdelingshoofd.

Waarom eerst praten?

De betrokken arts, medewerker of leidinggevende heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent. Uw klacht geeft de mogelijkheid om verbeteringen aan te brengen. Soms blijkt een misverstand de oorzaak van een klacht.

Indienen van een klacht bij de afdeling Patiëntenservice

Komt u er niet uit, dan kunt u altijd een klacht indienen. Het heeft de voorkeur dat u uw klacht **schriftelijk** indient. Dit kan op de volgende manieren:

- via een email naar patiëntenservice@zuyderland.nl
- via het online klachtenformulier invullen, dit is te vinden op de website van patiëntenservice
- via een brief die u richt aan patiëntenservice. Het adres vindt u achter in deze brochure.

Vermeld uw naam, adres, woonplaats, geboortedatum en het telefoonnummer waarop u te bereiken bent.

NB. Anoniem ingediende klachten worden wel geregistreerd, maar niet in behandeling genomen.

U kunt een afspraak maken met een klachtenfunctionaris om uw klacht eerst te bespreken en uw klacht achteraf op papier te zetten. De aangeklaagde heeft het recht te weten waarover u niet tevreden bent en wil dit graag in uw eigen bewoordingen lezen. Op deze manier kan hij/zij het beste reageren op uw klacht en/of verbeteringen aanbrengen voor toekomstige situaties.

Telefonisch:

Het is ook mogelijk om eerst telefonisch informatie in te winnen en/of uw klacht eerst telefonisch te bespreken.



U kunt bij de afdeling Patiëntenservice ook terecht voor meer informatie over het indienen van zaak- of letselschade.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met u en werkt vanuit een bemiddelingsgedachte. Hij/zij biedt hulp bij:

- het regelen van een gesprek tussen klager en aangeklaagde (specialist of leidinggevende van de afdeling);
- het verhelderen van onduidelijkheden;
- het wijzen op andere mogelijkheden van het indienen van klachten.

De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende en adviserende rol bij de klachtafhandeling. De functionaris is verantwoordelijk voor de procedurele gang van zaken bij de opvang en bemiddeling van klachten. De aangeklaagde is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kant van de klacht. Indien nodig, schakelt de klachtenfunctionaris, leidinggevend in de lijnorganisatie in.

Klachtencommissie Patiëntenzorg:

Naast het bemiddelingstraject via de klachtenfunctionaris beschikt Zuyderland Medisch Centrum over een Klachtencommissie Patiëntenzorg. Als u uw klacht niet geschikt vindt voor bemiddeling dan kunt u uw klacht voor onderzoek en beoordeling indienen bij deze Klachtencommissie. De commissie werkt op een onafhankelijke en onpartijdige wijze. Een klacht wordt **uitsluitend schriftelijk** bij de commissie ingediend. Vermeld hierbij in ieder geval uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en geboortedatum.

De behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie is een formele procedure. Een hoorzitting, waarbij beide partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord, maakt hier deel van uit. De Klachtencommissie doet, indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, een uitspraak over de gegrondheid ervan en kan in het kader van kwaliteitsverbetering aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur.

De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren. Het reglement is openbaar en verkrijgbaar bij het secretariaat van de Klachtencommissie. Adres en telefoonnummer vindt u achterin deze brochure.

Werkwijze Afdeling Patiëntenservice

Wat gebeurt er met uw klacht?

Door uw onvrede kenbaar te maken worden knelpunten zichtbaar. Uw klacht wordt geregistreerd. Daarna wordt uw klacht door de klachtenfunctionaris voorgelegd aan diegene waarop de klacht betrekking heeft. De specialist of de leidinggevende van de afdeling onderzoekt vervolgens wat precies is gebeurd en hoe eventuele knelpunten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Periodiek publiceert de afdeling Patiëntenservice de bevindingen aan het management om de kwaliteit van de zorg te bevorderen en om verbeteringen door te voeren.

Geheimhouding:

Alle medewerkers van Zuyderland Medisch Centrum zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan ze beroepshalve kennis nemen.

Machtiging medisch dossier:

Indien de klachtenfunctionaris, letselschadefunctionaris of klachtencommissie het nodigt acht uw medische gegevens in te zien om uw klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij om een machtiging. Hiermee machtigt u diegene om uw medisch dossier in te zien tijdens de periode dat de klacht in behandeling is bij de Zuyderland. Uw klacht wordt uiteraard strikt vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden alleen aan derden ter beschikking gesteld na uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

De afdeling Patiëntenservice werkt volgens de landelijke "Klachtenrichtlijn gezondheidszorg".



Externe instanties

Met voorgaande informatie hopen wij u duidelijk te hebben gemaakt, dat wij het op prijs stellen als u een klacht via één van de hiervoor genoemde mogelijkheden meldt. Als u toch of alsnog behoefte heeft om uw klacht elders te melden, dan kunt u zich ook tot externe instanties wenden. Deze vragen meestal of u uw klacht al in het ziekenhuis heeft laten onderzoeken en verwijzen u mogelijk eerst terug naar ons.

U kunt daarvoor bij de volgende instanties terecht:

- Huis voor de Zorg / EIKpunt - Ervaringen, Informatie en Klachten.
- Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- Regionaal Tuchtcollege.
- Geschillencommissie.

Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorgsector (WKKGZ)

Patiënten hebben wettelijk het recht om een klacht in te dienen over de geleverde zorg. De WKKGZ geeft aan dat Zuyderland Medisch Centrum verplicht is om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten bij klachten. Deze functionaris bemiddelt tussen klager en diegene aan wie de klacht is gericht (aangeklaagde). Na de ontvangst van een klacht heeft de aangeklaagde zes weken de tijd om de klacht af te ronden. Als de klager niet tevreden is, dan is het mogelijk om de klacht daarna voor te leggen aan de Klachtencommissie Patiëntenzorg. Als de klager over de uitkomst van deze procedure niet tevreden is, kan de klacht voorgelegd worden aan de Geschillencommissie.

De klachtenregeling van Zuyderland Medisch Centrum vindt u terug op onze website:
www.zuyderland.nl/ziekenhuis/patient-en-bezoeker/patientenservice/een-klacht/

Klachten over de PAAZ/ingevolge de BOPZ

Klachten die betrekking hebben op de PAAZ (Psychiatrische Afdeling Algemeen Ziekenhuis), maar niet vallen onder de wet Bijzondere Opneming Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ), worden door de klachtenfunctionaris van de afdeling Patiëntenservice in behandeling genomen. De klager kan zich, indien gewenst, bij laten staan door een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP-er) van de Stichting PVP. Dit is een landelijke organisatie waar deskundigen werken met als aandachtsgebied patiëntenrechten en psychiatrie. Wekelijks is een PVP-er een aantal dagdelen bij de PAAZ aanwezig.

Klachten die betrekking hebben op de PAAZ en waarop de BOPZ wel van toepassing is, worden in behandeling genomen door de klachtencommissie BOPZ behandeld. Bij de behandeling van deze klachten is minimaal een jurist en een psychiater betrokken.

Contactgegevens Patiëntenservice

Zuyderland Medisch Centrum Heerlen, Patiëntenservice

Locatie Heerlen:

Etage T, ruimte 48

Telefoon: [088 - 459 63 00](tel:088-4596300)

E-mail: patientenservice@zuyderland.nl

Locatie Sittard-Geleen:

West 05

Telefoon: [088 - 459 76 03](tel:088-4597603)

E-mail: patientenservicebureau@zuyderland.nl



Internet:

www.zuyderland.nl/ziekenhuis/patient-en-bezoeker/patientenservice/
www.zuyderland.nl/een-klacht

Postadres:

Zuyderland Medisch Centrum
T.a.v. Afdeling Patiëntenservice
Postbus 5500
6130 MB Sittard

Klachtencommissie Patiëntenzorg Zuyderland Medisch Centrum:

Postbus 5500
6130 MB Sittard

Telefoon: 088 - 459 74 21 (ambtelijk secretaris)

Externe adressen

Stichting Huis voor de Zorg/EIKpunt - Ervaringen, Informatie en Klachten

Postbus 5185,
6130 PD Sittard

Tel: 046 - 420 80 79 of 0900 - 243 70 70

E-mail: EIKpunt@huisvoordezorg.nl

Internet: www.huisvoordezorg.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2518
6401 DA Heerlen

E-mail: Meldpunt@igz.nl

Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

Postbus 61
5600 AB Eindhoven

Telefoon: 040 - 232 85 99

