

Een klacht

Informatie over de klachtenregeling

Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Iedereen die in het Groene Hart Ziekenhuis werkzaam is, doet zijn of haar werk dan ook zo nauwkeurig mogelijk en met een zo goed mogelijke inzet. Toch kunnen er dingen misgaan of anders lopen dan u had verwacht. Wij stellen het op prijs als u ons wilt laten weten waar u niet tevreden over bent. Zo kan er naar een oplossing worden gezocht en herhaling van klachten worden voorkomen. Bovendien geeft u ons de kans om de zorg te verbeteren.

Deze folder informeert u in hoofdlijnen over onze klachtenregeling. De klachtenregeling die het Groene Hart Ziekenhuis hanteert, voldoet aan de wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ) en zorgt ervoor dat op verantwoorde wijze aandacht wordt besteed aan uw klacht. De uitgebreide klachtenregeling is via de website in te zien.

De klachtenregeling in het kort

Onze klachtenregeling bestaat uit de volgende mogelijkheden:

- U bespreekt uw klacht met de veroorzaker ervan.
- U bespreekt uw klacht met de klachtenfunctionaris.
- U legt uw klacht voor aan de Klachtencommissie van het ziekenhuis.
- U wendt zich met uw klacht tot een instantie buiten het Groene Hart Ziekenhuis.

Hieronder krijgt u meer informatie over deze mogelijkheden.

Rechtstreeks bespreken

Als u een klacht hebt, dan is de eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw klacht heeft veroorzaakt of daarvoor verantwoordelijk is. Een open gesprek werkt vaak verhelderend en kan mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

Tips voor een gesprek over uw klacht:

- maak eventueel een aparte afspraak
- schrijf voor het gesprek voor uzelf op waarover u wilt praten
- wees bereid samen tot een oplossing te komen
- geef de ander de kans zaken te herstellen

De klachtenfunctionaris

Wanneer het in een rechtstreeks gesprek niet is gelukt de oorzaak van uw klacht weg te nemen of als u van deze mogelijkheid - om welke reden dan ook - geen gebruik wilt maken, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht vertrouwelijk bespreken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en een geheimhoudingsplicht welke is geborgd in de WKKGZ. De klachtenfunctionaris onderneemt alleen actie als u daarvoor toestemming geeft. De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor en geeft u informatie en advies. De klachtenfunctionaris kan tevens:

- Voor u navraag doen en uitleg geven over de omstandigheden waardoor de klacht is ontstaan.
- Uw klacht uitzetten bij de verantwoordelijk manager/medisch specialist. Zij onderzoeken de klacht en kunnen

desgewenst hun bevindingen naar u toe terugkoppelen.

- Bemiddelen bij het tot stand komen van (telefonisch)contact of een gesprek met degene over wie u klaagt. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris aanwezig zijn bij dit gesprek als onpartijdige gespreksleider.
- Adviseren over eventuele vervolgstappen.

U kunt zowel telefonisch, schriftelijk, in een persoonlijk gesprek als via een digitaal klachtenformulier een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Klachten die bij de klachtenfunctionaris binnenkomen, worden geregistreerd en gerapporteerd voor kwaliteitsdoeleinden.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 16.30 uur via telefoonnummer (0182) 50 59 74.

E-mail: klantervaring@ghz.nl

Digitaal klachtenformulier op: www.ghz.nl

Per post:

Groene Hart Ziekenhuis
T.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 1098
2800 BB Gouda

Klachtencommissie

Mogelijk leidt het rechtstreeks contact en/of de tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot een voor u afdoende oplossing. Of u wilt deze mogelijkheden niet benutten. In dat geval kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden die afkomstig zijn van buiten het Groene Hart Ziekenhuis. De klachtencommissie heeft tot taak uw klacht te behandelen en te onderzoeken volgens een formeel vastgelegde schriftelijke procedure. De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur over een oordeel en de gegrondheid van uw klacht. U ontvangt naar aanleiding van dit advies een schriftelijke reactie op uw ingediende klacht.

Het adres van de Klachtencommissie luidt:
Groene Hart Ziekenhuis
t.a.v. ambtelijk secretaris Klachtencommissie
Postbus 1098
2800 BB Gouda

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:

Het Groene Hart Ziekenhuis
T.a.v. de Raad van Bestuur
Postbus 1098
2800 BB Gouda

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 in behandeling genomen door de schadebehandelaar van de afdeling juridische zaken. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn niet betrokken bij de afhandeling van een verzoek tot schadevergoeding.

Externe geschilleninstantie

Indien uw klacht na behandeling door de klachtencommissie niet naar uw tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de 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. Voor meer informatie en contactgegevens zie www.degeschillencommissiezorg.nl

Vragen?

Heeft u vragen? Belt u dan gerust de klachtenfunctionaris. Wij geven u graag meer informatie.

Ook kunt u bellen naar het algemene informatienummer (0182) 50 50 50.

Meer informatie is ook te vinden bij:

www.rijksoverheid.nl

www.zorgbelang-nederland.nl

www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Colofon

uitgave : Groene Hart Ziekenhuis, Gouda
productie : Marketing & Communicatie
april 2021
02.08.001