

Een klacht

Informatie over de klachtenregeling

Inleiding

Iedereen die in het Groene Hart Ziekenhuis werkzaam is, doet zijn of haar werk zo nauwkeurig mogelijk en met een zo goed mogelijke inzet. Menselijke vergissingen en fouten komen desondanks ook hier voor, al proberen wij die te voorkomen.

U kunt, als patiënt of bezoeker, ontevreden zijn of een klacht hebben over de nauwkeurigheid of de inzet van een medewerk(st)er of over een bepaalde gang van zaken in het ziekenhuis.

De klachtenregeling die het Groene Hart Ziekenhuis hanteert, zorgt ervoor dat daaraan op verantwoorde wijze aandacht wordt besteed.

Het doel van de regeling is het, zo mogelijk, wegnemen van de oorzaak van uw onvrede of klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

Wanneer u een klacht hebt, schroom dan niet de hierna beschreven regeling te volgen.

Wat is een klacht precies?

Een klacht is het kenbaar maken van ongenoegen dan wel een verzoek tot uitleg, advies of tussenkomst, uitgaande van de patiënt als gebruiker van de gezondheidszorg.

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de behandeling, de verpleging, de verzorging, op de ruimte waarin u verbleef, op een bepaalde gang van zaken in ons ziekenhuis, of op het (niet) handelen van een bepaalde medewerk(st)er.

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

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is mogelijk wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw klacht heeft veroorzaakt of daarvoor verantwoordelijk is. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

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. Bij de klachtenfunctionaris kunt u uw verhaal kwijt. Ook kan deze u adviseren over de stappen die u kunt ondernemen. De klachtenfunctionaris kan:

- 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 zullen hun bevindingen naar u toe terugkoppelen.
- Desgewenst voor u bemiddelen bij het tot stand komen van contact met degene over wie u klaagt.

U kunt zowel telefonisch, schriftelijk, in een persoonlijk gesprek als via de internetsite van ons ziekenhuis een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Klachten die bij de klachtenfunctionaris binnenkomen, worden geregistreerd en de geanonimiseerde registraties worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

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 indienen bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden die afkomstig zijn van buiten het Groene Hart Ziekenhuis.

In sommige gevallen is het minder zinvol om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie:

- U kunt niet bij de Klachtencommissie terecht voor een schadevergoeding. In dat geval schrijft u een brief aan de Raad van Bestuur.
- Heeft u dezelfde klacht al eerder bij de Klachtencommissie ingediend, dan zal de commissie deze niet nogmaals in behandeling nemen. Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie is geen beroep mogelijk.
- Betreft uw klacht voornamelijk medisch inhoudelijke zaken, dan kunt u deze beter aan gespecialiseerde deskundigen voor te leggen. U kunt bijvoorbeeld een tweede mening (second opinion) aanvragen bij een andere specialist. In de Klachtencommissie zitten namelijk wel medisch deskundigen, maar zij beschikken niet over alle denkbare medische kennis.

Wilt u meer informatie over de Klachtencommissie en haar werkwijze, vraag dan de folder *De Klachtencommissie*.

Instanties buiten het ziekenhuis

Als interne klachtbehandeling niet tot het door u gewenste resultaat heeft geleid of u wilt hier geen gebruik van maken, dan kunt u zich met uw klacht ook wenden tot personen of instanties buiten het ziekenhuis.

U kunt dan bijvoorbeeld een beroep doen op:

- Zorgbelang Zuid-Holland
- Regionaal Tuchtcollege 's-Gravenhage.
- Burgerlijk rechter
- Geschillencommissie ziekenhuizen

In de gezondheidszorg wordt vaak gebruik gemaakt van formulieren. Ook in GHZ vragen wij u een of meerdere formulieren in te vullen. Wanneer u vindt dat de in GHZ gebruikte formulieren te ingewikkeld of zelfs overbodig zijn, kunt u hierover een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De NZa ziet erop toe dat op efficiënte wijze gebruik gemaakt wordt van formulieren. Een voorwaarde die de NZa stelt, is dat u de klacht eerst bij het GHZ heeft gemeld, zodat wij de gelegenheid hebben om uw klacht op te lossen. De uitspraak van de NZa met betrekking tot uw klacht gebeurt in de vorm van een bindend advies. Meer informatie over het indienen van een klacht vindt u op de website van de NZa: www.nza.nl> consument.

Geheimhouding

Alle medewerk(st)ers van het ziekenhuis zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan ze beroepshalve kennis nemen. U kunt erop rekenen, dat de gegevens betreffende uw klacht strikt vertrouwelijk worden behandeld.

Deze gegevens worden slechts aan derden ter beschikking gesteld na uw uitdrukkelijke toestemming.

De klachtenfunctionaris

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

Klachtencommissie

Het adres van de Klachtencommissie luidt:
Groene Hart Ziekenhuis
T.a.v. ambtelijk secretaris Klachtencommissie
Postnummer 0.07A
Postbus 1098
2800 BB Gouda

Voor informatie over het ziekenhuis kunt u terecht op onze internetsite: www.ghz.nl. Ook kunt u bellen naar het algemene informatienummer (0182) 50 50 50.

Colofon

uitgave : Groene Hart Ziekenhuis, Gouda
productie : Marketing & Communicatie
maart 2017
02.08.001