

Een klacht, wat doet u daarmee?

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 u dat 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.

Alle soorten klachten

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 hun ongenoegen kenbaar maken.

Waar kunt u een klacht indienen?

Plaats van ontstaan

Wij adviseren u uw ongenoegen in een zo vroeg mogelijk stadium te bespreken met degene die naar uw mening verantwoordelijk is voor het ontstaan ervan. Bijvoorbeeld met de behandelend arts, een verpleegkundige of het afdelingshoofd.

Afdeling Patiëntenservice

Medewerkers van de afdeling Patiëntenservice werken volgens de landelijke 'klachtenrichtlijn gezondheidszorg'. Alle klachten komen centraal binnen bij de afdeling Patiëntenservice. Vervolgens wordt samen met u bepaald hoe uw klacht het beste in behandeling kan worden genomen.

Ook kunt u bij de afdeling Patiëntenservice 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;
- 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, leidinggevenden in de lijnorganisatie in.

Klachtencommissie Patiëntenzorg

Naast het bemiddelingstraject via de klachtenfunctionaris beschikt Zuyderland Medisch Centrum over een Klachtencommissie. 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, 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.

Indienen van een klacht bij de afdeling Patiëntenservice

Mondeling

U kunt persoonlijk langs gaan bij de afdeling Patiëntenservice en uw klacht mondeling toelichten. U maakt hiervoor bij voorkeur een afspraak. Dit voorkomt onnodig wachten en/of dat u aan een gesloten deur komt. Het telefoonnummer vindt u op de achterzijde van deze brochure.

Schriftelijk of per email

Klachten kunnen ook schriftelijk, met vermelding van naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer van de patiënt, bij de afdeling Patiëntenservice worden ingediend.

Het adres vindt u achter in deze brochure.

Telefonisch

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

Werkwijze Afdeling Patiëntenservice

Machtiging medisch dossier

Indien het voor het onderzoek van uw klacht en/of de afhandeling nodig is, vragen wij u om een machtiging. Hiermee machtigt u de klachtenfunctionaris om namens u op te treden en uw medisch dossier in te zien tijdens de periode dat de klacht in behandeling is bij de klachtenfunctionaris. Uw klacht wordt uiteraard strikt vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden alleen aan derden ter beschikking gesteld na uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

Geheimhouding

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

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. Die medewerker 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.

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

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 geschillencommissie.

De klachtenregeling van Zuyderland Medisch Centrum vindt u terug op onze website www.zuyderland.nl

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.

Adressen

Afdeling Patiëntenservice

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

E-mail: patientenservice@zuyderland.nl

Klachtencommissie Patiëntenzorg

Postadres: Zuyderland Medisch Centrum Heerlen
Klachtencommissie Patiëntenzorg
Postbus 5500
6130 MB Sittard

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

Postbus 5185, 6130 PD Sittard
T: (046) 420 80 79 of 0900 243 70 70
E: EIKpunt@huisvoordezorg.nl
www.huisvoordezorg.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2518, 6401 DA Heerlen

E: Meldpunt@igz.nl

Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

Postbus 61, 5600 AB Eindhoven

T: (040) 232 85 99

**Zuyderland Medisch Centrum Heerlen
Patiëntenservice**

Locatie Heerlen

Etage T, ruimte 48

088 - 459 63 00

patiëntenservice@zuyderland.nl

Locatie Sittard-Geleen

Patiëntenservicebureau

West 05

088 - 459 76 03

patiëntenservicebureau@zuyderland.nl

Klachtencommissie Patiëntenzorg Zuyderland Medisch Centrum

088 - 459 74 21 (ambtelijk secretaris)

Internet

www.zuyderland.nl/een-klacht

www.zuyderland.nl