

Klachtenregeling

Ikazia Ziekenhuis



Beter voor elkaar

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Onze klachtregeling | 4 |
| Wat is een klacht | 5 |
| De mogelijkheden om een klacht in te dienen | 5 |
| <i>Bespreek uw klacht</i> | |
| <i>De klachtenfunctionaris</i> | |
| <i>Een klacht indienen</i> | |
| <i>Klachtbemiddeling</i> | |
| <i>Klachtencommissie</i> | |
| <i>Instanties buiten het ziekenhuis</i> | |
| <i>Claim indienen</i> | |
| Geheimhouding | 11 |

Onze klachtenregeling

Goede zorg voor de hele mens. Dat staat voorop in ons ziekenhuis. Dat doen we met betrokkenheid en oprechte interesse in elkaar. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. Laat dat ons weten. We weten dat we veel kunnen leren van ervaringen van patiënten. Zijn er onduidelijkheden, problemen of klachten, dan kunt u deze natuurlijk bespreken met degene die het betreft. Wilt u dit liever niet, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij kan bijvoorbeeld een bemiddelende rol vervullen tussen u en de hulpverlener en u adviseren en ondersteunen.

Onze klachtenregeling zorgt ervoor, dat het Ikazia Ziekenhuis op verantwoorde wijze aandacht besteedt aan de klachten en zo de zorg voor patiënten kan verbeteren.

Het bespreekbaar maken van uw ongenoegen komt de behandelrelatie ten goede en voorkomt dat het vertrouwen tussen u en de zorgverlener wordt aangetast. Klagen biedt u en uw behandelaar de mogelijkheid om samen de vertrouwensrelatie te bewaren of zo nodig te herstellen. Dit is belangrijk want een goede vertrouwensrelatie is essentieel voor het verloop van de behandeling of verzorging.

Het doel van onze klachtenregeling is het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Daarbij kunnen de aard en de ernst van de achtergrond van een klacht verschillen. Een klacht kan betrekking hebben op veel situaties die volgens u anders hadden moeten zijn. Zowel een patiënt als bezoeker kunnen daarover een klacht hebben.

De mogelijkheden om een klacht in te dienen

In het Ikazia Ziekenhuis kunt u op de volgende manieren een klacht indienen:

1. U bespreekt uw klacht rechtstreeks met de betreffende zorgverlener(s).
2. U bespreekt uw klacht met de klachtenfunctionaris.
3. U dient een klacht in bij de Klachtencommissie van het Ikazia Ziekenhuis.
4. U wendt zich met uw klacht tot een instantie buiten het Ikazia Ziekenhuis.
5. U stelt het Ikazia Ziekenhuis aansprakelijk voor geleden schade.

Al deze mogelijkheden worden hierna in deze folder besproken.

1. U bespreekt uw klacht rechtstreeks met de betreffende zorgverlener(s).

U kunt uw klacht het beste direct bespreken met degene die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt of ervoor verantwoordelijk is. Vraag de persoon of hij/zij even tijd voor u heeft om wat persoonlijks te bespreken. Vertel hoe u de situatie heeft ervaren. Hierdoor wordt het mogelijk direct een oplossing te zoeken of om een eventueel misverstand meteen recht te zetten. Leidt dit niet tot een oplossing of wilt u een dergelijk gesprek niet voeren dan kunt u uiteraard gebruik maken van een van de andere mogelijkheden.

2. U bespreekt uw klacht met de klachtenfunctionaris

Heeft een gesprek met de betreffende zorgverlener(s) niet opgeleverd wat u ervan verwachtte? Of aarzelt u om rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende zorgverleners en wilt u daarover eerst advies? Denkt u erover formeel een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris of bij de Klachtencommissie of elders?

Met deze en andere vragen kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van het Ikazia Ziekenhuis:

T 010 297 55 08

klachtenfunctionaris@ikazia.nl .

Klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 80161

3080 VB Rotterdam

(postzegel hoeft niet)

De klachtenfunctionaris wil u graag helpen met uw vragen en kan u adviseren over de stappen die u kunt ondernemen. Zij kan u ook bijstaan in een bemiddelingsgesprek met de betreffende zorgverlener(s). Ook kan de klachtenfunctionaris u helpen met het schrijven van een brief.

Uiteraard blijft dit gesprek strikt vertrouwelijk.

3. U dient een klacht in bij de Klachtencommissie van het Ikazia Ziekenhuis.

U kunt zowel rechtstreeks als ook na afloop van een bemiddeling door de klachtenfunctionaris een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het Ikazia Ziekenhuis. De Klachtencommissie is een bij wet ingesteld orgaan dat tot taak heeft te onderzoeken en beoordelen of sprake is van een gegronde klacht en of deze klacht de betreffende zorgverlener(s) aangerekend kan worden. De Klachtencommissie neemt een standpunt in over de klacht en legt dit standpunt vast in een uitspraak.

De uitspraak wordt vervolgens aan u en de betreffende zorgverlener(s) toegezonden als ook, bij wijze van advies aan de directie van het Ikazia Ziekenhuis. De uitspraak wordt, voor zover noodzakelijk, voorzien van een voorstel tot verbetering.

De Klachtencommissie bestaat deels uit externe leden, onder wie de voorzitter, een huisarts en een patiëntenvertegenwoordiger en deels uit interne leden onder wie een vertegenwoordiger vanuit de medische en verpleegkundige sectoren binnen het ziekenhuis.

Wijze van indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

Als u besluit een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie kan dat schriftelijk of per email.

Klachtencommissie Ikazia Ziekenhuis

Antwoordnummer 80161

3083 VB Rotterdam

(postzegel hoeft niet)

KlachtenComm@ikazia.nl

Het is van belang naast uw klacht de volgende gegevens te vermelden:

- Uw naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer;
- De plaats en het tijdstip waarop de klacht zich voordeed;
- De inhoud van de klacht;
- Welke zorgverlener(s) en/of afdeling het betreft (voor zover u bekend).

Na ontvangst van uw klachtbrief wordt u geïnformeerd over de procedure bij de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie vergadert maandelijks. Indien noodzakelijk voor een goede beoordeling van de klacht kunt u en/of de door u aangeklaagde zorgverlener(s) uitgenodigd worden voor een gesprek met de leden van de Klachtencommissie.

De behandeling van een klacht bij de Klachtencommissie vergt enige tijd.

U wordt op de hoogte gehouden van het verloop van het onderzoek.

De Klachtencommissie brengt haar oordeel uit middels een schriftelijke uitspraak die zowel aan u, de aangeklaagde zorgverlener(s) en de Directie van het Ikazia Ziekenhuis wordt toegezonden. Bij de uitspraak kan de Klachtencommissie adviezen en/of aanbevelingen opstellen ter verbetering.

4. U wendt zich met uw klacht tot een instantie buiten het Ikazia Ziekenhuis.

Wilt u geen gebruik maken van de hierboven genoemde mogelijkheden om een klacht te bespreken of een oordeel over uw klacht te krijgen, dan kunt u zich wenden tot andere instanties buiten het Ikazia Ziekenhuis.

U kunt onder meer een beroep doen op de volgende instanties.

Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg Rijnmond (IKG)

Postbus 11
3000 AA Rotterdam
T 010 467 05 22

Inspectie voor de Gezondheidszorg Zuid-Holland, Zeeland

Postbus 5837
2280 HV Rijswijk
T 070 372 31 00

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Tuchtcollege Den Haag

Postbus 97831
2509 GE Den Haag
T 070 350 09 73

Geschillencommissie Ziekenhuizen

(schadevergoedingen tot 5000 euro)
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T 070 310 53 10

Het Ikazia Ziekenhuis neemt deel aan de Landelijke Geschillencommissie Ziekenhuizen. Deze landelijke commissie bestaat geheel uit 'externe' leden. Aan deze commissie kunnen geschillen worden voorgelegd over schade tot € 5.000 aan zaak of persoon. De uitspraak van de commissie is voor beide partijen bindend.

5. U stelt het Ikazia Ziekenhuis aansprakelijk voor geleden schade

Het kan zijn dat u van mening bent dat u door de handelwijze van een persoon of door toedoen van de organisatie materiële of immateriële schade heeft ondervonden.

U kunt het Ikazia Ziekenhuis daarvoor aansprakelijk stellen.

Dit kan alleen schriftelijk. Richt uw brief aan:

Directie Ikazia Ziekenhuis

Antwoordnummer 80161

3080 VB Rotterdam

(geen postzegel nodig)

Het Ikazia Ziekenhuis legt uw aansprakelijkstelling ter beoordeling voor aan MediRisk, onze schadeverzekeraar. Indien u het niet eens bent met de beslissing op uw aansprakelijkstelling kunt u de eerder genoemde Geschillencommissie Ziekenhuizen inschakelen of één van de andere genoemde externe instanties.

Geheimhouding

Alle medewerkers en vrijwilligers werkzaam in het Ikazia Ziekenhuis zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan ze beroepshalve kennis nemen.

Voor het in behandeling nemen van een klacht is het (meestal) noodzakelijk dat de klachtenfunctionaris en/of de Klachtencommissie inzage krijgt in het medisch dossier van de klager, daartoe wordt uw toestemming gevraagd. Het gaat hierbij uiteraard alleen om inzage in de (medische) stukken die de klacht betreffen. U kunt er zondermeer op vertrouwen dat uw medische gegevens en hetgeen u bij de klacht naar voren hebt gebracht strikt vertrouwelijk worden behandeld.

Ten slotte:

Een klacht indienen tegen een zorgverlener is soms niet zo eenvoudig. De website KiesBeter biedt u een wegwijzer in het klachtrecht: www.KiesBeter.nl, klik op Patiënteninformatie, klik op Klachten.

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris van het Ikazia Ziekenhuis.

www.ikazia.nl



Ikazia Ziekenhuis
Montessoriweg 1
3083 AN Rotterdam
www.ikazia.nl

Klachtenregeling
800511-NL / 2014-09