

Patienteninformatie

Klachten of suggesties, wij horen het graag!

Uw klacht kan in het Rode Kruis Ziekenhuis op verschillende manieren worden behandeld. In deze folder kunt u lezen hoe u uw klachten kenbaar kunt maken. Ook wordt u geïnformeerd over de wijze waarop er met uw klacht wordt omgegaan. De medewerkers van het Rode Kruis Ziekenhuis streven ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden.

Desondanks is het mogelijk dat u niet helemaal tevreden bent, of dat er iets gebeurd is dat u als onjuist of onterecht heeft ervaren. U kunt hierover dan een klacht indienen.

Wij vinden het erg belangrijk om uw klacht te horen. We kunnen dan samen met u een eventuele oplossing hiervoor zoeken. Uw klacht kan voor ons ook aanleiding zijn bepaalde zaken nader te bekijken of eventueel het beleid bij te stellen. Ons doel is om de relatie te herstellen.

Heeft u een opmerking of vraag over een factuur van het ziekenhuis? Stel deze direct aan de Zorgadministratie.

Mogelijkheden om uw klacht in te dienen

U kunt uw klacht op een van de volgende manieren aan de orde stellen:

- U bespreekt uw klacht met de medewerker(s) die bij het ontstaan ervan direct betrokken waren.
- U legt uw klacht voor aan de klachtenfunctionaris van het Rode Kruis Ziekenhuis.
- U legt uw klacht voor aan de Onafhankelijke Klachtencommissie van het Rode Kruis Ziekenhuis.
- U wendt zich met uw klacht tot een externe instantie.

De kortste weg

De kortste weg om uw klacht aan de orde te stellen, is rechtstreeks contact op te nemen met degene die naar uw mening verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Ook kunt u de leidinggevende van de betrokken afdeling benaderen. U kunt samen bespreken wat er gebeurd is. Uit onze ervaring blijkt dat een dergelijk gesprek vaak onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen.

De klachtenfunctionaris

Als u een klacht heeft, kunt u zich ook wenden tot de klachtenfunctionaris. Dit kan zowel schriftelijk, mondeling, telefonisch als per e-mail. De klachtenfunctionaris kan u informatie en advies geven over de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Schrijft u een brief, dan neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u op om de kwestie verder te bespreken. Dan wordt met u overlegd welke stappen de klachtenfunctionaris onderneemt met betrekking tot uw klacht.

Bij de klachtenfunctionaris heeft u de volgende mogelijkheden:

- U kunt uw klacht ter kennisgeving melden bij de klachtenfunctionaris zonder dat u verder bij de afhandeling betrokken hoeft te worden. Op uw verzoek kan zij de klacht vervolgens onder de aandacht brengen van de betrokkene(n).
- U kunt een mondelinge reactie vragen op uw klacht. De klachtenfunctionaris kan dan bijvoorbeeld een gesprek tussen u en de betrokkene(n) regelen. Dit kan zowel telefonisch als persoonlijk. Bij het laatste kan de klachtenfunctionaris eventueel als onpartijdig gespreksleider aanwezig zijn.
- Ook kan de klachtenfunctionaris namens u een schriftelijke reactie vragen aan de betrokkene(n). Het Rode Kruis Ziekenhuis zet zich in om binnen ongeveer zes weken samen met u tot een oplossing te komen voor uw ongenoegen. Deze termijn kan na afstemming met u worden verlengd tot maximaal tien weken.

Hoe kunt u bij de klachtenfunctionaris uw klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen via klachtenfunctionaris@rkz.nl, via het formulier op de website of via telefoonnummer 0251 – 26 5133 op maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur.

Onafhankelijke Klachtencommissie

Mogelijk leidt de tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot een voor u afdoende oplossing. Of misschien wilt u geen gebruik maken van de mogelijkheden die de klachtenfunctionaris kan bieden. In die gevallen kunt u overwegen uw klacht in te dienen bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van het Rode Kruis Ziekenhuis.

De Onafhankelijke Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die, als u dit wenst, een uitspraak doet met betrekking tot uw klacht. Tevens kan zij aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur, over te nemen maatregelen. De commissie bestaat uit twee leden benoemd door het Rode Kruis Ziekenhuis (een medisch specialist en een verpleegkundige), twee leden benoemd vanuit de cliëntenorganisatie en de ambtelijk secretaris.

Hoe kunt u bij de Onafhankelijke Klachtencommissie uw klacht indienen?

De Onafhankelijke Klachtencommissie neemt uitsluitend schriftelijk ingediende klachten in behandeling. U kunt de brief richten aan:

Rode Kruis Ziekenhuis
T.a.v. Ambtelijk Secretaris Onafhankelijke Klachtencommissie
Antwoordnummer 64
1940 VC Beverwijk

Vermeld in uw brief de volgende gegevens:

- Uw naam, voorletters en geboortedatum
- Uw adres, postcode en telefoonnummer
- De naam van degene(n) en/of afdeling(en) tegen wie de klacht gericht is
- De datum of periode waarin uw klacht ontstond
- Een zo nauwkeurig mogelijke beknopte beschrijving van uw klacht
- Plaats, datum en handtekening

Wat kunt u verwachten van de Onafhankelijke Klachtencommissie?

De secretaris zendt u binnen een week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Een afschrift van uw klacht wordt toegezonden aan de specialist(en) en/of medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht, met het verzoek om een schriftelijke reactie. Deze reactie wordt ook aan u toegezonden. De commissie kan, met uw toestemming, kennis nemen van uw medisch en/of verpleegkundig dossier. Vervolgens worden u en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie. U kunt uw klacht dan nader toelichten en reageren op het verweer van degene(n) tegen wie uw klacht gericht is. Ook de wederpartij kan haar standpunt verder verduidelijken. De commissie zal aan beide partijen vragen stellen voor zover zij dit nodig acht om tot een weloverwogen beslissing te komen. De mondelinge behandeling duurt in het algemeen een 1/2 uur tot 1 uur. U kunt zich hierbij door een familielid of een andere persoon laten bijstaan. De leden en de secretaris van de Onafhankelijke Klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht.

Uitspraak

Hierna zal de commissie in een gemotiveerde uitspraak over uw klacht beslissen. Er zijn 3 mogelijkheden, namelijk gegrondverklaring, gedeeltelijke gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht. Daarnaast kan de commissie in de uitspraak aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van het Rode Kruis Ziekenhuis over te nemen maatregelen. De schriftelijke uitspraak wordt aan u en aan degene(n) tegen wie de klacht is gericht toegezonden. De Raad van Bestuur ontvangt een afschrift van de uitspraak. Uw klacht wordt behandeld conform richtlijnen van de WKKGZ.

NB! De commissie heeft niet de bevoegdheid een uitspraak te doen over de gegrondheid van een eventuele aansprakelijkstelling en een bijbehorende schadeclaim.

Aansprakelijkstelling Zaakschade

In principe is het Rode Kruis Ziekenhuis niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen. In bepaalde gevallen kan hierop echter een uitzondering worden gemaakt. Wanneer u een verzoek tot vergoeding wilt indienen voor de schade ten gevolge van vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de klachtenfunctionaris. Deze zal dit dan in behandeling nemen.

NB! Let altijd op of uw behandeling door uw verzekeraar wordt vergoed. Houdt er rekening mee dat u een eigen risico heeft.

Schadevergoeding bij medische fouten

In de gezondheidszorg worden dagelijks vele handelingen verricht. Niet alleen door artsen maar bijvoorbeeld ook door verpleegkundigen of therapeuten. Zij zullen u zo goed mogelijk behandelen. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat en dat u schade lijdt. Dat betekent nog niet dat u automatisch recht heeft op schadevergoeding. Als u overweegt het Rode kruis Ziekenhuis aansprakelijk te stellen, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken. In uw brief aan de Raad van Bestuur geeft u aan dat u schade heeft geleden door het handelen van de hulpverlener(s). U vermeldt wat er fout is gegaan en wanneer. Zo mogelijk noemt u de namen van de betrokkene(n). Verder vermeldt u letterlijk in uw brief dat u de hulpverlener of de instelling voor de geleden schade aansprakelijk stelt.

Externe instanties

Voor externe klachtprocedures, zoals geschillencommissie en tuchtcollege, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris die u hierover verder kan informeren. Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden:

- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam
(regio Noord-Holland en Utrecht)
Telefoon: 070 - 340 5970 of 06 - 1158 2781
www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl
- Inspectie voor de Gezondheidszorg via landelijk Meldpunt Zorg
Telefoon: 088 - 120 5020
www.landelijkmeldpuntzorg.nl
- Geschillencommissie Zorginstellingen
Telefoon: 070 - 310 5310
www.degeschillencommissie.nl
- Landelijk adviespunt zorgbelang
Telefoon 0900 - 243 7070
www.adviespuntzorgbelang.nl

Regels**Geheimhouding**

Alle medewerkers van het Rode Kruis Ziekenhuis, de klachtenfunctionaris en de leden van de Patiënten Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan ze in het kader van de klachtenbehandeling kennis nemen. U kunt erop rekenen dat de gegevens betreffende de klacht of degene die de klacht heeft ingediend strikt vertrouwelijk zullen worden behandeld.

Kosten

Aan de bemiddeling en behandeling van uw klacht binnen het Rode Kruis Ziekenhuis zijn voor u geen kosten verbonden.

Machtiging

Wanneer de klachtenfunctionaris of de Onafhankelijke Klachtencommissie het medisch en/of verpleegkundig dossier willen inzien, dan vragen zij u hiervoor mondeling of schriftelijk toestemming.

Registratie

Wanneer u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem in een overzicht verwerkt en voorgelegd aan de Raad van Bestuur, de leidinggevenden en de specialisten. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Reglement

Het volledige klachtenreglement van het Rode Kruis Ziekenhuis is bij de klachtenfunctionaris verkrijgbaar.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de klachtenopvang en -behandeling van het Rode Kruis Ziekenhuis dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Formulier uitsluitend voor klachten

Geachte patiënt en bezoeker,

Heeft u klachten over de patiëntenzorg of dienstverlening, dan kunt u dit formulier opsturen naar de klachtenfunctionaris. Na ontvangst van dit formulier neemt de klachtenfunctionaris binnen 2 weken telefonisch contact met u op.

Naam

.....

Adres

.....

Postcode + woonplaats

.....

Telefoon

.....

Geboortedatum

.....

Naam + geboortedatum patiënt (indien afwijkend van hierboven)

.....

Datum van uw klacht

.....

Betreft

Verpleegafdeling

.....

Specialisme

.....

Polikliniek

.....

Dagbehandeling

.....

Overige afdelingen

.....

- Aankruisen wat van toepassing is
- Vermeld indien bekend het afdelingsnummer en/of specialisme of naam betrokkene

Omschrijf hieronder uw klacht

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Geeft u toestemming aan de klachtenfunctionaris om uw medisch dossier in te zien voor de afhandeling van uw klacht, indien nodig?

Ja / Nee

Plaats

.....

Datum

.....

Handtekening

.....

U kunt dit formulier opsturen naar:

Rode Kruis Ziekenhuis

T.a.v. De klachtenfunctionaris

Postbus 1074

1940 EB Beverwijk