

Klachtenbemiddeling en -behandeling





Patiëntenvoorlichting: patienten.voorlichting@catharinaziekenhuis.nl

ALG001/ Klachtenbemiddeling en -behandeling/ 30-03-2017

Klachtenbemiddeling en -behandeling

Het Catharina Ziekenhuis wil u goede, professionele zorg bieden en de behandeling naar uw tevredenheid laten verlopen. Wij willen het graag weten als u toch ergens ontevreden over bent, zodat wij de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren en herhaling kunnen voorkomen.

Het is het beste om uw klacht eerst zelf met de betrokken zorgverlener of diens leidinggevende te bespreken, zodat daarvoor direct een oplossing kan worden gezocht, misverstanden kunnen worden rechtgezet of tekortkomingen kunnen worden erkend. Zorgverleners gaan hier graag met u over in gesprek.

Leidt dit niet tot een oplossing dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van het Bureau Patiëntenbelangen. In deze folder vindt u informatie over de gang van zaken en wat u van de klachtenbemiddeling en -behandeling kunt verwachten.

Wilt u een persoonlijke toelichting of hebt u vragen? Dan kunt u telefonisch contact opnemen met het Bureau Patiëntenbelangen (het telefoonnummer vindt u onder het kopje 'Contactgegevens') of kijk voor de Klachtenregeling Patiënten op onze website: www.catharinaziekenhuis.nl/rechten-plichten.

Een klacht indienen

U kunt een klacht indienen als het gesprek met de zorgverlener niet tot een oplossing heeft geleid. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als uw klacht ingewikkeld is, te maken heeft met veel feiten of veel verschillende zorgverleners. Ook kan dit het geval zijn als de klacht ernstig of structureel van aard is.

U kunt een klacht indienen als u denkt dat er een fout in de medische behandeling is gemaakt, maar ook als er iets is misgegaan in het contact

tussen u en de zorgverleners of als u ontevreden bent over de wijze waarop u bent benaderd of de wijze waarop de organisatie functioneert. De aard en inhoud van klachten kunnen erg van elkaar verschillen.

Een patiënt dient meestal zelf de klacht in. Als dat niet mogelijk is, kan de patiënt familie of andere naasten toestemming geven om namens hem/haar een klacht in te dienen. U kunt ook een klacht indienen over de behandeling en verzorging van een naaste die is overleden.

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Hierbij kunt u het klachtenformulier op onze website gebruiken. Geef een duidelijke omschrijving van uw klacht (de gedraging, naam van de zorgverlener(s) of de afdeling, de datum bij benadering) en vergeet daarbij niet uw personalia te vermelden. De klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen contact met u op als gegevens ontbreken of ter aanvulling/verduidelijking op uw klacht.

U kunt ook een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Die is u daarvoor erkentelijk en zal uw klacht doorsturen naar het Bureau Patiëntenbelangen.

Klachtenbemiddeling en -behandeling

De behandeling van uw klacht vindt op een onafhankelijke en voortvarende wijze plaats, in beginsel binnen de wettelijke termijn van zes weken. Indien het vereiste van zorgvuldig onderzoek daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan deze termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gebracht.

U kunt een afschrift van het verpleegkundig en medisch dossier krijgen door een machtigingsformulier te ondertekenen. Hiermede geeft u ook uw instemming dat uw klacht conform de Klachtenregeling Patiënten wordt behandeld.

De behandeling van uw klacht vindt op patiëntgerichte wijze plaats en is, afhankelijk van de aard en de inhoud van uw klacht, maatwerk. De klachtenfunctionaris kan:

- Uw klacht voorleggen aan de betrokken zorgverlener, leidinggevende of de (specialist)manager van de afdeling met het verzoek om dit rechtstreeks met u te bespreken en op te lossen.
- Uw klacht voor commentaar voorleggen aan de betrokken zorgverlener, diens leidinggevende of de (specialist) manager van de afdeling en u van het resultaat daarvan op de hoogte brengen.
- Uw klacht onderzoeken aan de hand van het dossier, een bemiddelingsgesprek met u, de betrokken zorgverlener, diens leidinggevende of de (specialist)manager van de afdeling arrangeren en een (gespreks)verslag daarvan maken.

Het is vanwege privacyredenen niet toegestaan om foto-, film- of geluidsopnamen van de gesprekken bij het Bureau Patiëntenbelangen te maken. Publicatie daarvan is ook verboden.

De klachtenfunctionaris kan u namens het Catharina Ziekenhuis een oordeel/mededeling sturen. Daarin is met redenen omkleed aangegeven tot welke conclusies het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen, waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Dit wordt in het klachtenregistratiesysteem vastgelegd om de Raad van Bestuur en het management inzicht te geven in de ontwikkeling van klachten, zodat tijdig op tendensen kan worden geanticipeerd.

De klachtenfunctionaris kan daarnaast de Klachtenonderzoekscommissie inschakelen met het verzoek om haar bij te staan en te adviseren omtrent de klacht.

Klachtenonderzoekscommissie

Deze commissie heeft een vaste voorzitter en een lid-adviseur; dit is een zorgverlener van het Catharina Ziekenhuis. De Raad van Bestuur kan afhankelijk van de aard en de inhoud interne en externe deskundigen aan de commissie toevoegen.

De commissie heeft tot taak om op verzoek van de klachtenfunctionaris een advies te geven over de ingediende klacht. De commissie is niet

bevoegd om een onderzoek in te stellen naar een schadeclaim en verwijst u daarvoor terug naar de klachtenfunctionaris.

De commissie bevestigt de ontvangst van uw klacht zo spoedig mogelijk en voert haar onderzoek op een voortvarende en patiëntgerichte wijze uit. De commissie kan:

- Uw klacht voorleggen aan de betrokken zorgverlener/afdeling met het verzoek om daarop binnen zeven dagen te reageren; u ontvangt daarvan een afschrift.
- Uw klacht bestuderen aan de hand van het dossier en een gesprek met u en de betrokken zorgverlener/afdeling arrangeren.
- Uw klacht aanvullend onderzoeken door vragen te stellen aan u en/of de betrokken zorgverlener/afdeling en/of interne of externe deskundigen.

Na afloop van het onderzoek krijgt u binnen een week de onderzoeksbevindingen thuis gestuurd. U kunt binnen een door de commissie gestelde termijn feitelijke onjuistheden doorgeven. De commissie rondt haar onderzoek binnen de termijn af en stelt zowel de Raad van Bestuur als de klachtenfunctionaris in kennis van haar advies. Dit advies moet voldoen aan een aantal vereisten, zoals het verloop van de procedure, de voor het onderzoek gebruikte documenten en informatie en een motivering voor het advies. De klachtenfunctionaris stelt tot slot een oordeel/mededeling op. Het is aan de Raad van Bestuur om te beslissen of de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur zelf deze mededeling aan u verstuurt of in een persoonlijk gesprek toelicht. De conclusies worden vastgelegd in het klachtenregistratiesysteem.

Aanvullende stappen? U kunt het beste eerst met de klachtenfunctionaris van het Bureau Patiëntenbelangen van gedachten wisselen over het indienen van een schadeclaim (binnen vijf jaar) of een klacht bij de geschilleninstantie (binnen één jaar na het oordeel).

Contactgegevens

Catharina Ziekenhuis

040 - 239 91 11

www.catharinaziekenhuis.nl

Bureau Patiëntenbelangen (BPB)

Klachtenfunctionaris

Klachtenbemiddeling en -behandeling volgens Wkkgz

Openingstijden 09.00 - 12.30 uur en 13.00 - 16.30 uur

040 - 239 84 10 (of 8411)

E-mail: infopbe@catharinaziekenhuis.nl

Routenummers en overige informatie over Bureau Patiëntenbelangen vindt u op www.catharinaziekenhuis.nl

Postadres

Catharina Ziekenhuis

Bureau Patiëntenbelangen

Antwoordnummer 298

5600 VC Eindhoven

Klachtenfunctionaris Huisartsenpost

Klachtenbemiddeling voor klachten over de huisarts

Huisartsenposten Oost-Brabant

Postbus 3274

5203 DG 's-Hertogenbosch

Bruistensingel 660

5232 AJ 's-Hertogenbosch

T 088-8765284

F 073-6446195

www.huisartsenpostenoostbrabant.nl

Geschillencommissie Ziekenhuizen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T 070 - 3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl



Altijd als eerste op de hoogte?

Meld u dan aan voor onze nieuwsbrief:

www.catharinaziekenhuis.nl/nieuwsbrief

Michelangelolaan 2 – 5623 EJ Eindhoven
Postbus 1350 – 5602 ZA Eindhoven