een santeon ziekenhuis

Klachtenregeling

In ons ziekenhuis besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit van de zorg. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. U heeft altijd het recht om uw klacht aan de orde te stellen.

In het contact met zorgverleners kan het soms anders lopen dan verwacht. Er gaat iets mis of u vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd. Het is belangrijk te weten dat u het recht heeft om uw klacht aan de orde te stellen om serieus te worden genomen als er volgens u iets is misgegaan. U kunt bij ons terecht met allerlei klachten, bijvoorbeeld over de specialist die u behandelt of over een andere medewerker of bijvoorbeeld over de gang van zaken op de verpleegafdeling, de polikliniek of de onderzoeksafdeling.

Ook suggesties zijn meer dan welkom. Deze helpen ons de zorg te verbeteren.

Waar kunt u in ons ziekenhuis terecht met uw klacht?

U kunt uw klacht op verschillende plaatsen uiten:

- bij de direct betrokkene
- bij de klachtenfunctionaris

Als dit niet leidt tot een oplossing kunt u terecht bij de klachtenonderzoekscommissie. Bent u het niet eens met het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een externe geschillencommissie.

Direct betrokkene

U kunt uw onvrede direct bespreken met degene over wie u een klacht heeft. Dat is vaak de snelste oplossing.

Sommige mensen vinden dat niet makkelijk. Daarom kunt u ook terecht bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht vertrouwelijk bespreken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige positie binnen het ziekenhuis. Hij/zij kiest dus geen partij voor u of de medewerker(s).

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar wat u te vertellen heeft
- Geeft u advies over de aanpak van uw probleem
- Kan u helpen uw klacht goed onder woorden te brengen
- Bemiddelt tussen u en de betreffende ziekenhuismedewerker(s).

De klachtenfunctionaris onderneemt alleen actie als u daarvoor toestemming geeft.

Als u de klachtenfunctionaris inschakelt, zijn er 3 resultaten mogelijk. U bespreekt welk resultaat het beste bij uw situatie past.

1. U bent er tevreden mee dat u uw klacht aan de klachtenfunctionaris duidelijk hebt gemaakt. U vindt verdere actie niet nodig. Uw klacht wordt als melding geregistreerd. Als u toestemming geeft, wordt de klacht gedeeld met de betrokken zorgverlener of afdeling.
2. De klachtenfunctionaris geeft u advies hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de direct betrokkene. U gaat daar verder mee aan de slag.
3. U vraagt de klachtenfunctionaris om te bemiddelen tussen u en de direct betrokkene. Deze bemiddeling kan bestaan uit:
   - Telefonische afhandeling van de klacht. Sommige klachten zijn eenvoudig en snel op te lossen. In dat geval doet de klachtenfunctionaris navraag in het ziekenhuis en belt u daarover terug
   - De klachtenfunctionaris vraagt een (schriftelijke) reactie aan de betrokkene(n) en bespreekt deze reactie met u.
   - De klachtenfunctionaris regelt een (bemiddelings)gesprek tussen u en de betrokkene(n). De klachtenfunctionaris is hierbij als gespreksleider aanwezig.

Wie kan een klacht indienen?

Als patiënt kunt u zelf een klacht indienen. Maar iemand anders kan dat ook namens u doen, bijvoorbeeld een familielid of een vriend(in). Daarbij gelden wel bepaalde regels. Zo kan een klacht alleen worden ingediend door iemand anders wanneer:

- de patiënt daarvoor toestemming geeft.
- hij/zij de vertegenwoordiger van de patiënt is.
- hij/zij een nabestaande van de patiënt is.

Wie de klacht ook indient, we vragen de patiënt altijd een machtiging in te vullen. Hiermee geeft hij/zij de klachtenfunctionaris of de klachtenonderzoekscommissie toestemming de benodigde medische en verpleegkundige gegevens in te zien, wanneer dat nodig is voor behandeling van de klacht.

Contact opnemen met de klachtenfunctionaris

Er zijn verschillende manier waarop u contact kunt opnemen met de klachtenfunctionaris:

- U kunt bellen: T 088 320 88 31 (tel:0883208831). De klachtenfunctionaris is op werkdagen bereikbaar van 09.00 uur tot 16.00 uur. Buiten kantooruren, of als de klachtenfunctionaris in gesprek is, kunt u een voicemail inspreken. U wordt dan spoedig teruggebeld.
- U kunt online het klachtenformulier (https://forms.zenya.work/456p9h81d1/125) invullen
- U kunt een afspraak maken met de klachtenfunctionaris op locatie Nieuwegein, Utrecht of Woerden
- U kunt een brief schrijven naar:
  St. Antonius Ziekenhuis
  T.a.v. De klachtenfunctionaris
  Postbus 2500
  3430 EM Nieuwegein

Als u uw klacht per brief wilt indienen, vermeld dan in uw brief de volgende gegevens:

- Naam, voorletters en geboortedatum van de patiënt
- Adres, postcode, telefoonnummer van de afzender
- Naam van degene over wie de klacht gaat (zo mogelijk)
- De afdeling waarop uw klacht betrekking heeft
- De datum of periode waarop uw klacht betrekking heeft
- Een nauwkeurige beschrijving van wat er gebeurd is
- De plaats en datum waarop de brief geschreven is
- De handtekening van de afzender

Reactietermijn

Onze klachtenfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen contact met u op, om te bespreken hoe er tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden en welke mogelijkheden er zijn om de klacht te behandelen.

Binnen 4 weken na het eerste contact met de klachtenfunctionaris moet duidelijk zijn welke mogelijkheden u wilt gebruiken.

Wanneer u na overleg met de klachtenfunctionaris tot de conclusie komt dat het niet lukt of gaat lukken om uw klacht via de geboden mogelijkheden op te lossen, dan kunt u er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de klachtenonderzoekscommissie van het ziekenhuis. De klachtenfunctionaris zal u uitleggen hoe u dit kunt doen.

Tips voor een gesprek over uw klacht

- Plan een afspraak in overleg met de klachtenfunctionaris
- Schrijf voor het gesprek voor uzelf op waarover u wilt praten
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken
- Neem zo nodig iemand mee ter ondersteuning
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen
- Geef de ander de kans zaken te herstellen

Klachtenonderzoekscommissie

Lukt het niet om de onvrede of klacht met de klachtenfunctionaris naar wens af te handelen, dan kunt u – al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris – uw klacht indienen bij de klachtenonderzoekscommissie.

De klachtenonderzoekscommissie is een door het ziekenhuis ingestelde commissie die oordeelt over uw klacht. De commissie vraagt altijd een schriftelijke reactie aan degenen die bij uw klacht zijn betrokken.

In ons ziekenhuis bestaat de klachtenonderzoekscommissie uit deskundigen van binnen en buiten het ziekenhuis die niet betrokken zijn bij uw klacht.. De commissie laat u schriftelijk weten tot welk oordeel zij is gekomen en welke beslissingen en maatregelen er genomen moeten worden. Mochten er (verbeter)maatregelen nodig zijn, dan laat de commissie ook weten binnen welke termijn deze gerealiseerd moeten zijn.

De klachtenonderzoekscommissie probeert binnen 6 weken met een oordeel te komen.

Als de commissie oordeelt dat u terecht klaagt dat de zorg aan u beter had gekund, betekent dit niet automatisch dat er een (medische) fout is gemaakt en/of dat u recht heeft op schadevergoeding.

Wanneer u vindt dat u schade heeft geleden door een verwijtbare fout in het St. Antonius Ziekenhuis, kunt u een verzoek tot schadevergoeding indienen bij de Raad van Bestuur.

Hoe dient u een klacht in?

Wilt u een klacht indienen bij de klachtenonderzoekscommissie ? Dan kunt dit alleen schriftelijk doen door een brief te sturen naar:

St. Antonius Ziekenhuis
T.a.v. Klachtenonderzoekscommissie
Postbus 2500
3430 EM Nieuwegein

Als u het moeilijk vindt uw klacht te omschrijven of heeft u hulp nodig bij het schrijven van een brief, dan kunt u hulp vragen aan de klachtenfunctionaris. U kunt ook een externe instantie zoals Landelijk Meldpunt Zorg (https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening) benaderen.

Externe geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over het oordeel van de klachtenonderzoekscommissie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een externe geschillencommissie.

De geschillencommissie is onpartijdig en kan een onafhankelijke uitspraak doen over uw klacht. Deze instantie kan ook een schadevergoeding toekennen. De uitspraak is bindend.

U kunt alleen een klacht voorleggen aan een externe geschillencommissie wanneer u:

- contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris die al of niet u klacht in behandeling heeft genomen.
- uw klacht eerst hebt laten beoordelen door de klachtenonderzoekscommissie en u niet tevreden bent over het oordeel van deze commissie.
- een verzoek tot schadevergoeding hebt ingediend bij de Raad van Bestuur.

Er kunnen uitzonderlijke omstandigheden zijn waarin het doorlopen van deze stappen niet van u verlangd kan worden. De externe geschilleninstantie bepaalt of hier sprake van is. Meer informatie hierover vindt u op de website van Landelijk Meldpunt Zorg (https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening).

Klachten over verplichte of onvrijwillige zorg

Heeft u een klacht over verplichte of onvrijwillige zorg? Meld deze rechtstreeks via de GGZ-Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (GKPNU).

Patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis, Altrecht, of het UMCU die verplichte zorg ontvangen in het kader van de Wet verplichte GGZ (Wvggz), kunnen een Wvggz-klacht rechtstreeks bij de GKPNU indienen. De GKPNU is een onafhankelijke commissie. Ondersteuning door een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is niet noodzakelijk, maar wel aan te bevelen. De PVP is goed op de hoogte van uw rechten.

Klachtformulier Wvggz

Op deze pagina kunt u het Wvggz-klachtenformulier vinden en downloaden (https://www.ggzklachtencommissieutrecht.nl/). Nadat u het volledig heeft ingevuld kunt u het toesturen aan de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (GKPNU). Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen.

Patiëntvertrouwenspersoon

Wanneer u in kader van uw GGZ-behandeling vragen of klachten heeft waar u met uw behandelaars niet uitkomt, dan kunt u terecht bij de patiëntvertrouwenspersoon (PVP). Deze vertrouwenspersoon weet welke rechten en plichten u als cliënt in de geestelijke gezondheidszorg heeft. Ook kan de PVP helpen bij alle klachten over een GGZ-instelling. Hij/zij behartigt uw belangen zoals u ze zelf ziet.

De vertrouwenspersoon doet niets zonder uw toestemming. Bovendien is hij/zij onafhankelijk. Dit betekent dat de PVP niet in dienst is van de instelling waar u behandeld wordt, maar bij de landelijke Stichting PVP (https://pvp.nl/).

Zoekt u contact met de patiëntvertrouwenspersoon? Neem dan contact op met de helpdesk van de Stichting PVP, via:

- T 0900 44 48 888 (tel:09004448888); of
- E helpdesk@pvp.nl (mailto:helpdesk@pvp.nl)

Schadevergoeding

Wanneer u een claim wilt indienen, omdat u vindt dat er een verwijtbare fout is gemaakt waardoor u schade heeft, dan kunt u een brief sturen naar:

St. Antonius Ziekenhuis
T.a.v. De Raad van Bestuur
Postbus 2500
3430 EM Nieuwegein

Vermeld in uw brief dat het gaat om een 'aansprakelijksstelling' en vertel daarbij zo concreet mogelijk wat er is gebeurd, wat er had moeten gebeuren, waaruit de schade (die daarvan het gevolg is) bestaat en welke schade er anders niet was geweest. Uw verzoek wordt dan door de afdeling juridische zaken en/of de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis afgehandeld.

De klachtenfunctionaris en de klachtenonderzoekscommissie zijn niet betrokken bij de afhandeling van uw verzoek tot schadevergoeding.

Vragen over zorgnota of verrekening van eigen risico

Wanneer u er niet uitkomt met uw zorgverzekeraar kunt u contact opnemen met de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) via T 088 770 87 70 (tel:0887708770) of met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeraars (SKGZ) via T 088 900 69 00 (tel:0889006900).