Klachtenopvang

Patiëntenvoorlichting

Klachtenopvang

Inleiding

Het contact met uw hulpverleners van het Bravis ziekenhuis verloopt soms anders dan u verwacht. U vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd. U bent boos of teleurgesteld. U vindt dat er iets is misgegaan of u bent ronduit ontevreden. Het Bravis ziekenhuis vindt het belangrijk dat u uw ongenoegen bespreekbaar kunt maken. U hebt het recht om uw onvrede aan de orde te stellen, om serieus te worden genomen als er volgens u iets is misgegaan. Bovendien kan met uw advies het Bravis ziekenhuis de kwaliteit verbeteren.

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft het Bravis ziekenhuis een regeling gericht op een effectieve en laagdrempelige opvang en behandeling van klachten.

U kunt veel redenen hebben om uw onvrede ter sprake te brengen. U wilt horen of u gelijk heeft. Of u vindt het belangrijk dat herhaling wordt voorkomen. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Als u besluit stappen te ondernemen, komt u voor vele vragen te staan:

- Waar kan ik het beste terecht met mijn onvrede?
- Waar kan ik terecht voor advies?
- Wie kan mij helpen bij het indienen van een klacht?
- Heeft het eigenlijk wel zin om te klagen?
- Zijn er andere mogelijkheden?

Een klacht uiten, hoe en waar gaat dat?

Een klacht is een uiting van onvrede over een behandeling of bejegening die door de betrokkene als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht te uiten:

1. Praat met uw behandelaar of hulpverlener
2. Contact met het Patiënten Service Bureau
3. Indienen van een klacht bij de klachtencommissie
4. Indienen van een klacht bij de geschillencommissie

1.Praat met uw behandelaar of hulpverlener

Een klacht of probleem kunt u het beste rechtstreeks bespreken met degene die de “oorzaak” is van uw onvrede. Zo geeft u de betrokkene de kans iets te verbeteren of te herstellen. Verloopt het gesprek niet naar wens of vindt u het moeilijk de klacht rechtstreeks te bespreken? U kunt met uw klacht of probleem ook terecht op het Patiënten Service Bureau.

2.Contact met het Patiënten Service Bureau

Op het Patiënten Service Bureau vindt de eerste opvang van uw klacht plaats. Degene met wie u spreekt, kiest geen partij en spreekt geen oordeel uit. Het belangrijkste is dat u uw verhaal kwijt kunt en dat hij u een luisterend oor biedt. U kunt zelf kiezen of u dat mondeling of schriftelijk doet. De medewerker van het Patiënten Service Bureau bespreekt met u wat u wilt dat er gebeurt met uw klacht. U krijgt algemene informatie over de mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen en als u dat wilt ook een advies. Het kan ook zijn dat u eerst alles even met iemand op een rij wilt zetten: Wat is er gebeurd? Welke vragen heb ik? Waarover ben ik ontevreden? Waar heb ik recht op? De medewerker van het Patiënten Service Bureau fungeert als wegwijzer naar mogelijke oplossingen.

Hij geeft ook aan waar u terecht kunt voor informatie, advies en eventuele bijstand.

Voor de leesbaarheid is in de tekst de hij-vorm gebruikt. Waar ‘hij’ staat kan ook ‘zij’ gelezen worden.

Werkwijze

De medewerker van het Patiënten Service Bureau treedt op als klachtenfunctionaris en werkt met u aan het vinden van een oplossing en herstel van het vertrouwen.

Hoor en wederhoor principe

Als u dit wenst legt de medewerker van het Patiënten Service Bureau direct contact met (de leidinggevende van) de hulpverlener tegen wie uw klacht gericht is met als doel meteen tot een adequate oplossing van het probleem te komen. Lukt dit niet dan kan de medewerker via bemiddeling alsnog dit doel proberen te bereiken.

Klachtenbemiddeling

De medewerker van het Patiënten Service Bureau is onpartijdig en heeft de plicht tot geheimhouding. Hij spreekt geen oordeel uit over de klacht.

Bemiddeling blijkt in de praktijk vaak de meest effectieve en snelle manier om klachten te bespreken en op te lossen. De medewerker van het Patiënten Service Bureau heeft uw klacht mondeling of schriftelijk rechtstreeks van u of via een andere weg ontvangen.

De medewerker stuurt u binnen twee werkdagen een bericht van ontvangst of neemt telefonisch contact met u op. Ook verzamelt hij na ontvangst van uw klacht relevante informatie en benadert hij (de leidinggevende van) de hulpverlener over wie u een klacht heeft ingediend. Deze persoon krijgt de gelegenheid toe te lichten wat er in zijn ogen is gebeurd en geeft aan of hij wil meewerken aan de bemiddeling. Soms blijkt dat sprake is van een vergissing of misverstand. De medewerker schat in hoe de zaak het beste verder kan worden aangepakt. Vaak is een gesprek met (de leidinggevende van) de hulpverlener de beste weg.

De uitkomst

U wordt op de hoogte gehouden van wat er met uw klacht gebeurt en wat eventuele volgende stappen zijn.

U ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken, de uitkomst van uw klacht.

In bijzondere gevallen kan deze periode met 4 weken worden verlengd. U ontvangt hiervan tijdig bericht.

De medewerker van het Patiënten Service Bureau legt gemaakte afspraken vast. Hij vraagt bij beide partijen na of de zaak zo voldoende is afgehandeld. Hij bevestigt de uitkomst van de bemiddeling aan beide partijen.

Is de bemiddeling niet geslaagd, dan informeert hij beide partijen en geeft aan waar u terecht kunt voor vervolgstappen.

Registratie

De medewerker van het Patiënten Service Bureau legt uw klacht vast in het klachtenregistratiesysteem. Uw persoonsgegevens zijn nodig voor het behandelen van uw klacht.

3.Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Het Bravis ziekenhuis beschikt over een klachtencommissie. Deze commissie heeft een onafhankelijk voorzitter. De klachtencommissie gaat na of uw klacht gegrond of ongegrond is en doet eventueel aanbevelingen. Deze kunnen bijvoorbeeld bestaan uit een advies aan de hulpverlener of aan de Raad van Bestuur om bepaalde maatregelen te nemen.

Bij de klachtencommissie kunt u geen schadeclaim indienen. De klachtencommissie kan evenmin straffen uitdelen of zelf maatregelen ter verbetering nemen. Ze kan alleen aanbevelingen voor verbetering doen. Meer informatie over het indienen van een schadeclaim kunt u via het Patiënten Service Bureau verkrijgen.

Werkwijze

U dient uw klacht voor de klachtencommissie altijd schriftelijk in bij het Patiënten Service Bureau. In uw klachtbrief geeft u duidelijk aan wat uw klachten zijn en wat er volgens u is gebeurd. Als u weet over welke hulpverlener(s) het gaat, geeft u dat aan. Weet u dat niet, dan zal de klachtencommissie dat verder uitzoeken.

U bepaalt zelf wat u aan de klachtencommissie voorlegt. De medewerker van het Patiënten Service Bureau zorgt voor verzending van uw brief naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat u binnen een week een ontvangstbevestiging krijgt toegestuurd, waarin u wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Verloop

Als de klacht eenmaal in behandeling is genomen, gaat de klachtencommissie na of uw klacht gegrond of ongegrond is. De klachtenprocedure wordt opgestart nadat de commissie uw klachtbrief heeft ontvangen. Deze klachtbrief wordt doorgestuurd naar de beklaagde. Die krijgt de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen waarin hij/zij kan reageren op de klacht. Daarna stelt de klachtencommissie u en de beklaagde in de gelegenheid om mondeling uw verhaal te doen. U en de beklaagde kunnen daarin ieders standpunt nog eens duidelijk naar voren brengen en de commissie kan vragen stellen. In beginsel worden u en de beklaagde tegelijkertijd gehoord.

Om de klacht te kunnen beoordelen, wil de klachtencommissie mogelijk ook uw dossier inzien. Daarvoor is uw schriftelijke toestemming nodig. Verder kan de klachtencommissie informatie vragen bij getuigen of extra deskundigen inschakelen. De klachtencommissie mag anderen niet over de klacht en haar oordeel informeren. Het oordeel wordt wel in kopie aan de Raad van Bestuur toegezonden.

De uitkomst

U wordt op de hoogte gehouden van wat er met uw klacht gebeurt en wat eventuele volgende stappen zijn.

U ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken, de uitkomst van uw klacht.

In bijzondere gevallen kan deze periode met 4 weken worden verlengd. U ontvangt hiervan tijdig bericht

De commissie maakt een oordeel en dat wordt u en (de leidinggevende van) de beklaagden(n) toegezonden. Indien de klachtencommissie een aanbeveling doet aan de Raad van Bestuur wordt dat weergegeven in het oordeel. De commissie zendt een kopie van het oordeel aan de Raad van Bestuur.

4.Indienen van een klacht bij de geschillencommissie

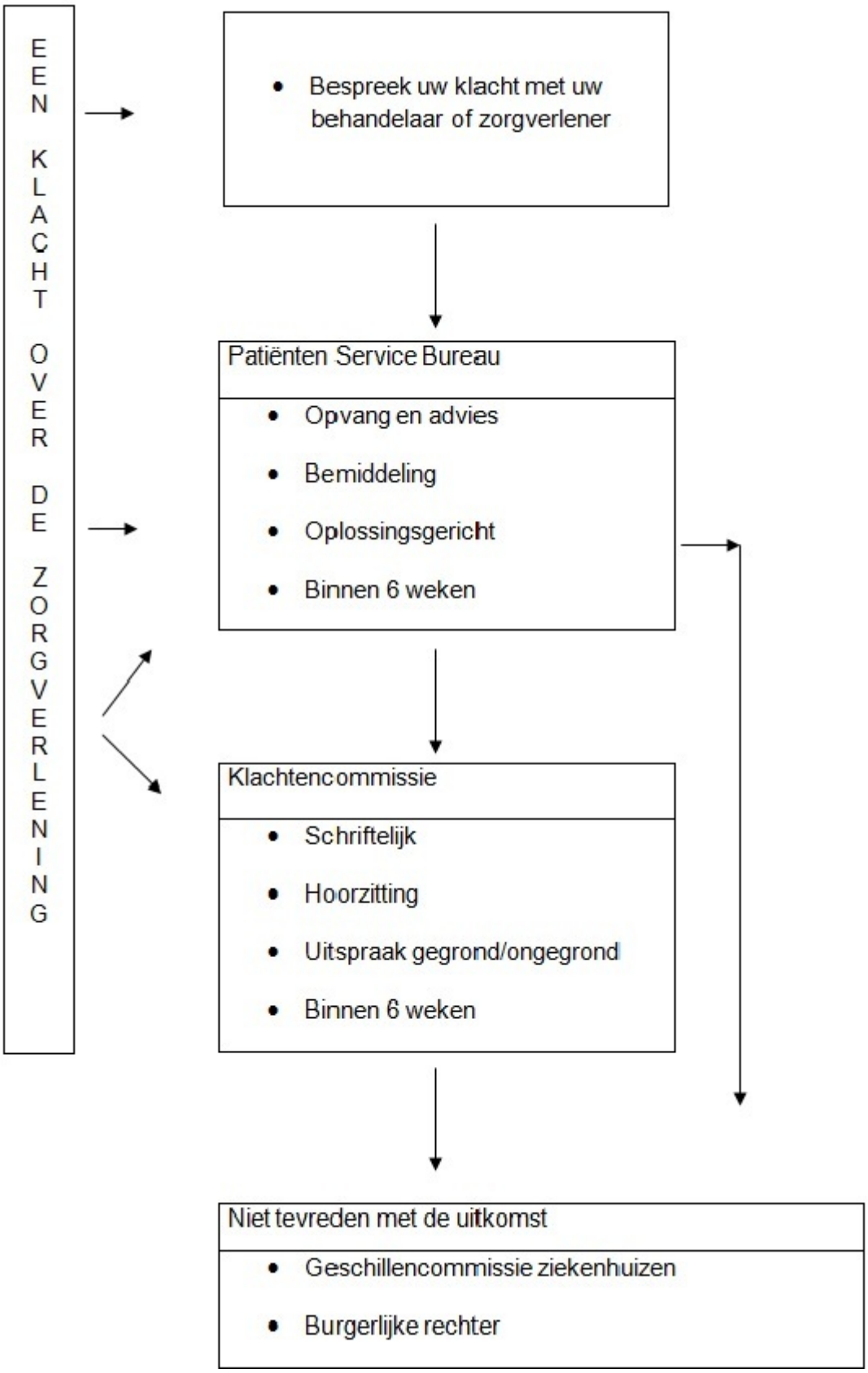
Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van uw klacht, nadat deze behandeld is door het Patiënten Service Bureau en/of de klachtencommissie, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie ziekenhuizen of de burgerlijke rechter.

De medewerker van het Patiënten Service Bureau kan u hierover informeren.

Informatie

U kunt op het Patiënten Service Bureau een exemplaar van de Klachtenregeling Patiënten en het Reglement Klachtencommissie opvragen. Tevens is een brochure over de werkwijze van de Geschillencommissie ziekenhuizen beschikbaar.

Schema klachtenopvang



Het indienen van een schadeclaim

Het Patiënten Service Bureau kan u informeren over de procedure bij het indienen van een schadeclaim.

Vragen

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met het Patiënten Service Bureau:

Telefoonnummer 088 70 67 795

Email patientenservice@bravis.nl

06/22