

Klachtenprocedure

Inleiding

Het Elkerliek onderscheidt zich in klantvriendelijkheid en kwaliteit. De medewerkers van ons ziekenhuis zetten zich daarvoor in. Echter waar mensen werken, kunnen fouten gemaakt worden of zaken anders gaan dan u had verwacht. Bij onvrede vinden wij het belangrijk dat u de mogelijkheden kent om gehoor te vinden en willen wij stimuleren om hiervan gebruik te maken. Zowel u als onze medewerkers zijn gebaat bij een goede verstandhouding en onderling vertrouwen. Daarnaast kan de organisatie van klachten leren en de zorg verbeteren.

Klachtenprocedure

In de klachtenprocedure vindt u de mogelijkheden die u heeft om uw klacht of andere uiting van onvrede kenbaar te maken. Uitgangspunten zijn:

- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen de klager en degene waarover geklaagd wordt.
- Recht doen aan de klager en aan de bij de klacht betrokken medewerker.
- Een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van het ziekenhuis door het systematisch registreren van klachten en op grond daarvan:
 - adviseren over het aanbrengen van verbeteringen in de zorg en dienstverlening;
 - beter kunnen inspelen op de behoefte van de patiënten en bezoekers.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen dan wel een verzoek om uitleg, informatie, advies en/ of tussenkomst. De aard en de ernst van klachten kunnen erg verschillend zijn. Een klacht kan betrekking hebben op de behandeling en verzorging, de houding van medewerkers, of de organisatorische aspecten. U kunt als patiënt een klacht indienen, maar ook als naaste of bezoeker.

Welke mogelijkheden heeft u?

- **De klacht zelf met de betrokken medewerker bespreken.**

De kortste weg is om een klacht rechtstreeks te bespreken met de veroorzaker ervan of degene die daarvoor verantwoordelijk is. Het voordeel daarvan is dat u uw onvrede meteen kwijt bent en de medewerker de kans geeft om een oplossing te zoeken of een eventueel misverstand recht te zetten.

- **De klachtenfunctionaris inschakelen.**

Lukt het niet om de klacht meteen met de betrokkene te bespreken of heeft dat niet het gewenste resultaat opgeleverd, dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan:

- u helpen bij het verhelderen van de klacht.
- u voorzien van informatie, adviseren en/ of ondersteunen.
- bemiddelen tussen u en de medewerker of specialist.

U kunt uw klacht aan ons kenbaar maken door:

- het klachtenformulier op de website in te vullen en elektronisch te verzenden.
- te mailen naar klachten@elkerliek.nl.
- een brief te schrijven en deze te adresseren aan Postbus 98, 5700 AB Helmond.
- te bellen. De klachtenfunctionaris is elke werkdag van 9.00 – 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer 0492 – 59 51 05.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris werkt onpartijdig en onbevooroordeeld. De gesprekken die zij met u voert, zijn vertrouwelijk. Na het verhelderen van uw klacht en het doel dat u voor ogen heeft, bespreekt zij met u de mogelijkheden om dat doel te bereiken. Als uw doel bemiddelbaar is, wordt op basis van hoor en wederhoor of met behulp van een bemiddelingsgesprek geprobeerd u bij het bereiken van dat doel te helpen.

De klachtenfunctionaris registreert klachten in een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem. Dat systeem ondersteunt het werk van de klachtenfunctionaris en maakt het mogelijk om beleidsondersteunende informatie te genereren. Met uw persoonsgegevens wordt vertrouwelijk omgegaan. Het klachtenregistratiesysteem is alleen toegankelijk voor de klachtenfunctionaris en haar directe medewerkers.

Klachtencommissie

Is uw klacht niet bemiddelbaar, of heeft de bemiddeling niet opgeleverd waar u naar op zoek was en wilt u een objectief oordeel over uw klacht? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van het ziekenhuis. Meer informatie over de werkwijze van de klachtencommissie kunt u vinden in het Reglement van de Klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren en indien gewenst behulpzaam zijn bij het schrijven van een brief.

Aansprakelijk stellen

Mogelijk bent u van mening dat u door toedoen of nalatigheid van een medewerker schade heeft opgelopen. Daarvoor kunt u het ziekenhuis aansprakelijk stellen. In het ziekenhuis worden twee procedures onderscheiden: een procedure bij zaakschades en een procedure bij letselschades.

Zaakschade

We spreken over zaakschade wanneer het een claim betreft over verdwijning of beschadiging van persoonlijke eigendommen. U kunt een schadeformulier invullen (deze zijn aanwezig op de verpleegafdeling) en opsturen naar de afdeling Cliëntenbelangen. De adresgegevens staan op dat formulier vermeld.

Na ontvangst van uw claim wordt door die afdeling onderzoek gedaan naar de toedracht van de vermissing of beschadiging, waarna u schriftelijk wordt geïnformeerd over de afwijzing of (gedeeltelijke) vergoeding.

Letselschade

We spreken over letselschade wanneer lichamelijke of emotionele schade is ontstaan bij de behandeling in het ziekenhuis. De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren en u desgewenst behulpzaam zijn bij het schrijven van de brief. De verzekeraar van het ziekenhuis onderzoekt de toedracht van de schade en beoordeelt de aansprakelijkheid.

Geschillencommissie

Mocht u het met het oordeel van het ziekenhuis of de uitspraak van de verzekeringmaatschappij niet eens zijn, dan kunt u naar de geschillencommissie. Op de website www.degeschillencommissie.nl vindt u meer informatie.

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt **niet** ten aanzien van eventuele kosten die u zou maken voor het inschakelen van eigen deskundigen, advocaten of adviseurs.

Tot slot

Alle klachtbrieven die aan de Raad van Bestuur geadresseerd zijn, worden door de klachtenfunctionaris in ontvangst genomen. De klachtenfunctionaris neemt altijd contact met u op om samen met u te kijken welke weg aan u en uw klacht het meeste recht doet.

De officiële Klachtenregeling Elkerliek ziekenhuis vindt u op de website van het Elkerliek ziekenhuis. Het Elkerliek ziekenhuis heeft de modelklachtenregeling ziekenhuizen van de NVZ, het LSR, de NPCF en de NFU als zodanig vastgesteld.

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, neem dan contact op met het secretariaat van de afdeling Cliëntenbelangen, telefoonnummer 0492 – 59 51 04.

Telefoonnummers en adressen

mw. drs. I.A.H. Mulders,
hoofd afdeling Cliëntenbelangen

mw. M.M. Rovers,
klachtenbemiddelaar

T: 0492 – 59 51 05

E: clientsbelangen@elkerliek.nl

Locatie Helmond
Wesselmanlaan 25
5707 HA Helmond
T: 0492 – 59 55 55

Locatie Deurne
Dunantweg 16
5751 CB Deurne
T: 0493 – 32 88 88

Locatie Gemert
Julianastraat 2
5421 DB Gemert
T: 0492 – 59 55 55

