

Een klacht ... en hoe nu verder?

Klachtbehandeling	2
Bespreek het eerst met betrokkene(n)	2
Klachtenfunctionaris	2
Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris	4
Klachtenregeling	4
Een oordeel van de Raad van Bestuur	4
Externe formele instanties	5
Aansprakelijkstelling	7

Klachtbehandeling

Ziekenhuis Nij Smellinghe vindt het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven onze medewerkers en specialisten ernaar om u tijdens uw bezoek en/of verblijf in het ziekenhuis zo goed mogelijk te behandelen en te verzorgen. Ondanks goede bedoelingen en inzet van de medewerkers en specialisten, kan het toch gebeuren dat u niet tevreden bent. U kunt dan een klacht indienen. Hier leest u hoe dat in zijn werk gaat.

Besprek het eerst met betrokkene(n)

Als er tijdens uw behandeling of verblijf in het ziekenhuis iets gebeurt waarover u niet tevreden bent, schroom dan niet om dit kenbaar te maken. Zorgverleners vinden het prettig dat u opmerkingen of klachten rechtstreeks met hen bespreekt. Dat is de kortste weg. Een gesprek neemt vaak al veel ongenoegen weg. Als u het moeilijk vindt om met de betrokkene(n) zelf te spreken, kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van ziekenhuis Nij Smellinghe. Ook als een gesprek met een zorgverlener niet heeft geleid tot een oplossing van uw probleem, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u op verschillende manieren helpen. Het kan zijn dat u uw klacht alleen wilt melden of een signaal wilt geven. In dat geval kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht om in gesprek te gaan over wat er gebeurd is.

U kunt uw klacht zowel schriftelijk, mondeling als telefonisch indienen. Als u streeft naar een oplossing van uw klacht kan de klachtenfunctionaris:

- U informeren en adviseren
- Bemiddelen
- Een gesprek tot stand brengen met de betrokkene(n)
- U wijzen op andere mogelijkheden voor het afhandelen van uw klacht

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld; de klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig op. Zij brengt alleen met uw toestemming de klacht onder de aandacht van de betrokkene(n).

Alle medewerkers van het ziekenhuis, dus ook de klachtenfunctionaris, zijn verplicht tot geheimhouding. Uw gegevens worden pas aan derden beschikbaar gesteld als u daar mondeling of schriftelijk toestemming voor geeft. De klachten worden altijd ter verbetering van de patiëntenzorg besproken.

Het indienen van een klacht heeft vanzelfsprekend geen negatieve gevolgen voor het verloop van uw behandeling.

Bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris

U bereikt de klachtenfunctionaris op de volgende manieren:

- Telefonisch via telefoonnummer 0512 588 085 of 06 22652478 of via klachten@nijsmellinghe.nl. Bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris krijgt u de afdeling Kwaliteit en Veiligheid aan de lijn.
- Door het sturen van een schriftelijke reactie naar Klachtenfunctionaris ziekenhuis Nij Smellinghe Postbus 20200, 9200 DA Drachten
- Door het invullen van het klachtenformulier op de website van het ziekenhuis: <https://www.nijsmellinghe.nl/klacht>

Ook is het mogelijk om bij de klachtenfunctionaris binnen te lopen. Als er tijd is, staat zij u meteen te woord. De kamer van de klachtenfunctionaris bevindt zich in de centrale hal van het ziekenhuis.

Klachtenregeling

Op de website van ziekenhuis Nij Smellinghe vindt u meer informatie over de klachtenregeling.

Een oordeel van de Raad van Bestuur

Het is mogelijk dat u, na contact met de klachtenfunctionaris en de stappen die zijn gezet, nog niet tevreden bent. In dat geval kunt u aan de Raad van Bestuur van ziekenhuis Nij Smellinghe een oordeel over uw klacht vragen.

Externe formele instanties

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel van de Raad van Bestuur, dan kunt u dit oordeel voorleggen aan de

Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dit is een landelijke onafhankelijke commissie die een bindend advies kan uitbrengen over uw klacht. De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen. U kunt een uitspraak van deze Geschillencommissie vragen door:

- Het klachtenformulier op de website van de Geschillencommissie Zorg in te vullen (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/ziekenhuizen/>).
- Een klachtbrief te sturen naar: De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Wanneer u bij de Geschillencommissie Zorg uw klacht wilt indienen, dan doet u dit niet later dan 12 maanden nadat u een oordeel van de Raad van Bestuur hebt ontvangen.

De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070 310 53 80
Geopend op maandag tot en met vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur

Houdt u er rekening mee dat er kosten verbonden zijn aan de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie Zorg. Voor de actuele kosten verwijzen wij u naar de website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

Externe, onafhankelijke informatie en advies Zorgbelang Fryslân

Zorgbelang Fryslân is een onafhankelijke organisatie die de belangen van de zorggebruikers in Friesland behartigt. Bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang kunt u informatie krijgen over patiëntenrechten, externe klachtmogelijkheden en over organisaties in de zorg. Samen met u zoekt men naar een oplossing voor uw vraag of klacht. Men kan u adviseren en helpen bij de aanpak hiervan.

Telefoonnummer: 085 483 2433

Openingstijden: maandag tot vrijdag 8.30 tot 17.00 uur

E-mail: info@zorgbelang-fryslan.nl

Website: www.zorgbelang-fryslan.nl

Daarnaast zijn er nog twee instanties die zich bezig houden met het functioneren van de gezondheidszorg:

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd / Landelijk Meldpunt Zorg

Postbus 2518

6401 DA Heerlen

Telefoon: 088 120 50 00

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Groningen

Groningen, Friesland, Drenthe

Postbus 11144

9700 CC Groningen

Telefoon: 088 371 25 60

Houdt u er rekening mee dat er kosten verbonden zijn aan de behandeling van uw klacht door het Regionaal Tuchtcollege. Kijk voor de actuele kosten op <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/>

Aansprakelijkstelling

Bent u van mening dat het ziekenhuis een fout heeft gemaakt en dat u door die fout financiële schade heeft geleden? U kunt dan een brief sturen ter attentie van de voorzitter Raad van Bestuur van ziekenhuis Nij Smellinghe.

Vermeldt u in de brief waarom u het ziekenhuis aansprakelijk stelt.

U kunt uw brief adresseren aan:

Ziekenhuis Nij Smellinghe
T.a.v. De voorzitter Raad van Bestuur
Postbus 20200
9200 DA Drachten