

Een klacht? Doe er wat mee!

Informatie voor patiënten en bezoekers van het ETZ

In het ETZ vinden dagelijks veel contacten met patiënten plaats en worden door artsen en andere hulpverleners veel handelingen verricht. Soms gaat daarbij, ondanks alle goede bedoelingen, iets mis. Dit kan leiden tot ontevredenheid of een klacht.

1. U bespreekt uw onvrede met de betrokken medewerker(s)

Het ETZ vindt het belangrijk dat patiënten makkelijk, zonder financiële, formele of psychologische drempels, hun klacht kunnen uiten en bespreekbaar kunnen maken. Dit kan ook andere patiënten ten goede komen. Als uitgangspunt geldt dat een klacht het best besproken en opgelost kan worden op de afdeling of door de persoon waarop de klacht betrekking heeft. Omdat het bespreken van een klacht moeilijk kan zijn, kunnen deze tips u helpen:

- Reageer zo snel mogelijk. Hoe eerder uw probleem is opgelost, hoe beter.
- Maak een aparte afspraak en geef van tevoren aan waarover u wilt praten.
- Schrijf van tevoren voor uzelf op waar u het precies over wilt hebben. Bedenk wat u wilt bereiken (bijvoorbeeld excuses of uitleg).
- Neem eventueel iemand anders mee, als u daar behoefte aan heeft. Geef dit vooraf wel aan bij de betreffende zorgverlener.
- Probeer tijdens het gesprek rustig te blijven, want het lost vaak weinig op als de emoties hoog oplopen. Het kan wel goed zijn om uw gevoelens bespreekbaar te maken.
- Probeer open te staan voor wat de betrokken zorgverlener u vertelt. Het gesprek is er op gericht om er samen uit te komen.

Vindt u het moeilijk om uw klacht zelf met betrokkene(n) of diens leidinggevende te bespreken, om welke reden dan ook? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

2. U legt uw onvrede voor aan de klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kunt u uw verhaal kwijt. Er kunnen omstandigheden zijn dat u uw klacht niet aan de verantwoordelijke persoon kwijt wilt of kunt, of dat een eventueel gesprek niet naar tevredenheid is verlopen. In deze gevallen kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. De klachtenfunctionaris treedt onafhankelijk en onpartijdig op en is een 'wegwijzer' naar mogelijke oplossingen. Samen met u wordt bekeken welke mogelijkheden er zijn om iets aan uw probleem of klacht te doen. Ook wordt er met u besproken hoe u de klacht behandeld wilt hebben. Hierdoor hopen we tot een oplossing van uw klacht te komen, waar u tevreden over bent.

Bij bemiddeling ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen. Als er begrip is voor elkaar kunnen oplossingen voor problemen gemakkelijker worden gevonden. Als u kiest voor bemiddeling, dan maakt de klachtenfunctionaris uw klacht kenbaar bij de betreffende arts of medewerker of diens leidinggevende en vraagt om een reactie. Het kan zijn dat u een reactie krijgt via een brief, mail, of telefonisch. U kunt ook een persoonlijk gesprek krijgen tussen u en de betrokken zorgverlener. Als u dat wilt kan de klachtenfunctionaris daarbij als bemiddelaar aanwezig zijn. Iedere klacht wordt geregistreerd.

Wanneer en waar kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris?

U kunt contact opnemen met één van de klachtenfunctionarissen. Zij zijn op alle werkdagen, tijdens kantooruren bereikbaar. U neemt contact op via telefoonnummer: (013) 22 127 22. Bij voorkeur maakt u een afspraak via bovengenoemd telefoonnummer, zodat er voldoende tijd voor u genomen kan worden. Wilt u de klachtenfunctionaris zonder afspraak spreken, dan kunt u bij de receptie in de hoofdgang terecht. U hebt ook de mogelijkheid om uw klacht via e-mail door te geven. Het e-mailadres is: klachten@etz.nl. Daarnaast kunt u op de website een klachtenformulier invullen en verzenden. De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van het klachtenformulier of email contact met u op om de klacht te bespreken en om te bespreken hoe zij u van dienst kan zijn.

3. U laat uw klacht beoordelen door de Raad van Bestuur

Soms heeft de klachtbehandeling voor u niet het gewenste resultaat opgeleverd of wilt u een oordeel over uw klacht. U dient dan uw klacht schriftelijk onder vermelding van uw naam, adres, woonplaats en geboortedatum in. U kunt uw brief richten aan: Raad van Bestuur ETZ, Postbus 90151, 5000 LC Tilburg. U krijgt een bevestiging dat uw klacht is ontvangen. De Raad van Bestuur kan besluiten om de klachtenonderzoekscommissie te vragen om een advies.

Deze commissie, waarin ook externe onafhankelijke leden zitting hebben, doet onderzoek naar uw klacht en adviseert de raad van bestuur van het ETZ. De secretaris van de klachtenonderzoekscommissie is dan uw aanspreekpunt. Op basis van het advies van deze commissie neemt de raad van bestuur binnen zes weken een besluit over uw klacht. Deze periode kan met vier weken verlengd worden als de behandeling van de klacht meer tijd vergt. Als het nodig is om de periode nog verder te verlengen gebeurt dat in overleg met u.

De Geschillencommissie Ziekenhuizen

Het ETZ is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Als u het niet eens bent met het oordeel over uw klacht of claim heeft u de mogelijkheid de Geschillencommissie Ziekenhuizen om een uitspraak te vragen. De Geschillencommissie is onafhankelijk. Slechts in hoge uitzonderingsgevallen kunt u ook rechtstreeks bij de Geschillencommissie terecht. Deze geschillencommissie doet binnen zes maanden uitspraak. De uitspraak is bindend. Aan deze behandeling van de klacht zijn kosten verbonden. Meer informatie over de Geschillencommissie Ziekenhuizen vindt u op www.degeschillencommissie.nl. Op de website kunt u het klachtenreglement terugvinden.

Zijn er kosten verbonden aan de klachtenprocedure?

De klachtenprocedure is gratis voor u. Schakelt u hulp in van een advocaat of adviseur, dan moet u die kosten wel zelf betalen.

Kwaliteit

Uw klachtgegevens worden geregistreerd en anoniem in een rapportage verwerkt. Deze rapportage wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur en leidinggevenden. Deze vormt hiermee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van de patiëntenzorg in het ETZ.

4. U dient een schadeclaim in als u meent dat u financiële schade heeft geleden

De klachtenfunctionaris mag en kan zich niet uitspreken over de aansprakelijkheid van het ziekenhuis. Als u meent dat u als gevolg van uw verblijf of behandeling in het ziekenhuis schade heeft geleden, dan kunt u schriftelijk een schadeclaim indienen. Wij verwijzen u hiervoor naar onze folder: Het indienen van een schadeclaim.

Als u vragen heeft over deze procedure kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Belangrijke telefoonnummers

ETZ (Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis):	(013) 221 00 00
Afdeling Klachtenbemiddeling:	(013) 221 27 22
Postbus 90151, 5000 LC Tilburg	

Klachtenfunctionarissen:

Yolanda de Haan
Trudy Stalenhoef- Smulders
Kitty Koehorst

E-mail: klachten@etz.nl

Klachtenformulier

Naam en voorletters: _____

Geboortedatum: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Datum: _____

Omschrijving van uw klacht:

Ik geef de klachtenfunctionaris, de betrokken zorgverleners en het management inzage in mijn patiëntendossier, voor zover dit betrekking heeft op deze klacht.

Inzage patiëntendossier: Ja Nee

Klacht heeft betrekking op locatie: ETZ Elisabeth ETZ Tweesteden ETZ Waalwijk

Handtekening patiënt: _____

U kunt dit formulier sturen naar:

- per e-mail naar klachten@etz.nl
- per post naar:
ETZ
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Postbus 90151
5000 LC Tilburg