



Idee, opmerking of klacht?

Informatie voor patiënten en bezoekers

Vogelsbleek 5
6001 BE Weert
T. 0495 - 57 21 00
www.sjgweert.nl

Algemeen

Dagelijks maken veel mensen gebruik van de diensten van ons ziekenhuis. Veelal gaat het om een poliklinisch contact; dat wil zeggen dat bezoekers na een gesprek met de arts of na een behandeling weer naar huis gaan. In sommige gevallen is het nodig dat mensen enkele dagen / weken opgenomen worden. We spreken dan van een klinische patiënt.

Om iedereen van dienst te zijn, beschikt ons ziekenhuis over circa 700 medewerkers. Elke medewerker zal proberen uw contact met ons ziekenhuis zo goed en zo prettig mogelijk te laten verlopen.

Ondanks de motivatie en de inzet van onze medewerkers kan het zijn dat er iets gebeurt waarover u niet tevreden bent. In dat geval stellen wij het op prijs wanneer u ons hierover wilt informeren. In de eerste plaats om de oorzaak van uw eventuele ongenoegen en ontevredenheid weg te kunnen nemen. In de tweede plaats om maatregelen te kunnen treffen om de kwaliteit van onze dienstverlening en service te verbeteren.

Uw klacht kan onder meer betrekking hebben op de behandeling, op de voorzieningen van ons ziekenhuis of op de houding van de hulpverlener. Hoe u een idee, opmerking of klacht aan ons kenbaar kunt maken en op welke wijze wij met uw klachten zullen omgaan, staat in deze folder beschreven.

De klachtenprocedure in het kort

De klachtenprocedure binnen ons ziekenhuis biedt u de volgende mogelijkheden:

1. Rechtstreeks bespreken met de betreffende hulpverlener of zijn/haar leidinggevende
2. Klachtenfunctionaris / afdeling Patiëntenvoorlichting
3. Klachtencommissie
4. Externe instanties

1. Rechtstreeks bespreken met de betreffende hulpverlener of zijn / haar leidinggevende

Het heeft onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt met de betreffende zorgverlener of medewerker (bijvoorbeeld de arts of verpleegkundige). Het directe contact tussen zorgverlener en patiënt is bij uitstek de plaats om klachten aan de orde te stellen. De zorgverlener kan rechtstreeks achterliggende vragen beantwoorden, opheldering geven bij misverstanden, zonodig excuus aanbieden, zorgen voor herstel van de relatie (bijvoorbeeld bij bejegeningklachten), problemen proberen op te lossen en verbeteringen aanbrengen.

Ook kunt u de leidinggevende van de afdeling benaderen. Hij of zij hoort graag uw vragen, opmerkingen en klachten over de afdeling. U kunt bespreken wat er mis is gegaan en wat uw verwachtingen waren of zijn. U kunt dan samen overleggen hoe het probleem opgelost kan worden. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden en misverstanden en kan het tot verbeteringen leiden.

2. Klachtenfunctionaris / afdeling Patiëntenvoorlichting

Als het niet lukt om de klacht met de zorgverlener of met de leidinggevende van de afdeling te bespreken of als het gesprek niet naar tevredenheid is verlopen, neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris.

Dit kan zowel schriftelijk, mondeling als telefonisch. Ook kunt u de klachtenfunctionaris benaderen als u er tegenop ziet om uw klacht rechtstreeks met de zorgverlener of met diens leidinggevende te bespreken.

De klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig op en kijkt samen met u wat u met uw klacht wilt bereiken. Hij helpt u bovendien de geschikteste weg te vinden voor de afhandeling van uw klacht. Desgewenst zal de klachtenfunctionaris proberen door bemiddeling uw klacht op te lossen. Hij kan aanbevelingen aan de organisatie geven om verbeteringen in de zorgverlening aan te brengen. Ook als u geen verdere actie wilt ondernemen maar toch even met iemand over het gebeurde wilt praten, bent u welkom bij de klachtenfunctionaris.

Ook kunt u hiervoor terecht bij de medewerkers van de afdeling Patiëntenvoorlichting. U vindt hen in de centrale hal van ons ziekenhuis. Deze afdeling is ook te bereiken via telefoonnummer: 0495 – 57 22 05.

De klachtenfunctionaris kunt u als volgt bereiken:

Schriftelijk: SJG Weert,
t.a.v. Mevr. C. Smolenaars
klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 1073
6000 VB Weert

E-mail: klachtenfunctionaris@sjgweert.nl

Telefoon: 0495 – 57 28 10 (dinsdag en donderdag van 9.00 - 16.30 uur)

Bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris kunt u ook terecht bij de afdeling Patiëntenvoorlichting.

3. Klachtencommissie

Mogelijk leidt het rechtstreeks contact en/of de tussenkomst van de klachtenfunctionaris of de afdeling Patiëntenvoorlichting niet tot een voor u bevredigende oplossing. U kunt dan uw klacht indienen bij de speciaal daarvoor ingestelde Klachtencommissie. U kunt uw klacht daar echter ook rechtstreeks ter behandeling indienen (zie verderop). De leden van deze commissie zijn voor een gedeelte medewerkers uit het SJG Weert. De voorzitter van de commissie is een extern persoon, die onafhankelijk is van het ziekenhuis. Ook neemt een vertegenwoordiger vanuit de Vereniging van Patiënten / Consumentenorganisaties in Limburg deel aan de commissie.

Door deelname van laatstgenoemde leden wordt de onafhankelijkheid van de Klachtencommissie gewaarborgd. De commissie handelt uw klacht af op grond van het reglement "Klachtenopvangregeling Patiëntenzorg". Dit reglement is op verzoek gratis verkrijgbaar bij de afdeling Patiëntenvoorlichting.

De Klachtencommissie van ons ziekenhuis behandelt geen schadeclaims. Deze worden door de directie en de verzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis beoordeeld en afgehandeld. De Klachtencommissie kan geen sancties opleggen.

Procedure Klachtencommissie

De Klachtencommissie neemt uitsluitend klachten in behandeling, die schriftelijk en (door de patiënt of diens gemachtigde) ondertekend, zijn ingediend.

Binnen 2 weken na binnenkomst krijgt u een ontvangstbevestiging thuis gestuurd. De commissie onderzoekt uw klacht en doet, nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, binnen 2 maanden doch uiterlijk binnen 4 maanden, een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht.

Bij de beoordeling van uw klacht gaat de Klachtencommissie vertrouwelijk om met uw gegevens. Zonodig nodigt de commissie u en/of de betrokken hulpverlener(s) uit een toelichting te geven.

Zodra de commissie tot een uitspraak over uw klacht is gekomen, ontvangt u hierover een brief. Ook worden de betrokken hulpverlener(s) en de directie hierover geïnformeerd.

De directie zal u binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk berichten of zij naar aanleiding van uw klacht maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Zodoende kan uw klacht bijdragen tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg in ons ziekenhuis.

U kunt uw brief (zonder postzegel) richten aan:

SJG Weert

Secretariaat Klachtencommissie

Antwoordnummer 1073

6000 VB WEERT

4.Externe instanties

Het kan zijn dat u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door ons ziekenhuis of dat u liever direct een oordeel wenst van een externe instantie. U kunt dan bijvoorbeeld een beroep doen op de Inspectie voor de Gezondheidszorg of het Regionaal Tuchtcollege Eindhoven.

Ook kunt u terecht bij EIKpunt. EIKpunt is de centrale plek binnen het Huis voor de Zorg, waar Ervaringen, Informatie en Klachten worden verzameld en (anoniem) verwerkt. U kunt hier terecht met alle vragen over de zorg, voor het melden van ervaringen en voor advies en ondersteuning bij het indienen van een klacht over de zorg.

EIKpunt is van maandag tot en met donderdag bereikbaar van 9.00 tot 16.00 uur. Op vrijdag kunt u terecht van 9.00 tot 13.00 uur.

Telefoon: 046 - 420 80 79 of 0900 - 243 70 70

E-mail: EIKpunt@huisvoordezorg.nl

U kunt uw vraag, melding of klacht ook doorgeven door het invullen van een formulier. Dat formulier vindt u op www.huisvoordezorg.nl

Voor informatie over bovengenoemde mogelijkheden op het gebied van klachtenafhandeling kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de afdeling Patiëntenvoorlichting.

Idee of opmerking

Overigens kunt u ook met een idee of opmerking bij de klachtenfunctionaris of de afdeling Patiëntenvoorlichting terecht. Ook in dit geval zorgen zij ervoor dat de boodschap op de juiste plek terechtkomt.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van mensen die op de zorg van het SJG Weert zijn aangewezen.

De raad overlegt over de belangen met de directie en denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Beiden willen ze immers een goede zorg. De Cliëntenraad houdt zich niet bezig met individuele problemen, wél met de gemeenschappelijke belangen van cliënten van het SJG Weert.

Meer kunt u lezen in de folder "Cliëntenraad".

"In dit ziekenhuis bent u onze ogen en oren, wij zijn uw stem!!"

U kunt uw vragen en/of opmerkingen die een algemeen belang dienen, schriftelijk kenbaar maken aan de Cliëntenraad. Onder algemeen belang wordt verstaan, dat uw vraag of opmerking op een (groot) deel van de cliënten in het ziekenhuis, van toepassing moet zijn.

E-mail: clienraad@sjgweert.nl

Schriftelijk: SJG Weert Cliëntenraad
(Een postzegel plakken is niet nodig) Antwoordnummer 1073
6000 VB Weert

Ook is het mogelijk om uw brief te deponeren in de brievenbus Cliëntenraad in de centrale hal van het ziekenhuis.

Meldingsformulier klachtenfunctionaris

Om een klacht, opmerking of idee kenbaar te maken aan de klachtenfunctionaris kunt u gebruik maken van het meldingsformulier klachtenfunctionaris. Hierop kunt u ook aangeven of u nog nader contact wenst met de klachtenfunctionaris om b.v. uw klacht nader te bespreken.

Het ingevulde formulier kunt u in een gesloten envelop zonder postzegel sturen naar de klachtenfunctionaris.

Alle meldingen worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd en verwerkt en kunnen zodoende gebruikt worden om onze dienstverlening verder te verbeteren.



MELDINGSFORMULIER KLACHTENFUNCTIONARIS VOOR KLACHTEN, OPMERKINGEN EN IDEEËN

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoon:

Naam patiënt:

Geboortedatum patiënt:

Het betreft een: s.v.p. aankruisen wat van toepassing is

- klacht
- opmerking
- idee

Wanneer vond het plaats?

.....
.....

Welke polikliniek / afdeling betreft de klacht, suggestie of compliment?

.....

Dank voor de moeite die u genomen hebt om de klacht, suggestie of compliment te melden. Wat wilt u dat ermee gebeurt?

- Ik wil graag mondeling toelichting geven.
- Melden van de klacht is voor mij voldoende. De klacht wordt in elk geval besproken met de betreffende afdeling / persoon.



Omschrijf hieronder uw klacht / opmerking / idee:

U kunt dit formulier zonder postzegel opsturen naar:

SJG Weert
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 1073
6000 VB

