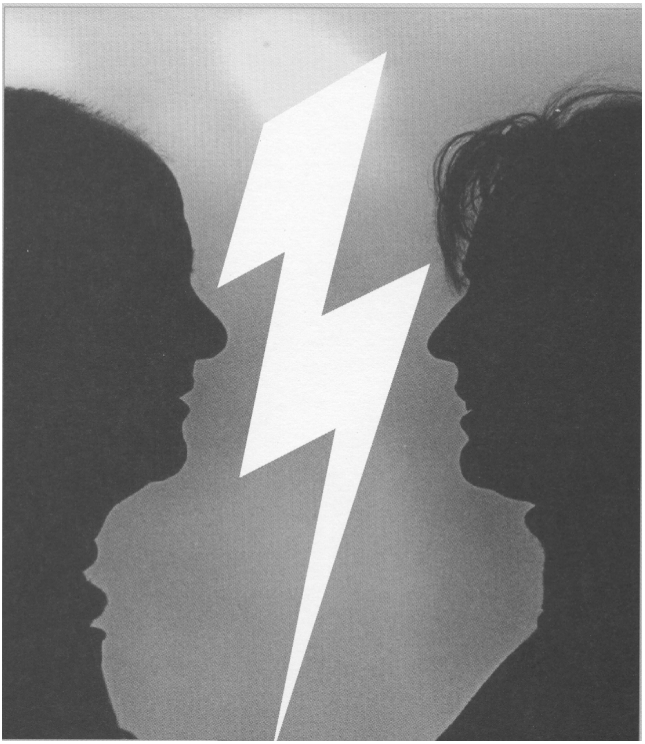
Erasmus MC
Universitair Medisch Centrum Rotterdam

de patiënt prominent



Klachtenopvang

voor patiënten en bezoekers

Inhoudsopgave

3 Klachtenopvang in het Erasmus MC

4 Klachtenopvang

4 Wat is een klacht?

5 Wie kunnen klagen?

5 Bespreken op de afdeling: praten lucht op

7 Klachtencommissie

10 Aansprakelijkstelling

11 Kinderen en Klachten

12 Tips en adviezen

14 Telefoonnummers

15 Postadres klachten en postadres schadeclaims

Klachtenopvang in het Erasmus MC

Het Erasmus MC wil u in de behandeling, verzorging en begeleiding zo goed mogelijk van dienst zijn. Wij vinden het belangrijk dat u als patiënt of bezoeker tevreden bent. U heeft recht op kwaliteit.
Ondanks onze inspanningen is het mogelijk dat niet alles helemaal naar wens verloopt. In deze brochure kunt u lezen waar u in het ziekenhuis met uw klachten terecht kunt.

Het klinkt misschien vreemd, maar we stellen het op prijs dat u uw klacht aan ons meldt. Een klacht kan betekenen dat we iets over het hoofd hebben gezien. Dat willen we veranderen of verbeteren.

Klachtenopvang

Er zijn in ons ziekenhuis drie mogelijkheden om een klacht in te dienen. Hieronder worden deze kort genoemd. Verder in de brochure vindt u meer informatie over de verschillende mogelijkheden.

In de eerste plaats kunt u met uw klacht terecht bij de medewerkers van de afdeling waar de klacht is ontstaan of bij de leidinggevende van de afdeling.

De tweede mogelijkheid is dat u zich met uw klacht direct wendt tot de klachtenfunctionaris. U kunt telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris (voor telefoonnummers en bereikbaarheid zie bladzijde 14). Bent u in het ziekenhuis en wilt u direct de klachtenfunctionaris spreken, meldt u zich dan bij de receptie. De receptie kan voor u navragen of de klachtenfunctionaris op dat moment beschikbaar is en deze bij beschikbaarheid inschakelen.

De derde mogelijkheid is dat u uw klacht indient bij de Klachtencommissie van het Erasmus MC. Deze commissie behandelt klachten voor het gehele Erasmus MC.

Het kan zijn dat u niet alleen een klacht wilt indienen, maar dat u het ziekenhuis ook aansprakelijk wilt stellen omdat u vindt dat u schade heeft geleden door een fout van het ziekenhuis. Hiervoor geldt een andere regeling waarop verderop in deze brochure kort zal worden ingegaan.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg- of dienstverlening van het ziekenhuis. U hoeft hierbij niet aan allerlei formaliteiten te voldoen. Het is voldoende dat u ons meldt waar u in het ziekenhuis tegen aanloopt of wat u als onprettig heeft ervaren.
Er zijn veel onderwerpen waarover u kunt klagen. Uw klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de organisatie, op de medische behandeling of verpleegkundige verzorging die u heeft ondergaan, of op het gedrag van één van onze medewerkers.

Wie kunnen klagen?

Als u patiënt bent (geweest) kunt u klagen over uw eigen behandeling of verzorging.
Bent u geen patiënt, dan kunt u klagen over de behandeling of verzorging van een patiënt, mits u in een bepaalde (familie)relatie tot die patiënt staat. In dat geval is wel een schriftelijke verklaring nodig waarin de patiënt aangeeft dat u namens hem/haar optreedt in de klacht.
Ook kinderen die patiënt zijn, kunnen een klacht indienen. Een speciale bladzijde van deze folder gaat daarover.
Als een patiënt is overleden, kunnen de erfgenamen en de vroegere levenspartner van die patiënt een klacht indienen.
Bent u bezoeker, dan kunt u een klacht indienen over de dienstverlening van het ziekenhuis aan bezoekers.

Bespreken op de afdeling: praten lucht op

De oorzaak van uw klacht kan berusten op een misverstand of een onduidelijke uitleg van onze kant. Ook kunnen organisatorische problemen of het optreden van een medewerker aanleiding zijn tot een klacht. Probeer dan eerst de klacht op te lossen met de betrokkenen op de afdeling. Aarzelt u dan ook niet één van de medewerkers of de leidinggevende van de afdeling hierover aan te spreken.

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek op de afdeling of u wilt liever uw klacht op andere wijze aan ons kenbaar maken, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris of de Klachtencommissie van het Erasmus MC.

Klachtenfunctionaris

Wanneer u niet tevreden bent over de zorgverlening of de dienstverlening in ons ziekenhuis, dan kunt u deze klacht telefonisch melden via de informatielijn van het Erasmus MC, telefoonnummer (010) 703 54 74. De medewerkers van de informatielijn kunnen desgewenst de klachtenfunctionaris inschakelen.

U kunt uw klacht ook bij de receptie in het ziekenhuis melden. Als u wilt, kan de receptie de klachtenfunctionaris inschakelen.

De klachtenfunctionaris zal dan met u overleggen over de wijze waarop uw klacht kan worden aangepakt. Omdat de klachtenfunctionaris gebonden is aan een geheimhoudingsplicht, hoeft u er niet bang voor te zijn dat wat u vertelt met anderen wordt besproken als u dat niet wilt.

Bemiddeling
De klachtenfunctionaris kan u voorstellen te praten met de medewerker over wie u ontevreden bent of met diens leidinggevende. U kunt dan uitleggen op welke manier men in uw ogen tekort is geschoten.

Als u dat prettig vindt, is de klachtenfunctionaris bij het gesprek aanwezig.
U kunt ook iemand meenemen. Ook de medewerker tegen wie de klacht is gericht, kan de klachtenfunctionaris vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.
U kunt erop rekenen dat er serieus naar uw klacht zal worden geluisterd.
Wij hopen dat u op dezelfde manier open staat voor de uitleg van onze medewerkers. Zo krijgen ook zij de kans iets te herstellen of te verbeteren.

Wij hopen dat op deze wijze uw klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld. Het kan echter zijn dat u geen behoefte heeft aan bemiddeling of dat u vindt dat de bemiddeling van uw klacht onbevredigend is verlopen. U kunt dan uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie van het Erasmus MC.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van het Erasmus MC behandelt alle schriftelijk ingediende klachten. U kunt een brief schrijven naar de Klachtencommissie maar een gemakkelijker manier is om gebruik te maken van het formulier dat u in deze brochure aantreft. Als u hulp wilt hebben bij het op schrift stellen van uw klacht dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

De secretaris van de Klachtencommissie neemt na ontvangst schriftelijk of mondeling contact met u op. U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen.

In de Klachtencommissie zitten leden die werkzaam zijn in het ziekenhuis en leden die niet in het ziekenhuis werken en onafhankelijk zijn. De voorzitter van de Klachtencommissie is ook onafhankelijk en heeft een juridische achtergrond. De klacht wordt zoveel mogelijk behandeld door die leden van de Klachtencommissie die deskundig zijn op het gebied van de klacht. Vanzelfsprekend wordt aan de behandeling van de klacht niet deelgenomen door degene tegen wie de klacht is gericht of diens directe collega's.
De leden die uw klacht behandelen zijn in meerderheid onafhankelijk.

De Klachtencommissie gaat eerst na of u de mogelijkheid van bemiddeling is aangeboden. Heeft u die kans niet gehad, dan stelt de Klachtencommissie u daartoe alsnog in de gelegenheid. Als u dat niet wilt of de bemiddeling mislukt, dan neemt de Klachtencommissie uw klacht in behandeling

Hoor en wederhoor
Om een klacht te kunnen beoordelen zal de betrokken afdeling worden gevraagd nadere informatie te geven en op uw grieven te reageren. Gaat uw klacht over het gedrag van een medewerker van het Erasmus MC, dan zal deze medewerker worden gevraagd ook zijn of haar kant van de zaak schriftelijk aan de Klachtencommissie toe te lichten.
De Klachtencommissie kan beide partijen uitnodigen om mondeling toelichting te geven. Het staat u vrij om iemand mee te nemen als u met de Klachtencommissie praat.

Inzage medische gegevens

Om een klacht goed te kunnen beoordelen, is het vaak nodig dat de Klachtencommissie uw medische gegevens inziet. De Klachtencommissie kan inzage vragen in de medische dossiers waarop uw klacht betrekking heeft. U moet daarvoor dan toestemming geven.

Is informatie over een behandeling van buiten het Erasmus MC nodig om de klacht goed te kunnen beoordelen, dan kunnen deze gegevens alleen na uw toestemming worden opgevraagd. U kunt deze toestemming ook weigeren maar dat heeft wel tot gevolg dat de Klachtencommissie de klacht in dat geval minder goed kan behandelen.

Als klager heeft u het recht de stukken in te zien die met uw klacht te maken hebben, met uitzondering van de interne correspondentie van de Klachtencommissie.

Hetzelfde recht heeft de medewerker tegen wie de klacht zich richt.

Privacy

De Klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht, zodat u ervan verzekerd kunt zijn dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn daarom niet openbaar.

Uitspraak

Over het algemeen krijgt u binnen zeven weken nadat uw klacht door de Klachtencommissie in behandeling is genomen, een brief van de Klachtencommissie met daarin de uitspraak over uw klacht. Het kan voorkomen dat voor de behandeling van uw klacht meer tijd nodig is om deze te onderzoeken en te beoordelen. De termijn van zeven weken kan met twee maal zeven weken worden verlengd.

Heeft uw klacht betrekking op een Erasmus MC-medewerker, dan krijgt deze een kopie van de uitspraak. Ook de leidinggevende en de Raad van Bestuur worden op de hoogte gebracht van de uitspraak en de eventuele adviezen.

Als de Klachtencommissie uw klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaart, kan zij het Erasmus MC adviseren maatregelen te nemen om de omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot uw klacht, te verbeteren.

Maatregelen binnen Erasmus MC
Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie ontvangt u schriftelijk bericht van de Raad van Bestuur of er maatregelen naar aanleiding van uw klacht zullen worden genomen, en zo ja, welke.

Geen behandeling door de Klachtencommissie
Als u uw klacht al aanhangig heeft gemaakt bij een rechterlijke instantie of bij één van de Medisch Tuchtcolleges wordt uw klacht niet door Klachtencommissie in behandeling genomen.

Reglement Klachtenopvang
Als u belangstelling heeft voor het Klachtenreglement van het Erasmus MC dan kunt u dit opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Aansprakelijkstelling

Schade na behandeling?
Als u vindt dat bij uw verzorging of behandeling in het Erasmus MC fouten zijn gemaakt waardoor u schade heeft ondervonden, dan kunt u het Erasmus MC daarvoor aansprakelijk stellen. U schrijft dan een brief aan de Raad van Bestuur waarin u de zaak uitlegt. De Raad van Bestuur bericht u na ontvangst over de verdere procedure. Het postadres vindt u achter in deze folder.

Vermissing of beschadiging?
Jammer genoeg komt het voor dat patiënten iets kwijtraken of dat persoonlijke bezittingen worden beschadigd. Op de verpleegafdelingen, op de poliklinieken en bij de receptie is daarvoor een zogenaamd zaakschadeformulier te verkrijgen.
U kunt dit formulier terugsturen naar de klachtenfunctionaris van één van de Erasmus MC locaties. In bepaalde gevallen kan tot een vergoeding worden besloten. Van de afdeling Juridische Zaken ontvangt u bericht of u in aanmerking komt voor een financiële vergoeding.

Klachtencommissie en aansprakelijkstelling
Het kan zijn dat de klacht die u aan de Klachtencommissie heeft voorgelegd een aansprakelijkstelling inhoudt. De Klachtencommissie kan geen oordeel geven over het erkennen van aansprakelijkheid van het Erasmus MC. In dat geval zult u geïnformeerd worden over de procedure die voor een aansprakelijkstelling wordt gevolgd.

Kinderen en klachten

Het Erasmus MC vindt het belangrijk om ook de mening van kinderen te horen over het ziekenhuis en de mensen die er werken.

Kinderen jonger dan twaalf jaar
Ben je jonger dan twaalf jaar en ben je niet tevreden, vraag dan aan je ouders of zij dat namens jou willen doorgeven.

Vanaf twaalf jaar
Vanaf het moment dat je twaalf jaar bent, is jouw mening net zo veel waard als die van je ouders en kan je zelf een klacht indienen. Als je niet tevreden bent, dan kun je dit doorgeven aan de arts of verpleegkundige die voor je zorgt. Samen met hem/haar kun je proberen een oplossing te vinden. Lukt dit niet dan kun je een klacht indienen. Dit kan op verschillende manieren:

- Het kan bij de receptie in de centrale hal. De medewerkers van de receptie kunnen je in contact brengen met de klachtenfunctionaris en met hem of haar kan je rustig praten over wat je dwars zit.
- Je kunt ook de informatielijn van het ziekenhuis bellen of mailen. De mensen van de informatielijn die naar jouw klacht luisteren en kunnen je vertellen wat er met jouw klacht kan worden gedaan.
- Als dat om één of andere reden niet kan en je wilt toch je mening laten horen, dan kun je ook het formulier in deze folder invullen en dan neemt de klachtenfunctionaris contact met je op.

Klachtencommissie
De klachtenfunctionaris kan je helpen een brief te schrijven naar de Klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een groep mensen die jouw klacht onderzoekt. Als zij net zoals jij vinden dat er iets niet goed is in het ziekenhuis dan geven zij dat door aan het bestuur van het ziekenhuis en geven zij een advies om er iets aan te doen.

Vragen?
Als je iets in deze folder niet begrijpt en uitleg wilt, kun je de informatielijn bellen of je kan terecht bij de klachtenfunctionaris. Iets verderop vind je onze telefoonnummers en adressen.

Tips en adviezen

U kunt een klacht indienen over iets dat zich niet meer dan tien jaar geleden in ons ziekenhuis heeft voorgedaan. We kunnen ons goed voorstellen dat uw aandacht in eerste instantie uitgaat naar uw behandeling en het herstel. Wacht echter niet te lang met het melden van uw klacht. Zeker als uw klacht over de behandeling gaat die u op dat moment krijgt, dan helpt het vaak als u de problemen die u ermee ervaart, snel aan de orde stelt. Verder heeft de praktijk geleerd dat klachten over voorvallen die lang geleden zijn gebeurd, moeilijker te onderzoeken zijn. Ook kunt u er door langer te wachten meer tegen opzien om een klacht in te dienen.

Klachtenformulier
In deze folder vindt u een speciaal klachtenformulier, dat u kunt gebruiken om een klacht in te dienen. Het kan via het antwoordnummer, dat u achter in deze folder aantreft, naar de Klachtencommissie worden gestuurd. Dit formulier zorgt ervoor dat u geen belangrijke informatie vergeet bij het indienen van uw klacht.
U kunt ook een klachtenformulier (telefonisch) opvragen via de informatielijn.
U kunt natuurlijk ook zelf een brief aan de Klachtencommissie schrijven.
De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

Voorbereiding op een gesprek helpt
Als u met iemand uit het ziekenhuis uw klacht gaat bespreken, is het goed dat u zich daarop voorbereidt.

Schrijf voor het gesprek op waarover u wilt praten, zodat u geen belangrijke zaken vergeet.
Stel van tevoren vast wat u het belangrijkste vindt om te bespreken. Probeer in het gesprek niet van dat onderwerp af te dwalen.
Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken en laat degene met wie u gaat praten weten wat u van hem/haar verwacht.

Als u boos bent dan mag u daar uiteraard blijk van geven. Een gesprek kan echter alleen goed verlopen als er wederzijds respect is en alle deelnemers openstaan voor elkaars meningen. Verder is het van belang dat het gesprek in een zo goed mogelijke sfeer gevoerd kan worden.

Taalproblemen?
Vindt u het prettig om in uw eigen taal uw klacht te bespreken, dan kan er een tolk worden ingeschakeld. Voor meer informatie hierover kunt u de informatielijn bellen.

Kosten?
Het Erasmus MC berekent geen kosten voor de klachtenprocedure zelf (bemiddelen, behandelen). U krijgt altijd afschriften van de correspondentie die over uw klacht aan de Klachtencommissie is toegezonden.
Als u afschriften van andere informatie over uw behandeling wilt, dan worden daarvan wel kosten in rekening gebracht.

Als u zich bij de behandeling van de klacht door iemand wilt laten bijstaan dan zijn de kosten daarvan voor uw rekening.

Externe instanties
Het kan zijn dat u uw klacht liever niet in ons ziekenhuis zelf wilt indienen en een externe instantie wilt inschakelen. In dat geval kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht voor adressen en telefoonnummers.

Telefoonnummers

Informatielijn Erasmus MC
Heeft u een vraag of bent u op zoek naar informatie, neemt u dan contact op met onze informatielijn. Wij zijn maandag tot en met donderdag bereikbaar tussen 09.00 - 16.00 uur op telefoonnummer (010) 703 54 74.
U kunt ons ook mailen: patienteninformatie@erasmusmc.nl.
Neemt u buiten deze tijden en voor dringende vragen contact op met het algemene telefoonnummer (010) 704 0 704.

Klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionarissen voor Erasmus MC (Rotterdam-Centrum) zijn bereikbaar
van maandag tot en met donderdag op telefoonnummer (010) 703 40 65 en
van dinsdag tot en met vrijdag op telefoonnummer (010) 703 32 50.

De klachtenfunctionaris voor Erasmus MC-Sophia kunt u bereiken van maandag tot en met vrijdag via telefoonnummer (010) 703 62 07.

De klachtenfunctionaris voor de locatie Daniel den Hoed (Rotterdam-Zuid) kunt u telefonisch bereiken van maandag tot en met vrijdag via telefoonnummer (010) 704 17 26.

Postadres klachten en postadres schadeclaims

Postadres klachten:

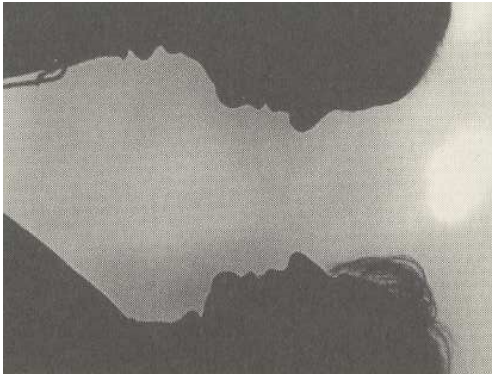
Erasmus MC
Klachtencommissie
Antwoordnummer 55
3000 WB Rotterdam

Postadres voor aansprakelijkstellingen (in geval van schade na behandeling)

Erasmus MC
Raad van Bestuur
Antwoordnummer 55
3000 WB Rotterdam

Postadres voor het melden van vermissing of schade aan eigendommen (vermeldt u hierbij of het Erasmus MC-Sophia, locatie Daniel den Hoed (Rotterdam-Zuid) of het Erasmus MC (Rotterdam-Centrum) betreft.

Erasmus MC
Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 55
3000 WB Rotterdam



www.erasmusmc.nl

5741659

© Erasmus MC - Patiëntencommunicatie - 07/12

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend