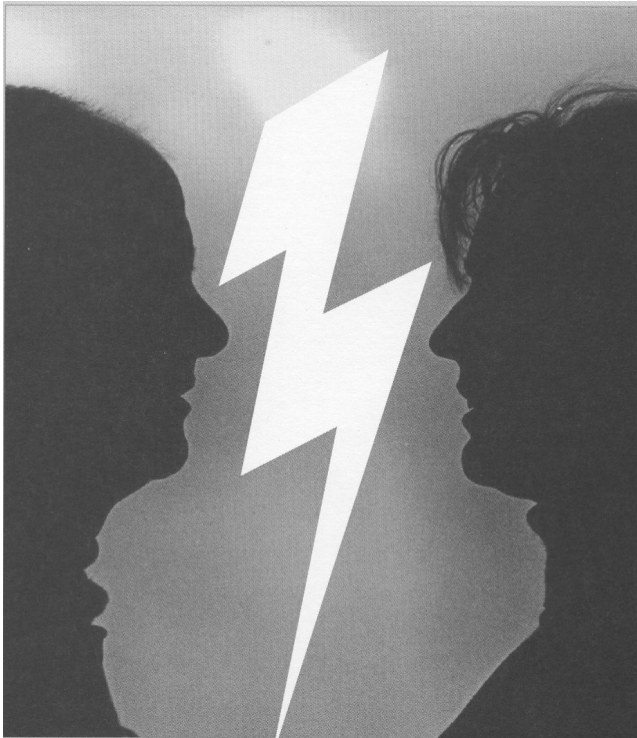


Erasmus MC

Universitair Medisch Centrum Rotterdam



Klachtenopvang voor patiënten

Inhoudsopgave

Klachtenopvang in het Erasmus MC	3
Wat is een klacht	4
Klachtenopvang	4
Wie kunnen klagen	5
Bespreken op de afdeling: praten lucht op	5
Klachtenfunctionaris	6
Klachtencommissie	7
Aansprakelijkstelling	10
Geschillencommissie Ziekenhuizen	10
Kinderen en klachten	11
Tips en adviezen	12
Telefoonnummers	13
Postadres	14

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 tevreden bent. Ondanks onze inspanningen is het mogelijk dat niet alles helemaal naar wens verloopt. In deze brochure kunt u lezen waar u in het ziekenhuis dan terecht kunt.

Het Erasmus MC stelt het op prijs als u uw onvrede aan ons meldt. Uw melding geeft ons de kans deze onvrede op te lossen en de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg- of dienstverlening van het ziekenhuis. Deze kan betrekking hebben op diverse onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de organisatie, de medische behandeling, de verpleegkundige zorg of het gedrag van een van onze medewerkers.

Klachtenopvang

Er zijn in ons ziekenhuis meerdere mogelijkheden om uw onvrede kenbaar te maken. Hieronder worden deze mogelijkheden kort genoemd. Verder in de brochure vindt u hierover meer informatie.

- In de eerste plaats kunt u met uw onvrede terecht bij de medewerkers van de afdeling waar de onvrede is ontstaan of bij de leidinggevende van de afdeling.
- De tweede mogelijkheid is dat u zich over uw klacht direct wendt tot de klachtenfunctionaris. U kunt telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris (voor telefoonnummers en bereikbaarheid zie bladzijde 13). Bent u in het ziekenhuis en wilt u direct een klachtenfunctionaris spreken, meldt u zich dan bij de receptie. De receptionist kan voor u navragen of de klachtenfunctionaris op dat moment beschikbaar is.
- De derde mogelijkheid is dat u de klacht indient bij de Klachtencommissie van het Erasmus MC.
- Het kan zijn dat u niet alleen uw onvrede wilt melden, maar dat u het ziekenhuis ook aansprakelijk wilt stellen omdat u vindt dat u schade heeft geleden door een fout van het ziekenhuis.

Wie kunnen klagen

Als u patiënt bent (geweest) kunt u uw onvrede kenbaar maken over uw eigen behandeling of verzorging.

Als u zelf niet in staat bent te klagen en liever hebt dat iemand anders voor u de klacht indient, dan kan dat ook. In dat geval is wel een schriftelijke verklaring nodig waarin u aangeeft dat u zich voor de behandeling van de klacht laat vertegenwoordigen en dat u de klacht ondersteunt. Ook een wettelijk vertegenwoordiger kan namens de patiënt een klacht indienen.

Als een patiënt is overleden, kunnen nabestaanden een klacht indienen. Ook kinderen die patiënt zijn kunnen een klacht indienen.

Waarover kunt u klagen

U kunt diverse onderwerpen aan de orde stellen, zoals bijvoorbeeld de organisatie van zorg of de informatievoorziening. Ook kunt u klagen over de medische behandeling, de verpleegkundige zorg of het gedrag van een van onze medewerkers.

Als u vertegenwoordiger bent van een patiënt en vindt dat u ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt beschouwd, dan kunt u daarover een klacht indienen.

Onvrede over de financiële vergoeding voor geleverde zorg kunt u rechtstreeks melden bij de debiteurenadministratie (zie bladzijde 14 voor contact informatie).

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 daartoe aanleiding zijn. Aarzelt u dan ook niet één van de medewerkers of de leidinggevende van de afdeling hierover aan te spreken. Mogelijk kan dan snel een oplossing worden gevonden of kunnen er afspraken worden gemaakt.

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

Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kunt u op verschillende manieren een klacht indienen. Dat kan:

- *Telefonisch*

U kunt uw klacht telefonisch melden bij één van de klachtenfunctionarissen (voor telefoonnummers en bereikbaarheid zie bladzijde 13).

- *Rechtstreeks*

Bent u in het ziekenhuis, dan kunt u bij de receptie van het ziekenhuis aangeven dat u een klachtenfunctionaris wilt spreken. De receptionist zal dan nagaan of op dat moment een klachtenfunctionaris beschikbaar is. Indien deze niet direct beschikbaar is, dan kunt u uw contactgegevens achterlaten en wordt er zo spoedig mogelijk door de klachtenfunctionaris contact met u opgenomen.

- *Via een klachtenformulier*

In deze brochure is een klachtenformulier ingevoegd. U kunt deze zonder postzegel opsturen naar de klachtenfunctionaris via het antwoordnummer van het Erasmus MC.

- *Digitaal*

Op de website van het Erasmus MC is een [digitaal klachtenformulier](#) beschikbaar. Meer informatie hierover vindt u op de website www.erasmusmc.nl. Met de zoekfunctie “klacht indienen” kunt u de pagina voor “[Ideeën, wensen of klachten](#)” kiezen.

De klachtenfunctionaris bespreekt met u de wijze waarop uw klacht kan worden aangepakt. Om een klacht zorgvuldig te kunnen behandelen zijn de persoonsgegevens van de patiënt van belang. Zonder deze gegevens kan op de betrokken afdeling niet worden nagegaan wat is voorgevallen. Indien u klachtbehandeling wenst, gaat de klachtenfunctionaris er vanuit dat uw persoonsgegevens ter behandeling van de klacht met betrokkenen van de afdeling gedeeld mogen worden.

Indien u dit niet wenst, zal uw klacht ter informatie worden geregistreerd en afgesloten. Ook als u geen verdere behandeling van uw klacht wenst wordt de klacht ter informatie geregistreerd en afgesloten.

Bemiddeling

De klachtenfunctionaris kan voorstellen om in gesprek te gaan met de betrokken medewerker(s) en/of de leidinggevende. Als u het prettig vindt, is de klachtenfunctionaris bij het gesprek aanwezig. Ook de medewerker tegen wie de klacht is gericht, kan worden benaderd om bij het gesprek aanwezig te zijn. Er zal serieus naar uw klacht worden geluisterd. Het is daarbij van belang dat u op dezelfde manier open staat voor de uitleg van onze medewerkers. In samenspraak met de klachtenfunctionaris kunt u ook besluiten om te kiezen voor een terugkoppeling via de klachtenfunctionaris of een schriftelijke reactie nadat de klacht op de afdeling is besproken.

Mocht deze aanpak niet leiden tot een bevredigend resultaat dan kunt u besluiten de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Klachtencommissie van het Erasmus MC.

Privacy

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en gebonden aan geheimhoudingsplicht, zodat u ervan verzekerd kunt zijn dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van het Erasmus MC behandelt alleen schriftelijk ingediende klachten. U kunt een brief schrijven naar de Klachtencommissie door gebruik te maken van het digitale klachtenformulier of van het formulier dat u in deze brochure aantreft. Als u hulp wilt hebben bij het op schrift stellen van uw klacht kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

De secretaris van de Klachtencommissie informeert u na ontvangst van de klacht over de procedure. De secretaris zal u de mogelijkheid van bemiddeling aanbieden in geval dit eerder nog niet is gebeurd. In uitzonderlijke gevallen kan hierbij een externe bemiddelaar worden ingezet.

Indien u van die mogelijkheid geen gebruik wilt maken of de bemiddeling verloopt niet naar tevredenheid, dan zal de klachtencommissie uw klacht in behandeling nemen.

De Klachtencommissie bestaat uit 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. De leden die de klacht behandelen zijn in meerderheid onafhankelijk.

Onderzoek

Om een klacht te kunnen onderzoeken en 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. U ontvangt afschriften van de schriftelijke reactie(s).

De Klachtencommissie kan beide partijen uitnodigen om mondeling, in een hoorzitting, een toelichting te geven. Het staat u vrij om iemand mee te nemen als u met de Klachtencommissie praat. Indien de klachtencommissie besluit de klacht schriftelijk af te wikkelen, zonder hoorzitting, dan heeft u na ontvangst van de schriftelijke reactie van de betrokkenen de mogelijkheid om hier nog eenmaal schriftelijk op te reageren.

Inzage medische gegevens

Om een klacht goed te kunnen beoordelen is het nodig dat de Klachtencommissie uw medische gegevens inziet. Bij de ontvangstbevestiging van uw klacht zal de Klachtencommissie u door middel van een machtiging toestemming vragen voor inzage in het medische dossier waarop uw klacht betrekking heeft.

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. Zo nodig zal hiervoor ook een machtiging worden toegezonden. U kunt deze toestemming 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

De Klachtencommissie zal een oordeel geven over de klacht, dit kan een inhoudelijk standpunt zijn of een procedurele reactie. U ontvangt het oordeel over de klacht van de Raad van bestuur tezamen met informatie of uw klacht tot maatregelen heeft geleid.

Termijnen

Voor de beoordeling van uw klacht geldt een termijn van zes weken. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Een verlenging van de termijn kan bijvoorbeeld nodig zijn voor het onderzoek naar de klacht.

Vanaf het moment dat uw klacht is ontvangen start de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld. Deze termijn wordt opgeschort indien op een reactie van of de indiener van de klacht wordt gewacht.

Geen behandeling door de Klachtencommissie

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

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 uw kwestie uitlegt en waarin u aangeeft welk(e) verwijt(en) u het Erasmus MC maakt. In de ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over de procedure voor afhandeling van uw aansprakelijkstelling. Voor de afhandeling van uw aansprakelijkstelling gelden dezelfde termijnen als hierboven vermeld bij de afhandeling van een klacht door de Klachtencommissie.

Vermissing of beschadiging

In geval van vermissing of beschadiging van uw persoonlijke bezittingen tijdens uw opname in het Erasmus MC, kunt u via de klachtenfunctionaris of leidinggevende van de betrokken afdeling een zogenaamd zaakschadeformulier verkrijgen. In bepaalde gevallen wordt tot een vergoeding besloten. Van de afdeling Juridische Zaken ontvangt u bericht of u daarvoor in aanmerking komt.

Geschillencommissie Ziekenhuizen

Het Erasmus MC is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dit is een onafhankelijk geschilleninstantie. Mocht u van mening zijn dat uw klacht volgens de klachtenregeling van het Erasmus MC niet naar tevredenheid is behandeld of uw aansprakelijkstelling ten onrechte is afgewezen, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

De Geschillencommissie zal binnen een termijn van zes maanden een bindend advies geven over de klacht/ aansprakelijkstelling.

De Geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-. Meer informatie over de Geschillencommissie Ziekenhuizen vindt u op www.degeschillencommissie.nl

Aan de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie Ziekenhuizen zijn kosten verbonden. Hierover leest u meer op genoemde website.

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 klachtenfunctionaris van het ziekenhuis bellen of mailen. De klachtenfunctionaris die naar jouw klacht luistert kan 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

Als je een oordeel wilt over je klacht, dan kan de klachtenfunctionaris 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 brochure niet begrijpt en uitleg wilt, kun je terecht bij de klachtenfunctionaris. Op bladzijde 13 vind je de telefoonnummers en adressen.

Tips en adviezen

We kunnen ons goed voorstellen dat uw aandacht in eerste instantie uitgaat naar uw behandeling en herstel. Wacht echter niet te lang met het melden van uw klacht. De praktijk heeft 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.

U kunt een klacht indienen over iets dat zich niet meer dan tien jaar geleden in ons ziekenhuis heeft voorgedaan.

Betreft uw klacht een actuele situatie dan helpt het vaak als u de problemen die u ervaart, snel aan de orde stelt.

Vorbereiding op een gesprek helpt

Als u met iemand uit het ziekenhuis uw klacht gaat bespreken, is het goed dat u zich daarop voorbereidt. Het staat u vrij om iemand mee te nemen als u in gesprek gaat.

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 spreken, weten wat u van hem/ haar verwacht.

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

Kosten

Het Erasmus MC berekent geen kosten voor de klachtenprocedure. Ook als voor de behandeling van uw klacht gebruik wordt gemaakt van een via de Klachtenopvang ingeschakelde externe bemiddelaar of wanneer de klacht behandeld wordt door de Klachtencommissie Erasmus MC zijn daaraan geen kosten verbonden.

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

Telefoonnummers

Klachtenfunctionaris

Erasmus MC locatie Rotterdam-Centrum

Telefoon: (010) 703 40 65
(010) 703 32 50

Erasmus MC-Sophia

Telefoon: (010) 703 62 07

Erasmus MC Kanker Instituut, locatie Daniel den Hoed (Rotterdam-Zuid)

Telefoon: (010) 704 17 26.

U kunt ons ook mailen: klachtenopvang@erasmusmc.nl

Postadres

Postadres voor klachten:

Erasmus MC
Klachtencommissie / Klachtenopvang
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:

Erasmus MC
Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 55
3000 WB Rotterdam
Vermeldt u hierbij welke locatie van het ziekenhuis het betreft.

Overig

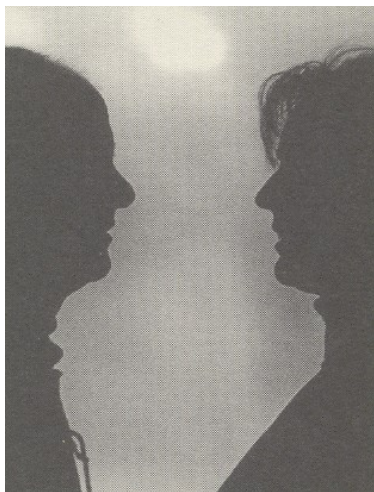
Debiteurenadministratie:

Maandag t/m vrijdag tussen 09.00 en 12.00 uur: (010) 703 18 88.

U kunt ook mailen naar: debiteuren@erasmusmc.nl



Vragen en aantekeningen



www.erasmusmc.nl