

Een klacht



Laat het ons weten

www.nwz.nl

Inhoud

Mogelijkheden om uw klacht in te dienen	3
De kortste weg	3
Het klachtenbureau	4
Patiënten Klachtencommissie	5
Aansprakelijkstelling	7
Externe instanties	7
Regels	8
Meer informatie	9
Formulier uitsluitend voor klachten	11

Uw klacht kan in Noordwest Ziekenhuisgroep op verschillende manieren worden behandeld. In deze brochure kunt u lezen hoe u uw klachten kenbaar kunt maken. Ook wordt u geïnformeerd over de wijze waarop er met uw klacht wordt omgegaan.

De medewerkers van Noordwest Ziekenhuisgroep streven ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Desondanks is het mogelijk dat u niet helemaal tevreden bent, of dat er iets gebeurd is dat u als onjuist of onterecht heeft ervaren. U kunt hierover dan een klacht indienen.

Wij vinden het erg belangrijk om uw klacht te horen. We kunnen dan samen met u een eventuele oplossing hiervoor zoeken. Uw klacht kan voor ons ook aanleiding zijn bepaalde zaken nader te bekijken of eventueel het beleid bij te stellen.

■ **Mogelijkheden om uw klacht in te dienen**

U kunt uw klacht op een van de volgende manieren aan de orde stellen:

- u bespreekt uw klacht met de medewerker(s) die bij het ontstaan ervan direct betrokken waren
- u legt uw klacht voor aan het klachtenbureau van Noordwest Ziekenhuisgroep
- u legt uw klacht voor aan de Patiënten Klachtencommissie van Noordwest Ziekenhuisgroep
- u wendt zich met uw klacht tot een externe instantie

■ **De kortste weg**

De kortste weg om uw klacht aan de orde te stellen, is rechtstreeks contact op te nemen met degene die naar uw mening verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht. Ook kunt u de leidinggevende van de betrokken afdeling benaderen. U kunt samen bespreken wat er gebeurd is. Uit onze ervaring blijkt dat een dergelijk gesprek vaak onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen.

In de folder 'In gesprek met uw zorgverlener' vindt u tips hoe u een dergelijk gesprek kan voeren. De folder vindt u in het folderrek bij de ingangen en op www.nwz.nl.

■ Het klachtenbureau

Als u een klacht heeft, kunt u zich ook wenden tot het klachtenbureau. Dit kan zowel schriftelijk, mondeling, telefonisch als per e-mail.

Het klachtenbureau kan u informatie en advies geven over de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Het klachtenbureau onthoudt zich van een mening over uw klacht en stelt zich onafhankelijk op. Schrijft u een brief, dan neemt het klachtenbureau doorgaans binnen 3 werkdagen contact met u op om de kwestie verder te bespreken. Dan wordt met u overlegd welke stappen het klachtenbureau onderneemt met betrekking tot uw klacht.

Bij het klachtenbureau heeft u de volgende mogelijkheden:

- u kunt uw klacht ter kennisgeving melden bij het klachtenbureau zonder dat u verder bij de afhandeling betrokken hoeft te worden. Op uw verzoek kan men de klacht vervolgens onder de aandacht brengen van de betrokkene(n)
- u kunt een mondelinge reactie vragen op uw klacht. Het klachtenbureau kan dan bijvoorbeeld een gesprek tussen u en de betrokkene(n) regelen. Dit kan zowel telefonisch als persoonlijk. Bij het laatste kan een klachtenfunctionaris van het klachtenbureau eventueel als onpartijdig gespreksleider aanwezig zijn
- ook kan het klachtenbureau namens u een schriftelijke reactie vragen aan de betrokkene(n)

Het klachtenbureau streeft ernaar uw klacht op korte termijn af te handelen. Afhankelijk van de klacht kan dit variëren van enkele dagen tot ongeveer 3 maanden. Mede op grond van klachten van patiënten verbetert Noordwest Ziekenhuisgroep de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening.

Hoe kunt u bij het klachtenbureau uw klacht indienen?

- u kunt voor alle locaties telefonisch contact opnemen met het klachtenbureau. Het klachtenbureau is bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 16:30 uur op telefoonnummer 072 - 548 3501
- ook kunt u bij de medewerkers van afdeling patiëntenvoorlichting op locatie Alkmaar en Den Helder vragen om een gesprek met het klachtenbureau.

Op beide locaties vindt u de afdeling bij de hoofdingang. De afdeling is open van maandag tot en met donderdag van 9:00 tot 16:00 uur

- u kunt uw brief of het formulier aan de achterzijde van deze brochure opsturen naar:

Noordwest Ziekenhuisgroep

t.a.v. het klachtenbureau

huisnummer 044

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

- u kunt uw klacht ook digitaal melden via www.nwz.nl

■ **Patiënten Klachtencommissie**

Mogelijk leidt de tussenkomst van het klachtenbureau niet tot een voor u afdoende oplossing. Of misschien wilt u geen gebruik maken van de mogelijkheden die het klachtenbureau kan bieden. In die gevallen kunt u overwegen uw klacht in te dienen bij de Patiënten Klachtencommissie van Noordwest Ziekenhuisgroep.

De Patiënten Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die, als u dit wenst, een uitspraak doet met betrekking tot uw klacht. Tevens kan zij aanbevelingen doen aan de raad van bestuur over te nemen maatregelen. De commissie bestaat uit 5 leden, te weten een onafhankelijke voorzitter, een vertegenwoordiger van het Zorgbelang Noord-Holland, een huisarts, een medisch specialist en een verpleegkundige van Noordwest Ziekenhuisgroep.

Hoe kunt u bij de Patiënten Klachtencommissie uw klacht indienen?

De Klachtencommissie neemt uitsluitend schriftelijk ingediende klachten in behandeling. U kunt de brief richten aan:

Noordwest Ziekenhuisgroep

t.a.v. de Secretaris van de Patiënten Klachtencommissie

huisnummer 044

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

Vermeld in uw brief de volgende gegevens:

- uw naam, voorletters en geboortedatum
- uw adres, postcode en telefoonnummer
- de naam van degene(n) en/of afdeling(en) tegen wie de klacht gericht is
- de datum of periode waarin uw klacht ontstond
- een zo nauwkeurig mogelijke beknopte beschrijving van uw klacht
- plaats, datum en handtekening

Wat kunt u verwachten van de Patiënten Klachtencommissie?

De secretaris zendt u binnen een week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Een afschrift van uw klacht wordt toegezonden aan de specialist(en) en/of medewerker(s) tegen wie de klacht is gericht, met het verzoek om een schriftelijke reactie.

Deze reactie wordt ook aan u toegezonden. De commissie kan, met uw toestemming, kennis nemen van uw medisch en/of verpleegkundig dossier. Vervolgens worden u en degene(n) tegen wie de klacht is gericht, opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie. U kunt uw klacht dan nader toelichten en reageren op het verweer van degene(n) tegen wie uw klacht gericht is. Ook de wederpartij kan haar standpunt verder verduidelijken. De commissie zal aan beide partijen vragen stellen voorzover zij dit nodig acht om tot een weloverwogen beslissing te komen. De mondelinge behandeling duurt in het algemeen een 1/2 uur tot 1 uur. U kunt zich hierbij door een familielid of een andere persoon laten bijstaan. De leden en de secretaris van de Klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht.

Uitspraak

Hierna zal de commissie in een gemotiveerde uitspraak over uw klacht beslissen. Er zijn 3 mogelijkheden, namelijk gegrondverklaring, gedeeltelijke gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht. Daarnaast kan de commissie in de uitspraak aanbevelingen doen aan de raad van bestuur van Noordwest Ziekenhuisgroep over te nemen maatregelen. De schriftelijke uitspraak wordt binnen 6 weken na de mondelinge behandeling aan u en aan degene(n) tegen wie de klacht is gericht toegezonden. De raad van bestuur ontvangt een afschrift van de uitspraak. In het algemeen neemt de gehele behan-

deling van de klacht ongeveer 3 tot 4 maanden in beslag.

NB! De commissie heeft niet de bevoegdheid een uitspraak te doen over de gegrondheid van een eventuele aansprakelijkstelling en/of schadeclaim.

■ **Aansprakelijkstelling**

Zaakschade

In principe is Noordwest Ziekenhuisgroep niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen. In bepaalde gevallen kan hierop echter een uitzondering worden gemaakt. Wanneer u een verzoek tot vergoeding wilt indienen voor de schade ten gevolge van vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen, dan kunt u dit kenbaar maken aan het klachtenbureau. Over de verdere afhandeling van de schadevergoeding informeert het klachtenbureau u.

Schadevergoeding bij medische fouten

In de gezondheidszorg worden dagelijks vele handelingen verricht. Niet alleen door artsen maar bijvoorbeeld ook door verpleegkundigen of fysiotherapeuten. Zij zullen u zo goed mogelijk behandelen. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat en dat u schade lijdt. Dat betekent nog niet dat u automatisch recht heeft op schadevergoeding. Als u overweegt het ziekenhuis aansprakelijk te stellen, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken. In uw brief aan het klachtenbureau geeft u aan dat u schade heeft geleden door het handelen van de hulpverlener(s).

U vermeldt wat er fout is gegaan en wanneer. Zo mogelijk noemt u de namen van de betrokkene(n). Verder vermeldt u letterlijk in uw brief dat u de hulpverlener of de instelling voor de geleden schade aansprakelijk stelt.

Over de verdere afhandeling neemt het klachtenbureau telefonisch contact met u op.

■ **Externe instanties**

Voor externe klachtprocedures, zoals geschillencommissie en tuchtcollege, kunt u zich wenden tot het klachtenbureau dat u hierover verder kan informeren. Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden:

- **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam**
(regio Noord-Holland en Utrecht)
telefoon: 070 - 340 5970 of 06 - 1158 2781
www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl
- **Inspectie voor de Gezondheidszorg**
via landelijk Meldpunt Zorg
telefoon: 088 - 120 5020
www.landelijkmeldpuntzorg.nl
- **Geschillencommissie Zorginstellingen**
telefoon: 070 - 310 5310
www.degeschillencommissie.nl
- **Landelijk adviespunt zorgbelang**
telefoon 0900 - 243 7070
www.adviespuntzorgbelang.nl

■ Regels

Geheimhouding: Alle medewerkers van het ziekenhuis, het klachtenbureau en de leden van de Patiënten Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan ze in het kader van de klachtenbehandeling kennis nemen. U kunt erop rekenen dat de gegevens betreffende de klacht of degene die de klacht heeft ingediend strikt vertrouwelijk zullen worden behandeld.

Kosten: Aan de bemiddeling en behandeling van uw klacht binnen het ziekenhuis zijn voor u geen kosten verbonden.

Machtiging: Wanneer het klachtenbureau of de Patiënten Klachtencommissie het medisch en/of verpleegkundig dossier wil inzien, dan vragen zij u hiervoor mondeling of schriftelijk toestemming.

Registratie: Wanneer u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem in een overzicht verwerkt en voorgelegd aan de raad van bestuur, de leidinggevendenden en de specialisten. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Reglement: Het volledige klachtenreglement van Noordwest Ziekenhuisgroep is bij het klachtenbureau verkrijgbaar.

■ **Meer informatie**

Wilt u meer weten over de klachtenopvang en -behandeling van Noordwest Ziekenhuisgroep, dan kunt u contact opnemen met het klachtenbureau, telefoonnummer 072 - 548 3501. Het klachtenbureau is op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 16:30 uur.

Noordwest Ziekenhuisgroep

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

www.nwz.nl

tel 072 - 548 4444

Colofon

Redactie Klachtenbureau Noordwest Ziekenhuisgroep

Fotografie vormgeving Noordwest

Druk MarcelisDekave / 9e druk

Artikel nr 09529/2018.02

Op alle onderzoeken en behandelingen van Noordwest Ziekenhuisgroep zijn de algemene voorwaarden van Noordwest Ziekenhuisgroep van toepassing, zie www.nwz.nl.

■ Formulier uitsluitend voor klachten

Geachte patiënt en bezoeker,
Heeft u klachten over de patiëntenzorg of dienstverlening, dan kunt u dit formulier opsturen naar het klachtenbureau. Na ontvangst van dit formulier neemt het klachtenbureau doorgaans binnen 3 werkdagen telefonisch contact met u op.

Naam

Adres

Postcode + woonplaats

Telefoon

Geboortedatum

Naam + geboortedatum patiënt (indien afwijkend van hierboven)

.....

Datum van uw klacht

Locatie Alkmaar Den Helder Schagen
 Limmen Heerhugowaard Texel

Betreft verpleegafdeling

specialisme

polikliniek

dagbehandeling

overige afdelingen

- aankruisen wat van toepassing is
- vermeld indien bekend het afdelingsnummer en/of specialisme of naam betrokkene

zie ommezijde

Omschrijf hieronder uw klacht

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Plaats

Datum

Handtekening

U kunt dit formulier opsturen naar:

Noordwest Ziekenhuisgroep
t.a.v. het klachtenbureau
huisnummer 044
Postbus 501
1800 AM Alkmaar

www.nwz.nl