

Ziekenhuis



**Amstelland**

*aangenaam dichtbij*



Patiënteninformatie

## Klachtenopvang Ziekenhuis Amstelland



In deze folder vindt u informatie over de klachtenopvang in Ziekenhuis Amstelland. De uitgebreide klachtenregeling is via de website in te zien. Deze is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

## **Inleiding**

Ziekenhuis Amstelland vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg en dienstverlening. De medewerkers en de specialisten van ons ziekenhuis streven ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kunnen er dingen misgaan of anders lopen dan u had verwacht.

Dat kan aanleiding geven tot een vraag, verbeteruggestie of een klacht. Wij stellen het op prijs als u ons wilt laten weten waar u niet tevreden over bent. Zo kan er naar een oplossing gezocht worden en herhaling van klachten worden voorkomen. Bovendien geeft u ons dan de kans om de zorg te verbeteren.

## **Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?**

Als u een klacht hebt, kunt u deze het best bespreken met de betrokken zorgverlener, medewerker of diens leidinggevende. Een open gesprek werkt vaak verhelderend en kan soms uw ontevredenheid wegnemen. Als u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek, kunt u de klachtenbemiddelaar inschakelen. Dit kan ook als u uw klacht liever eerst met iemand anders dan de direct betrokkene(n) of leidinggevende bespreekt. U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via het klachtenformulier op de website van Ziekenhuis Amstelland indienen.

## **De klachtenbemiddelaar**

Als u uw klacht heeft ingediend, zal de klachtenbemiddelaar zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om uw wensen ten aanzien van de verdere aanpak te bespreken.

Omdat het gaat om uw ervaringen in het ziekenhuis is het over het algemeen belangrijk dat de klacht in uw bewoordingen wordt overgebracht aan betrokkene(n).

Afhankelijk van de aard van de klacht en uw eigen wensen, neemt de klachtenbemiddelaar de klacht zelf in behandeling of stuurt deze door naar de Klachtenadviescommissie.

U kunt in vertrouwen met haar overleggen. Haar onafhankelijke werkwijze is door de Wet klachten, kwaliteit en geschillen zorg gewaarborgd en ze heeft een geheimhoudingsplicht. Uw wens is ten aanzien van het behandelen van de klacht leidend.

## **Wat doet de klachtenbemiddelaar met uw klacht?**

Afhankelijk van wat u wilt bereiken, kunt u kiezen uit de volgende mogelijkheden:

- U kunt uw klacht alleen ter kennisgeving melden bij de klachtenbemiddelaar. U vindt een reactie van de betrokkene(n) niet nodig. De klachtenbemiddelaar brengt de klacht onder de aandacht van de betrokkene(n) en registreert de klacht in een centraal systeem. Zo kunnen trends zichtbaar worden waarop zo nodig maatregelen genomen kunnen worden.
- De klachtenbemiddelaar kan bemiddelen. Zij legt uw klacht in uw bewoordingen voor aan de betrokken medewerker of specialist. Ze kan uw klacht bespreken of een schriftelijke reactie vragen.

- Deze reactie kan ze vervolgens telefonisch aan u overbrengen.
- Een andere mogelijkheid is dat de betrokkene(n) rechtstreeks contact met u opnemen om de klacht met u te bespreken.
- Ook kunt u vragen om een schriftelijke reactie van de betrokkene(n).
- De klachtenbemiddelaar organiseert een gesprek tussen u en de betrokkene(n), waar zij als onpartijdige gespreksleider bij aanwezig is.

Als u hierna niet tevreden bent en verder stappen wenst te ondernemen, kan de klachtenbemiddelaar u over de verdere mogelijkheden informeren.

### **De Klachtenadviescommissie**

De Klachtenadviescommissie heeft tot taak uw klacht te behandelen en onderzoekt deze volgens een formeel vastgelegde, schriftelijke procedure. De Klachtenadviescommissie adviseert de Raad van Bestuur over een oordeel en de gegrondheid van uw klacht en doet soms een aanbeveling. De Raad van Bestuur stuurt dit oordeel aan u en aan de betrokken medewerker(s) of specialist(en).

Wanneer u uw klacht wilt voorleggen aan de Klachtenadviescommissie, kunt u deze schriftelijk indienen bij de klachtenbemiddelaar. Zij bespreekt met u de verdere procedure.

De Klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie. De commissieleden hebben een geheimhoudingsplicht.

## **Geschilleninstantie**

Indien uw klacht na behandeling door de Klachtenadviescommissie niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Ziekenhuis Amstelland is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Deze commissie behandelt ook claims tot een bedrag van € 25.000,-.

U kunt uw brief richten aan:

Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070-310 53 80 open op werkdagen van 9.00-17.00 uur.

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

De Geschillencommissie zal kosten tussen € 55,- en € 127,50 in rekening brengen voor de behandeling van uw klacht of claim.

## **Aansprakelijkstelling**

Wanneer u meent schade te hebben geleden door toedoen van het handelen of nalaten van handelen door de specialisten of medewerkers van het ziekenhuis, kunt u het ziekenhuis aansprakelijk stellen. U kunt de aansprakelijkheidstelling schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur van Ziekenhuis Amstelland.

Bij een aansprakelijkstelling op medisch gebied zal Ziekenhuis Amstelland zijn verzekeraar Medirisk vragen om de aansprakelijkstelling in behandeling te nemen. Op de site van Medirisk, vindt u informatie over hoe deze procedure in

zijn werk gaat. Ook de klachtenbemiddelaar kan u hierover inlichten.

Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing, verlies of beschadiging van eigendommen.

**Bereikbaarheid klachtenbemiddelaar**

*(maandag t/m vrijdag tussen 9.00 en 16.30 uur)*

Telefoon: 020 – 755 6339

Email adres: klachtenbemiddelaar@zha.nl

**Postadres klachtenbemiddelaar**

Ziekenhuis Amstelland

t.a.v. klachtenbemiddelaar

Postbus 328

1180 AH Amstelveen

**Postadres Raad van Bestuur**

Raad van Bestuur Ziekenhuis Amstelland

Antwoordnummer 191

1180 VB Amstelveen