



St. Anna Ziekenhuis



**Heeft u een klacht?
Laat het ons weten!**

Anna. Liefde voor leven.

Klachtenregeling in het St. Anna Ziekenhuis

In het St. Anna Ziekenhuis proberen wij u zo goed mogelijk te behandelen en te verzorgen. Iedereen die werkt in ons ziekenhuis doet zijn werk zo nauwkeurig mogelijk en met grote inzet. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dit graag van u, zodat wij er iets mee kunnen doen.

In het St. Anna Ziekenhuis hebben we een klachtenregeling die ervoor zorgt dat wij op verantwoorde wijze aandacht besteden aan klachten. Het doel van de regeling is om de oorzaak van uw klacht helder te krijgen, samen tot een oplossing te komen en (soortgelijke) klachten in de toekomst te voorkomen. Wij gaan vertrouwelijk en zeer zorgvuldig met uw klachten om.

In deze folder beschrijven wij welke wegen u kunt bewandelen als u een klacht heeft.

Welke weg kunt u bewandelen binnen het St. Anna Ziekenhuis

Is er iets gebeurd waardoor u bijvoorbeeld niet tevreden of boos bent? Wilt u dat hier iets mee gedaan wordt? Hieronder bespreken wij welke wegen u kunt bewandelen in het St. Anna Ziekenhuis:

1. Ga het gesprek aan
2. Neem contact op met de klachtenfunctionaris
3. Overige mogelijkheden/instanties

Voor klachten over uw zorgnota kunt u rechtstreeks contact opnemen met de zorgadministratie (zie blz. 6 'Klachten over uw zorgnota').

1. Ga het gesprek aan

In de meeste gevallen raden wij u aan, om eerst het gesprek met de betreffende zorgverlener aan te gaan. Soms blijkt dat het niet gaat om een (medische) fout, maar is er iets misgegaan in de communicatie. In een gesprek kan de zorgverlener u wellicht alsnog een bevredigende uitleg geven.

Vindt u het moeilijk om dit gesprek zelf aan te gaan? Of verloopt het gesprek met de betreffende zorgverlener niet zoals u wilt? Dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende via de betreffende polikliniek of (verpleeg)afdeling om uw klacht te bespreken.

2. Afhandeling via de klachtenfunctionaris: informatie, advies en bemiddeling

U kunt telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Of u kunt uw klacht schriftelijk indienen door:

- een brief te schrijven;
- het klachtenformulier achter in deze folder in te vullen;
- het klachtenformulier op onze website (www.st-anna.nl/klachtenformulier) in te vullen.

Als u een klacht indient, wordt deze per post of e-mail bevestigd. Als u een klacht schriftelijk indient, neemt de klachtenfunctionaris, indien nodig, contact met u op om de klacht zo helder mogelijk te krijgen.

De klachtenfunctionaris geeft u informatie en advies over de beste manier om met uw klacht om te gaan en hij maakt afspraken met u over eventuele vervolgstappen. Dit kunnen de volgende stappen zijn:

- De klachtenfunctionaris kan uw klacht bespreken volgens het principe van 'hoor en wederhoor' waarbij hij afzonderlijk met u en de betreffende zorgverlener of leidinggevende praat. Daarna brengt hij u

op de hoogte van het resultaat en stelt eventuele vervolgstappen voor.

- Daarnaast kunt u natuurlijk ook kiezen voor een direct contact met de betreffende zorgverlener in de vorm van een bemiddelingsgesprek. De klachtenfunctionaris heeft hierbij de rol van neutrale en onpartijdige bemiddelaar en treedt tijdens dit gesprek op als gespreksleider.

Mogelijk leidt het rechtstreeks contact met de betreffende zorgverlener en/of de tussenkomst van de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat. Dan kan de klachtenfunctionaris u meer informatie geven over de hierna beschreven mogelijkheden/instancies.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar op maandag t/m donderdag:

Telefoon: 040 - 286 4004

Website: www.st-anna.nl/klacht
www.st-anna.nl/klachtenformulier

Postadres: Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 10031
5660 VB Geldrop

3. Overige mogelijkheden/instancies

Afhandeling via de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenfunctionaris kan een klager ondersteunen bij het aandragen van een klacht bij de klachtenonderzoekscommissie van het St. Anna Ziekenhuis. Behandeling door de klachtenonderzoekscommissie is gericht op een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De commissie behandelt uw klacht volgens een vaste procedure, waarbij sprake is van een klager (de patiënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger) en een aangeklaagde (de zorgverlener en/of de eindverantwoordelijke functionaris). De commissie onderzoekt de gebeurtenissen die tot de klacht geleid hebben. Uitgangspunt is het principe van 'hoor en

wederhoor'. Dit betekent dat zowel de klager als de aangeklaagde persoonlijk de gelegenheid krijgt om bij de commissie nadere mondelinge of schriftelijke toelichting te geven.

Na deze procedure geeft de klachtenonderzoekscommissie een oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan daarbij aanbevelingen doen. Alle partijen worden schriftelijk op de hoogte gesteld. De raad van bestuur ontvangt een afschrift van het aan partijen gezonden oordeel en treft, waar nodig, maatregelen.

De klachtenfunctionaris kan u meer informatie geven over bovenstaande procedure.

Geschillencommissie Ziekenhuizen

Het St. Anna Ziekenhuis is aangesloten bij de geschillencommissie ziekenhuizen. Als een aanklacht na behandeling volgens bovenstaande procedures, niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u de gang naar de geschillencommissie bewandelen. Deze commissie behandelt klachten over de uitvoering van behandeling, bejegening, informatievoorziening en schade. Is er sprake van een financiële claim, dan kan dit alleen als de claim niet hoger is dan € 25.000, =.

Voor het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie heeft de klager geen advocaat nodig. De uitspraak van de commissie is bindend. Dit betekent dat de uitspraak geldt voor beide partijen en altijd moet worden nagekomen. U kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

De mogelijkheid om een oordeel te vragen aan de Geschillencommissie ziekenhuizen is bedoeld als een laagdrempelig en minder kostbaar alternatief voor de gang naar de civiele rechter.

Postadres: De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Website: www.degeschillencommissie.nl
E-mail: registrant@degeschillencommissie.nl
Telefoon: 070 - 3105371

De klachtenfunctionaris kan u meer informatie geven over deze procedure.

Aansprakelijkstelling (schadeclaim)

Soms gaat een klacht samen met een aansprakelijkstelling voor zaak- en/of personenschade. Deze aansprakelijkstelling kan schriftelijk worden gericht aan de raad van bestuur.

Er vindt een beoordeling plaats door de (medisch adviseurs van de) aansprakelijkheidsverzekeraar.

De klachtenfunctionaris kan u hierover informatie geven.

Klachten over uw zorgnota

Als u een klacht heeft over uw zorgnota, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de zorgadministratie. Zij kunnen u daarover uitleg geven. Meer informatie over de zorgnota vindt u op de website van het St. Anna Ziekenhuis en in onze folder *'Ziekenhuiszorg. Wat betaalt u?'*.

De zorgadministratie is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.30 - 12.30 uur.

Postadres: Afdeling zorgadministratie
Antwoordnummer 10031
5660 VB Geldrop

Website: www.st-anna.nl/zorgkosten
E-mail: zorgadministratie@st-anna.nl
Telefoon: 040 - 286 4457

Klachtenformulier voor de klachtenfunctionaris

Achterin de folder vindt u ons klachtenformulier voor de klachtenfunctionaris. Graag dit formulier zo volledig mogelijk invullen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Vul daarom uw persoonsgegevens volledig in.

Na het invullen kunt u dit formulier losknippen van de folder en in één van onze klachtenbussen doen bij:

- de hoofdingang;
- de spoedeisende hulp;
- locatie Eindhoven/TopSupport.

Ook kunt u het formulier in een gesloten enveloppe zonder postzegel sturen naar:

St. Anna Ziekenhuis
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 10031
5660 VB Geldrop



Klachtenformulier voor de klachtenfunctionaris

Uw persoonlijke gegevens:

Naam en voorletters : m/v
Meisjesnaam :
Adres :
Postcode & woonplaats :
Geboortedatum :
Telefoonnummer privé :
Telefoonnummer mobiel :
E-mailadres :
Datum : - -

Het betreft een klacht over:

Naam:
Afdeling:
Specialisme:
Functie:

Omschrijving van uw klacht:

Naam en voorletters patiënt: m/v

Geboortedatum patiënt: - -

St. Anna Ziekenhuis

Locatie Geldrop

Bogardeind 2
5664 EH Geldrop

Locatie Eindhoven

Antoon Coolenlaan 1-03
5644 RX Eindhoven

T 040 - 286 4040

COLOFON

Opmerkingen, suggesties of aanvullingen op de folder kunt u kenbaar maken bij patiëntenvoorlichting: patiëntenvoorlichting@st-anna.nl

www.st-anna.nl

**ALG017
02-19**