

Klachtenregeling

HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS IS ONDERDEEL VAN

CURAMARE

zorg met hart en ziel

Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis streeft ernaar om zorg van goede kwaliteit te leveren. Toch kunnen er dingen anders lopen dan u verwacht had.

Wanneer u niet tevreden bent, of er zijn zaken gebeurd die u als onjuist of onterecht heeft ervaren, dan is het zowel voor uzelf als voor ons van belang dat u laat weten waarover u niet tevreden bent. Alleen dan bestaat de mogelijkheid om, samen met u, naar een oplossing te zoeken.

De eenvoudigste en vaak ook de beste oplossing is uw klacht te bespreken met de betrokken arts, medewerker of leidinggevende van de afdeling. Een gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw ongenoegen wegnemen. Uw klacht biedt Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis de mogelijkheid om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Indien u hierna toch besluit om een klacht in te dienen, vindt u in deze folder de informatie over de verschillende mogelijkheden. U kunt erop rekenen dat wij uw klacht serieus nemen en er zorgvuldig mee om zullen gaan.

Klacht indienen

Indien u bij de betrokken medewerker of specialist geen gehoor vindt voor uw klacht of er is geen gelegenheid voor een gesprek waarin u uw ongenoegen kenbaar kunt maken, dan kunt u zowel mondeling als schriftelijk een klacht indienen.
Via onze website bestaat de mogelijkheid om digitaal een klachtenformulier in te vullen. Ook vindt u een klachtenformulier in deze folder. Wanneer u uw klacht mondeling wilt indienen, kunt u hiervoor contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Er kan dan een afspraak met u worden gemaakt.

Klachtenfunctionaris

Alle klachten/brieven worden eerst gezien door de klachtenfunctionaris. Na ontvangst van uw brief wordt er contact met u opgenomen. In overleg met u wordt besproken op welke wijze uw klacht in behandeling wordt genomen. De klachtenfunctionaris kan u hierbij adviseren: in een aantal gevallen kan bijvoorbeeld de/uw voorkeur uitgaan naar een gesprek met degene over wie u klaagt, in andere gevallen kan de voorkeur uitgaan naar een behandeling door de Klachtenonderzoekscommissie.

De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat u vertelt. Alleen met uw toestemming wordt uw klacht aan anderen bekend gemaakt, bijvoorbeeld aan de Raad van Bestuur. Uiteraard gaat men hierbij zorgvuldig om met uw persoonsgegevens.

Wanneer u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. Aan de hand van een geanonimiseerd overzicht wordt elk halfjaar een geanonimiseerd overzicht opgesteld voor de Raad van Bestuur. Dit overzicht wordt vervolgens besproken met de Cliëntenraad, het Managementteam en het bestuur van de Medische Staf. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. Tevens wordt een jaarverslag opgesteld, waarin de klachten geanonimiseerd opgenomen worden.

De klachtenfunctionaris onthoudt zich van een mening over uw klacht en stelt zich onpartijdig op. De klachtenfunctionaris kan bij de betrokkene(n) of leidinggevende een (schriftelijke) reactie vragen op uw klacht. U wordt van het resultaat op de hoogte gesteld. Indien u dit wenst kan de klachtenfunctionaris ook een gesprek tussen u en de betrokkene(n) regelen. Op verzoek kan de klachtenfunctionaris bij een gesprek met degene(n) over wie wordt geklaagd als onpartijdige gesprekspartner aanwezig zijn.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, uiterlijk binnen een termijn van zes weken. Als dit niet mogelijk is, krijgt u hiervan bericht.

Met het indienen van uw klacht geeft u de klachtenfunctionaris en de betrokkene(n) uit het ziekenhuis die om een reactie worden gevraagd toestemming tot het inzien van het medisch dossier. Indien u dit niet wilt, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken.

Indien u zelf niet in staat bent een klacht in te dienen, kan uw wettelijk vertegenwoordiger namens u een klacht indienen. Wanneer een klacht wordt ingediend door een ander dan de patiënt zelf, dient de patiënt de (klacht)brief mede te ondertekenen.

Contactgegevens Klachtenfunctionaris

Het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris van Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis is 06 53 58 17 40. Bij geen gehoor kunt u altijd de voicemail inspreken zodat de klachtenfunctionaris u terug kan bellen.

U kunt uw brief sturen naar:
Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Postbus 153
3240 AD Middelharnis

Via de website www.vanweelbethesda.nl vindt u onder ‘Ons ziekenhuis’ een kopje ‘klachten’ met daarbij een digitaal klachtenformulier. U kunt ook een e-mail sturen aan de klachtenfunctionaris via klacht@vanweelbethesda.nl.

Klachtenonderzoekscommissie

Mocht de behandeling van uw klacht niet tot het door u gewenste resultaat leiden, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht schriftelijk bij de Klachtenonderzoekscommissie van het ziekenhuis in te dienen.

De klachtenonderzoekscommissie CuraMare en Spijkenisse MC is een onafhankelijke commissie die een schriftelijke uitspraak doet over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van uw klacht. De klachtenonderzoeks-commissie neemt uitsluitend schriftelijke klachten in behandeling.

De klachtenonderzoekscommissie is samengesteld uit een jurist als onafhankelijk voorzitter, een lid namens de Patiëntenfederatie Nederland en een vertegenwoordiger van de medische staf. Afhankelijk van de organisatie waar de klacht betrekking op heeft, worden twee leden aan de commissie toegevoegd. De Klachtenonderzoekscommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Wanneer de Klachtenonderzoekscommissie uw klacht heeft ontvangen, krijgt u schriftelijk bericht van ontvangst en wordt u gevraagd toestemming te verlenen aan de Klachtenonderzoekscommissie en de beklaagde(n) tot het inzien van het medisch dossier. Vervolgens stelt de Klachtenonderzoekscommissie een onderzoek in en vraagt aan de betrokkene(n) een reactie op de klacht. Voorafgaand aan de hoorzitting van de Klachtenonderzoekscommissie waarin uw klacht wordt behandeld, krijgt u de reactie(s) van de betrokkene(n) toegestuurd, zodat u de gelegenheid heeft om hierop te reageren. U wordt uitgenodigd voor de hoorzitting van de Klachtenonderzoekscommissie waarbij partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. De vergaderingen van de Klachtenonderzoekscommissie zijn niet openbaar.

Nadat uw klacht is onderzocht, doet de Klachtenonderzoekscommissie een gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Deze uitspraak kan zijn gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Tevens kan de Klachtenonder-zoekscommissie aanbevelingen doen.
De schriftelijke uitspraak van de Klachtenonderzoekscommissie wordt aan u, de betrokkene(n) en aan de Raad van Bestuur toegezonden. Vervolgens ontvangt u een reactie van de Raad van Bestuur, bijvoorbeeld of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

De volledige werkwijze is omschreven in het Reglement Klachtenonderzoeks-commissie CuraMare en Spijkenisse MC en is op te vragen bij de Klachtenfunctionaris of bij de ambtelijk secretaris van de Klachtenonderzoekscommissie.

U kunt uw brief sturen naar:
Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis
t.a.v. de Klachtenonderzoekscommissie
Postbus 153
3240 AD Middelharnis

Of per er-mail naar klachtenonderzoekscommissie@curamare.nl.

Aansprakelijkheid

De medewerkers en artsen in ons ziekenhuis proberen zorgvuldig te werken. Desondanks is het niet altijd te voorkomen dat u tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis op de een of andere manier schade ondervindt. Schade kan materieel zijn, dat wil zeggen dat er eigendommen van u beschadigd worden of zelfs kwijt raken. Dit noemen we 'zaakschade'. Er kan ook schade ontstaan die uw persoon betreft. Dit noemen we ‘letsel- en immateriële schade’.

Zaakschade

Ons ziekenhuis is openbaar en is voor iedereen vrij toegankelijk. Diefstal, vermissing of beschadiging van eigendommen zijn hierdoor niet altijd te voorkomen. Wij adviseren u bij uw bezoek aan ons ziekenhuis geen waardevolle (emotionele) zaken en zo min mogelijk contant geld mee te nemen. Het ziekenhuis aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade of verlies van dergelijke zaken. Als buiten uw schuld schade ontstaat aan uw eigendommen kan dit in aanmerking komen voor vergoeding. Hierbij moet wel duidelijk zijn dat de organisatie of het personeel verantwoordelijk en aansprakelijk is voor het ontstaan van schade of verlies.

Een verzoek tot schadevergoeding kunt u indienen met behulp van het Schadeformulier beschadiging of vermissing van eigendommen. Wij vragen u hierbij aan te tonen waaruit de schade bestaat. Voeg daarom een kopie van de originele aankoopnota bij. De hoogte van een eventuele schadevergoeding hangt af van de dagwaarde van de verloren/beschadigde zaak. Na het indienen van het schadeformulier ontvangt u een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere afhandeling.
Het Schadeformulier beschadiging of vermissing van eigendommen kunt u vinden op https://www.vanweelbethesda.nl of op de verpleegafdelingen.

U kunt het formulier sturen naar:
Stichting Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis
t.a.v. bestuursondersteuning / zaakschade
Postbus 153
3240 AD Middelharnis

Letsel- en immateriële schade

Wanneer u van mening bent dat u schade heeft geleden als gevolg van een (medische) behandeling kunt u het ziekenhuis hiervoor schriftelijk aansprakelijk stellen. Als bij een medische behandeling iets misgaat of het resultaat tegenvalt, betekent dit niet automatisch dat er een fout is gemaakt. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van een ziekte waarover nog weinig bekend is. Ook kan er tijdens de operatie een complicatie optreden die de arts niet had kunnen voorzien of voorkómen. In zulke gevallen is er geen sprake van een medische fout en bestaat er dus geen recht op schadevergoeding.

In een notendop treft u hier het wettelijk ‘recept’ voor aansprakelijkheid:

- De hulpverlener en/of instelling moet onzorgvuldig hebben gehandeld;
- De patiënt moet daadwerkelijk schade hebben geleden;
- De patiënt moet aantonen dat de schade is veroorzaakt door dit onzorgvuldig handelen (causaal verband);
- Het bewijs hiervoor moet door de patiënt worden geleverd. De hulpverlener heeft echter wel een ophelderingsplicht.

U beschrijft in uw brief wat er is voorgevallen, wanneer dit is gebeurd, welke schade u heeft geleden, wat daarvan de oorzaak is en zo mogelijk welke hulpverlener(s) en/of afdeling(en) erbij betrokken zijn.

U kunt uw aansprakelijkstelling sturen naar:
Stichting Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis
t.a.v. jurist CuraMare
Postbus 153
3240 AD Middelharnis

Indien u vragen heeft over zaak- of letselschade kunt u contact opnemen met de afdeling bestuursondersteuning.

Externe instanties

U kunt melding van uw klacht maken bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd via het Landelijk Meldpunt Zorg, tel. 088 – 120 5020. Het Landelijk Meldpunt Zorg kan u adviseren en begeleiden indien u een klacht heeft over de kwaliteit van de gezondheidszorg. Meer informatie is te vinden op www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Voor advies en informatie over uw klacht kunt u contact opnemen met het Nationale Zorgnummer, onderdeel van Patiëntenfederatie Nederland via 0900 23 56 780. Zie verder www.patientenfederatie.nl

Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Een geschil over de afhandeling van uw klacht kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen via het vragenformulier van de Geschillencommissie. Het klachtengeld bedraagt € 52,50. Het klachtengeld kan oplopen tot € 127,50 indien er sprake is van een financiële claim tot maximaal € 25.000. Geeft De Geschillencommissie Ziekenhuizen u (gedeeltelijk) gelijk, dan krijgt u het betaalde bedrag (gedeeltelijk) terug. Een uitspraak van de Geschillencommissie Ziekenhuizen is bindend: beide partijen moeten zich eraan houden. Voor meer informatie of voor het opvragen van een vragenformulier kunt u contact opnemen via tel. 070 – 310 5310 of via de website www.degeschillencommissiezorg.nl

Actuele informatie over andere klachteninstanties is te vinden op de website www.kiesbeter.nl, onderdeel klachteninstanties (patiënten rechten).

Tot slot

Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis wil graag een ziekenhuis zijn waar de patiënt centraal staat en waar goede patiëntenzorg geboden wordt. Wij blijven daarom altijd op zoek naar verbeteringen. Als patiënt kunt u ons daarbij helpen. Wij staan open voor uw opmerkingen, klachten en ideeën. Mede daardoor kunnen wij u nog beter van dienst zijn.

Wij hopen dat de informatie over de klachtenregeling overbodig blijkt te zijn en dat u uw contact met Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis als prettig en goed heeft ervaren. Voor aanvullende informatie over de klachtenregeling kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenformulier

Ik ben in het ziekenhuis geweest en heb een klacht over het volgende:

Datum bezoek:
Afdeling:
Behandelaar:
Onderwerp van de klacht:
Omschrijving van de klacht

Klacht betreft patiënt

Naam:	
Geboortedatum:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Datum:	Handtekening:

Klacht wordt ingediend door: □ patiënt zelf (u hoeft verder niets in te vullen)
□ anders (vul hieronder uw gegevens in)

Naam:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Datum:	Handtekening:

Wanneer een klacht wordt ingediend door een ander dan de patiënt zelf, dient de patiënt dit klachtenformulier zo mogelijk mede te ondertekenen.

Met het indienen van uw klacht geeft u de klachtenfunctionaris en de betrokkene(n) uit het ziekenhuis die om een reactie worden gevraagd toestemming tot het inzien van het medisch dossier voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van uw klacht. Indien u dit niet wilt, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken.

U kunt dit formulier sturen naar: Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 153
3240 AD Middelharnis
of per e-mail klacht@curamare.nl

Aantekeningen

Aantekeningen

VAN WEEL-BETHESDA
ziekenhuis

Stationsweg 22
3247 BW Dirksland
www.vanweelbethesda.nl
Telefoon algemeen 0187 60 73 00
Telefoon afsprakenbureau 0187 60 23 55
Telefoon afsprakenbureau röntgen 0187 60 74 99

Polikliniek Dirksland

Ingang Secretarieweg
Telefoon afsprakenbureau 0187 60 23 55
Telefoon afsprakenbureau röntgen 0187 60 74 99

Polikliniek Hellevoetsluis

Vliet 4
3224 HE Hellevoetsluis
Telefoon afsprakenbureau 0187 60 23 55
Telefoon afsprakenbureau röntgen 0187 60 74 99

Polikliniek Brielle

Amer 21
3232 HA Brielle
Telefoon afsprakenbureau 0187 60 23 55
Telefoon afsprakenbureau röntgen 0187 60 74 99

Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis levert excellente basiszorg aan de inwoners van Goeree-Overflakkee en westelijk Voorne-Putten. Het ziekenhuis heeft haar hoofdvestiging in Dirksland en poliklinieken in Hellevoetsluis en Brielle. Gastvrije, deskundige zorg met compassie en respect voor de patiënt en zijn naasten is het uitgangspunt in onze dagelijkse omgang met patiënten. Om de beste zorg te leveren, werken we nauw samen met andere ziekenhuizen en zorgaanbieders in de regio Zuid-Holland Zuid met als motto goede zorg dichtbij als het kan, ver weg als het moet. Daarnaast levert Het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis samen met CuraMare een compleet pakket aan zorg, van geboorte tot de laatste fase.