

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Mogelijkheden van klachtafhandeling	5
1 Bespreken op de afdeling	5
2 Indienen bij de afdeling klachtenbemiddeling	5
Melden ter kennisgeving	5
Bemiddeling	6
3 Klachtencommissie	7
Behandeling door de Klachtencommissie	7
Aansprakelijkstelling	9
Tot slot	10

Voorwoord

Het UMC Utrecht vindt het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven de medewerkers van ons ziekenhuis ernaar om u, tijdens uw bezoek van u zelf of uw kind aan de polikliniek of tijdens opname zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. U kunt dan een klacht indienen. Als patiënt, ouder, kind of bezoeker heeft u het recht om te klagen. Sterker nog: wij stellen het op prijs als u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt. Dat geeft ons de mogelijkheid samen met u een oplossing te vinden. Ook helpt het ons de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren. U kunt erop rekenen dat wij uw klacht serieus nemen.

Onze voorkeur gaat er naar uit de oplossing zo dicht mogelijk bij de plaats waar uw klacht is ontstaan, te vinden. Wij verzoeken u daarom éérs te proberen met de direct betrokken personen tot overeenstemming te komen. Als dit niet lukt of als uw voorkeur ernaar uitgaat derden in te schakelen, dan kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaars.

Samen met de klachtenbemiddelaar bekijkt u wat u met uw klacht wilt bereiken. Ook bepaalt u samen op welke manier de klacht wordt aangepakt.

- Het kan zijn dat u uw klacht ter kennisgeving wilt melden om hiermee een herhaling voor andere patiënten te voorkomen.
- Het kan ook zijn dat u wordt geadviseerd een oplossing voor uw klacht te zoeken via bemiddeling door de klachtenbemiddelaar.
- De klachtenbemiddelaar kan u ook voorstellen uw klacht ter behandeling voor te leggen aan de Klachtencommissie. Dat zal met name het geval zijn wanneer het u erom gaat een uitspraak te krijgen of er al dan niet juist gehandeld is.
- Ten slotte kan de klachtenbemiddelaar u ook informeren over de gang van zaken als u het ziekenhuis aansprakelijk wilt stellen.

Meer informatie over wat u kunt verwachten van de verschillende wijzen van klachtenopvang vindt u in deze brochure. Wilt u een persoonlijke toelichting op deze mogelijkheden of heeft u vragen op dit gebied? Neemt u dan contact op met de klachtenbemiddelaar.

Namens alle medewerkers,

Prof. dr. J.L.L. Kimpen

Voorzitter Raad van Bestuur UMC Utrecht

Mogelijkheden van klachtafhandeling

1 Bespreken op de afdeling

Wanneer u een klacht heeft, kunt u zich rechtstreeks wenden tot de betrokkene(n). Wij verzoeken u eerst te proberen op deze manier tot een voor u bevredigend resultaat te komen.

Als u niet tevreden bent met de uitkomst of als uw voorkeur ernaar uitgaat een derde in te schakelen, dan kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaars.

2 Indienen bij klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar streeft in eerste instantie naar een oplossing van klachten door bemiddeling. Dit geldt ook voor de klachten, die niet rechtstreeks bij de klachtenbemiddelaar zijn ingediend, maar bijvoorbeeld bij de Raad van Bestuur of bij de Klachtencommissie. Als u hiertegen zwaarwegende bezwaren heeft, dan kunt u dit kenbaar maken.

Als u uw klacht schriftelijk indient, krijgt u een ontvangstbevestiging. Zonodig neemt één van de klachtenbemiddelaars telefonisch contact met u op om u in de gelegenheid te stellen uw klacht nader toe te lichten.

De volgende wijzen van afhandeling zijn mogelijk:

Melden ter kennisgeving

Bezoekers en patiënten hebben de mogelijkheid suggesties en signalen ter verbetering te melden bij de klachtenbemiddelaar. Dit kan diverse zaken betreffen. De nadruk ligt echter vooral op de algemene accommodatie in de openbare ruimtes. Alle meldingen worden doorgegeven aan de verantwoor-

delijke leidinggevende van de betreffende divisie of directie, met het verzoek de situatie te onderzoeken en waar mogelijk maatregelen ter verbetering te treffen.

Bemiddeling

Als u streeft naar een oplossing van uw klacht, kunt u vragen om bemiddeling door de klachtenbemiddelaar. Het belangrijkste doel van bemiddeling is zo snel mogelijk tot een voor beide partijen acceptabele oplossing van het probleem te komen. De afhandeling verloopt over het algemeen als volgt.

De klachtenbemiddelaar geeft informatie en helpt u eventueel uw klacht te verwoorden en stelt vervolgens de persoon op wie uw klacht betrekking heeft en diens leidinggevende(n) op de hoogte. Zij doen een intern onderzoek, waarna de betrokkene een reactie geeft aan de klachtenbemiddelaar. Vervolgens stelt de klachtenbemiddelaar u op de hoogte. Dit kan een schriftelijke reactie zijn, maar als u een gesprek wilt met de betrokkene(n), is dit in overleg ook mogelijk. De klachtenbemiddelaar kan als onpartijdig gespreksleider bij het gesprek aanwezig zijn. De klachtenbemiddelaar streeft ernaar uw klacht binnen een termijn van twee maanden af te handelen, mits dit gezien de inhoud van de klacht en omstandigheden mogelijk is.

Postadres

UMC Utrecht
Klachtenbemiddeling
Huispost D.01.343
Postbus 85500
3508 GA Utrecht

T. 088 75 562 08

T. 088 75 588 50

3 Klachtencommissie

Wanneer u niet tevreden bent met de resultaten van de bemiddeling kunt u overwegen uw klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie beslist over de gegrondheid van uw klacht. Ook adviseert zij de Raad van Bestuur zo nodig over de te nemen maatregelen. De Klachtencommissie neemt uitsluitend klachten in behandeling, die schriftelijk zijn ingediend.

Bij de beoordeling van uw klacht gaat de Klachtencommissie vertrouwelijk om met uw gegevens. De vergaderingen van deze commissie zijn daarom niet openbaar. U heeft recht op inzage in de stukken, die betrekking hebben op de behandeling van uw klacht. Uitgesloten hiervan is echter de verslaglegging van de commissie. In de Klachtencommissie hebben leden zitting, die werkzaam zijn in het ziekenhuis en leden die niet in het ziekenhuis werken. De leden van het ziekenhuis zijn een leidinggevende verpleegkundige en twee ervaren specialisten. De leden die niet in het ziekenhuis werkzaam zijn, hebben een juridische of medische achtergrond. Ook neemt een vertegenwoordiger vanuit een patiëntenorganisatie deel.

Behandeling door de Klachtencommissie

Na ontvangst van uw klacht krijgt u binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging van de secretaris van de Klachtencommissie, waarin staat dat uw klacht in behandeling is genomen. U krijgt een formulier toegezonden waarmee u de commissie toestemming geeft tot inzage in uw medische gegevens. Vervolgens stelt de Klachtencommissie een onderzoek in. De betrokken medewerkers van het UMC Utrecht zijn verplicht hieraan mee te werken.

Het onderzoek houdt in dat uw klacht wordt voorgelegd aan degene(n), op wie uw klacht betrekking heeft en aan het management. Hierop wordt een schriftelijke reactie gevraagd, waarvan u een kopie ontvangt. Na afronding van het onderzoek worden de uitkomsten ter beoordeling aan de Klachtencommissie voorgelegd. De Klachtencommissie stelt u in de gelegenheid om tijdens een zitting aan de commissie uw klacht nader toe te lichten. Hierna geeft de commissie een oordeel over de gegrondheid van uw klacht. De

commissie brengt u schriftelijk op de hoogte van haar oordeel en stuurt deze brief tevens naar degene(n), op wie uw klacht betrekking heeft, naar het management van de betrokken afdeling, de Raad van Bestuur en de directeur Kwaliteit en Patiëntveiligheid. Van de Raad van Bestuur ontvangt u binnen een maand nadat het advies door de commissie is uitgebracht, schriftelijk haar standpunt over het oordeel van de commissie, eventueel vergezeld van de te nemen maatregelen.

De Klachtencommissie streeft ernaar uw klacht in een zo kort mogelijke periode te behandelen. Gelet op de hierboven beschreven procedure is de ervaring dat met de behandeling van een klacht meerdere maanden gemoeid is.

Bij patiënten die onder psychiatrische behandeling staan gelden andere wettelijke regels. Bent u onder psychiatrische behandeling én is er sprake van een gedwongen opname, dan geldt voor u de wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen). In dat geval dient de commissie bij klachten over opname, behandeling of ontslag binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de klacht een oordeel te geven.

Om tegemoet te komen aan de gestelde eis komt de commissie in een kleinere samenstelling bijeen. In elk geval heeft in de commissie een psychiater zitting die niet betrokken is bij de behandeling.

Postadres

UMC Utrecht
Klachtencommissie
Huispost D.01.343
Postbus 85500
3508 GA Utrecht

Aansprakelijkstelling

Wanneer u van mening bent dat u schade heeft geleden tengevolge van een medische behandeling of uw bezoek aan het ziekenhuis, en u wilt deze schade vergoed zien, kunt u het ziekenhuis daarvoor schriftelijk aansprakelijk stellen.

Een verzoek tot schadevergoeding (aansprakelijkstelling) kunt u doen door een brief te schrijven aan de Raad van Bestuur waarin u aangeeft wat er is gebeurd en waaruit uw schade bestaat. Uw verzoek wordt samen met de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis afgehandeld. Over de wijze van afhandeling wordt u geïnformeerd door de Raad van Bestuur. De eerder genoemde Klachtencommissie is niet bevoegd een oordeel over de eventuele aansprakelijkheid te geven.

Postadres

UMC Utrecht
Raad van Bestuur
Huispost D.01.343
Postbus 85500
3508 GA Utrecht

Tot slot

Voor de medewerkers van ons ziekenhuis is het belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over de geboden zorg. Mocht u over de gang van zaken niet tevreden zijn, dan biedt de klachtenopvang in het UMC Utrecht alsnog de gelegenheid een oplossing hiervoor te vinden. Wij stellen het zeer op prijs als u ons daartoe de mogelijkheid biedt.

De klachtenbemiddelaar registreert uw klacht. De gegevens worden anoniem in een rapportage verwerkt. Deze rapportage wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur en het betreffende management en vormt hiermee een belangrijk hulpmiddel ter verdere verbetering van de kwaliteit van onze patiëntenzorg. Voor bemiddeling van klachten en de klachtenbehandeling door de Klachtencommissie berekent het UMC Utrecht geen kosten.

Het feit dat het UMC Utrecht een goede regeling voor klachtenopvang heeft, betekent natuurlijk niet dat u daar per sé gebruik van moet maken. Het kan zijn dat uw voorkeur ernaar uitgaat uw klacht bij een externe instantie in te dienen.

De klachtenbemiddelaars vindt u in de centrale hal van locatie AZU, vlakbij de hoofdingang.

Openingstijden maandag tot en met vrijdag

10.00 - 12.00 uur

13.00 - 16.30 uur

Telefoonnummer(s)

088 75 562 08 (08.30 - 17.00 uur) en

088 75 588 50 (08.30 - 17.00 uur)

