



## UW KLACHT, ONZE ZORG

Spijkenisse Medisch Centrum 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 Spijkenisse Medisch Centrum 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.

### Klachtenfunctionaris

#### Uw 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. Voor het indienen van een klacht via de website dient u naar 'Tips, klachten, complimenten' onder het kopje 'Over ons' te gaan. Wanneer u uw klacht mondeling wilt indienen, kunt u hiervoor contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Er kan dan zo nodig een afspraak met u worden gemaakt.

#### Werkwijze klachtenfunctionaris

Alle klachten/brieven worden eerst gezien door de klachtenfunctionaris. Na ontvangst van uw brief wordt er contact met u opgenomen. Er wordt met u 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 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.

#### Doorlooptijd

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.

#### Inzage in uw dossier

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 en verpleegkundig dossier. Indien u dit niet wilt, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken.

#### Klacht indienen door vertegenwoordiger

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

Het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris van Spijkenisse Medisch Centrum is 06 - 44 21 12 18.

U kunt uw brief sturen naar:  
Spijkenisse Medisch Centrum  
t.a.v. Klachtenfunctionaris  
Postbus 777  
3200 GA Spijkenisse

Op de website [www.spijkenissemc.nl](http://www.spijkenissemc.nl) vindt u bij de informatie 'Over ons' een kopje 'tips, klachten, complimenten' met daarbij het klachtenformulier. U kunt ook een e-mail sturen aan de klachtenfunctionaris via [klachten@spijkenissemc.nl](mailto:klachten@spijkenissemc.nl).

#### Geheimhoudingsplicht

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.

#### Registratie van uw klacht

Wanneer u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. Aan de hand van een geanonimiseerd overzicht worden de klachten elk kwartaal besproken met de Raad van Bestuur. 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.

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.

#### **Klachtenonderzoekscommissie**

De Klachtenonderzoekscommissie is een onafhankelijke commissie die een schriftelijke uitspraak doet over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van uw klacht. Tevens geeft deze commissie zo nodig aanbevelingen aan de Raad van Bestuur. De Klachtenonderzoekscommissie neemt uitsluitend schriftelijke klachten in behandeling.

De vergaderingen van de Klachtenonderzoekscommissie, waarin de klachten worden besproken, zijn niet openbaar.

### Samenstelling

De Klachtenonderzoekscommissie is samengesteld uit vertegenwoordigers van verschillende disciplines in het ziekenhuis. De onafhankelijk voorzitter is een jurist. De commissie heeft de plicht tot geheimhouding. Zij zal op de meest zorgvuldige en onpartijdige wijze met uw klacht omgaan. De behandeling van uw klacht valt onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De uitwerking hiervan is opgenomen in het Privacyreglement van Spijkenisse Medisch Centrum.

### Reglement

U kunt eventueel het volledige klachtenreglement van de Klachtenonderzoekscommissie opvragen bij de klachtenfunctionaris.

### Werkwijze

Wanneer de Klachtenonderzoekscommissie uw klacht heeft ontvangen, krijgt u schriftelijk bericht van ontvangst. Vervolgens stelt de Klachtenonderzoekscommissie een onderzoek in en vraagt aan de betrokkene(n) een reactie op de klacht.

Met het indienen van uw klacht geeft u de Klachtenonderzoekscommissie en de aangeklaagde(n) toestemming tot het inzien van het medisch en verpleegkundig dossier. Indien u dit niet wilt, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken. Dit kan de afhandeling van uw klacht echter wel bemoeilijken.

Voorafgaand aan de vergadering van de Klachtenonderzoekscommissie waarin

uw klacht wordt behandeld, krijgt u de reactie(s) van de betrokkene(n) toegestuurd, zodat u daarop schriftelijk kunt reageren. Ook heeft u de mogelijkheid om een nadere mondelinge toelichting te geven tijdens de vergadering van de Klachtenonderzoekscommissie.

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. Tegen het oordeel over de gegrondheid van de klacht kan bij de Klachtenonderzoekscommissie niet in beroep worden gegaan.

De schriftelijke uitspraak van de Klachtenonderzoekscommissie wordt aan u, de betrokken medewerker(s) en aan de Raad van Bestuur toegezonden. Van de Raad van Bestuur ontvangt u vervolgens schriftelijk een reactie op de uitspraak.

### Contactgegevens

U kunt uw brief sturen naar:  
*Spijkenisse Medisch Centrum*  
*t.a.v. Klachtenonderzoekscommissie*  
*Postbus 777*  
*3200 GA Spijkenisse*

### **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 schriftelijk indienen. 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 de ontvangst van het verzoek tot schadevergoeding ontvangt u een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere afhandeling.

U kunt uw verzoek tot schadevergoeding sturen naar:

*Spijkenisse Medisch Centrum  
t.a.v. bestuursondersteuning/zaakschade  
Postbus 777  
3200 GA Spijkenisse*

### 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 ophelderingplicht.

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. Het ziekenhuis stuurt uw aansprakelijkstelling door naar de verzekeraar, die het verder afhandelt.

U kunt uw aansprakelijkstelling sturen naar:

*Spijkenisse Medisch Centrum  
t.a.v. secretaris Raad van Bestuur  
Postbus 777  
3200 GA Spijkenisse*

Indien u vragen heeft over zaak- of letselschade kunt u contact opnemen met de secretaris Raad van Bestuur.

## Externe instanties

U kunt geen bezwaar maken tegen de uitspraak van de Klachtenonderzoekscommissie of in hoger beroep gaan. Een geschil over de afwikkeling van klachten en schadeclaims tot € 25.000 kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg via het vragenformulier van de Geschillencommissie. Het klachtengeld bedraagt tussen de € 52,50 en € 127,50. Een uitspraak van de Geschillencommissie 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 5380 of via de website [www.geschillencommissiezorg.nl](http://www.geschillencommissiezorg.nl).

Wanneer u een signaal af wilt geven, kunt u dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Inspectie voor de Gezondheidszorg  
t.a.v. IGZ-loket  
Postbus 2680  
3500 GR Utrecht  
tel. 088 – 120 5000  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Voor informatie of advies over uw klacht kunt u zich ook wenden tot het Adviespunt Zorgbelang.

Telefoon: 0900 - 243 7070  
E-mail: [info@zorgbelang-zuidholland.nl](mailto:info@zorgbelang-zuidholland.nl).  
Deze instelling kan u informatie geven over de mogelijkheden van externe klachtenbehandeling en ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht. Zie [www.zorgbelang-zuidholland.nl](http://www.zorgbelang-zuidholland.nl).

Actuele informatie over andere klachteninstanties is te vinden op de website [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl), onderdeel klachteninstanties (patiëntenrechten).

## Tot slot

Spijkensisse Medisch Centrum 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 Spijkensisse Medisch Centrum 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: \_\_\_\_\_

Tijdstip: \_\_\_\_\_

Afdeling: \_\_\_\_\_

Locatie: \_\_\_\_\_

Behandelaar: \_\_\_\_\_

*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: \_\_\_\_\_

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 en verpleegkundig dossier voor zover dit noodzakelijk is voor het behandelen van de klacht. Indien u dit niet wilt, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken.

*Spijkenisse Medisch Centrum  
t.a.v. Klachtenfunctionaris  
Postbus 777  
3200 GA Spijkenisse*