

## **Inhoud**

- p. -Kwaliteit van Zorg
- p. -Wanneer de klachtenfunctionaris een klacht in behandeling neemt
- p. -Via de klachtencommissie
- p. -Klacht over de factuur?

--

## **Klachtenbehandeling Clinix**

### **Wat doen bij klachten | Samen op zoek naar de beste oplossing**

#### **Kwaliteit van Zorg**

Bij Clinix streven wij ernaar de beste zorg en dienstverlening te verschaffen. Klantvriendelijkheid speelt hierbij een belangrijke rol. Desondanks komt het weleens voor dat de zorg of dienstverlening anders verloopt dan u had verwacht of van ons gewend bent.

Binnen onze organisatie nemen wij feedback van patiënten, waaronder onvrede en klachten serieus en geven wij daar gehoor aan. Wij streven ernaar dat medewerkers daarover openhartig met u, en met elkaar kunnen praten, zodat wij van elkaar leren en daardoor fouten in de toekomst kunnen voorkomen. Ook van uw opmerkingen kunnen wij leren. Om die reden willen wij graag van u weten of en waarom u niet tevreden bent, en of u ook ideeën hebt voor verbetering. Uw klacht wordt door ons gezien als een signaal voor verbetering.

#### **De klacht op de plek zelf bespreken**

Het uitgangspunt is dat een klacht het beste opgelost kan worden op de plek waar deze is ontstaan. Dat is prettig voor alle betrokkenen; een goed gesprek (met de direct betrokken medewerker) werkt vaak het beste en is meestal de snelste manier om uw probleem op te lossen. Er kan sprake zijn van een vergissing of misschien was een uitleg onduidelijk. Dan kunnen de betrokkenen samen opzoek naar een oplossing. Daarnaast geeft het ons direct de mogelijkheid de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

#### **Tips voor het bespreken van klachten:**

- Reageer zo snel mogelijk. Hoe eerder uw probleem is opgelost, hoe prettiger dat voor u is.
- Maak eventueel een aparte afspraak en geef vooraf aan waarover u wilt praten.
- Schrijf vooraf op waarover u het precies wilt hebben. Bedenk alvast wat u wilt bereiken, bijvoorbeeld excuses of uitleg.
- Neem iemand mee, als u daar behoefte of steun aan heeft. Meld dit van tevoren aan de betreffende zorgverlener.
- Mits mogelijk, probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te benaderen; hoogoplopende emoties kunnen een oplossingsgericht gesprek soms in de weg staan. Wel kan het helpen om de betrokken zorgverlener te vertellen wat het met u gedaan heeft.
- Probeer ook open te staan voor wat de betrokken zorgverlener u vertelt. Geef hem of haar ook de gelegenheid om een mening te geven of zaken te verduidelijken. Dit kan het vinden van een gezamenlijke oplossing bevorderen. En wanneer iets onduidelijk is, schroomt u zich vooral niet om naar verduidelijking te vragen.

Het kan gebeuren dat een medewerker de onvrede niet direct kan wegnemen of dat u niet in gesprek wilt met de direct betrokkenen. In deze situatie heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

## **Wanneer de klachtenfunctionaris een klacht in behandeling neemt**

U kunt uw klacht vertrouwelijk bespreken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke en onpartijdige positie en kan u adviseren met betrekking tot de aanpak van het probleem; zo kan zij mogelijkheden met u bespreken, wat u precies met uw klacht kunt of wilt doen, en helder krijgen wat u precies met uw klacht wil bereiken. Ook kan zij bemiddelen tussen u en de medewerker. De klachtenfunctionaris onderneemt alleen actie als u dat wenst. Daarbij doet zij geen uitspraak over uw klacht; klachtbemiddeling is persoonlijk en informeel.

Mogelijke oplossingen kunnen zijn:

- De klachtenfunctionaris adviseert u hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de betrokken specialist of andere medewerker.
- De klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht(brief) – in overleg met u – met de betrokkene(n) zonder dat u hierbij aanwezig hoeft te zijn. Het resultaat hiervan bespreekt zij vervolgens weer met u.
- De klachtenfunctionaris regelt een gesprek met u en de betrokkene(n). Als u dit wenst, is de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig om te bemiddelen.

Als het nodig is om inlichtingen in te winnen of uw dossier in te zien, zal de klachtenfunctionaris u vragen haar daarvoor te machtigen.

### **Wie kan een klacht indienen?**

- U kunt als patiënt zelf een klacht indienen, maar u kunt ook een familielid, of naaste(n) machtigen dit namens u te doen.
- Als een patiënt zelf niet in staat is om voor zijn belangen op te komen, bijvoorbeeld als hij te jong is, kan zijn wettelijk vertegenwoordiger, bijvoorbeeld de ouder(s), een klacht voor hem indienen. Ook de nabestaande(n) van een overleden persoon kan/kunnen een klacht indienen.

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Klachten kunnen betrekking hebben op verschillende aspecten van de zorg, zoals:

- De medische of verpleegkundige behandeling;
- De wijze waarop u bent geïnformeerd of bejegend;
- De organisatie van de zorg.

### **Hoe kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris?**

Clinix wil zorgvuldig met uw klacht omgaan. Daarom biedt het u verschillende mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken:

- U kunt uw klacht (anoniem) melden door middel van het online formulier. Op dit formulier kunt u uw positieve en negatieve ervaringen kwijt. Uw klacht wordt door de klachtenfunctionaris gelezen

en, als daar aanleiding voor is, voor behandeling doorgezonden naar de betrokken afdeling of persoon, en als u uw persoonsgegevens heeft ingevuld na overleg met u. Het formulier kunt u vinden op: (link)

- Direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris kan per mail, schriftelijk of telefonisch: De klachtenfunctionaris is dagelijks telefonisch bereikbaar via telefoon nummer 075 650 24 60. Indien de klachtenfunctionaris u op dat moment niet persoonlijk te woord kan staan, wordt u gevraagd uw boodschap in te spreken. U wordt zo snel mogelijk teruggebeld. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen. Het e-mail en postadres van de klachtenfunctionaris is:

E-mailadres: klachtenfunctionaris@zaansmc.nl

Postadres: Zaans Medisch Centrum

Klachtenfunctionaris

Postbus 210

1500 EE Zaandam

De klachtenfunctionaris zal binnen een termijn van 2 weken contact met u opnemen om de afwikkeling van uw klacht met u af te stemmen.

### **Termijn**

Het termijn waarbinnen de zorgaanbieder zal reageren op een schriftelijke klacht of klacht per e-mail is 6 weken. De zorgaanbieder mag de behandeling van de klacht eenmalig met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als de patiënt daarmee instemt.

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost bij de klachtenfunctionaris, of wanneer u een formele uitspraak over de gegrondheid van uw klacht wenst, kunt u de klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u hier verder over informeren en, mits gewenst, helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

### **Via de klachtencommissie**

Om klachten objectief en deskundig te kunnen beoordelen, beschikt het Zaans Medisch Centrum over een klachtenregeling die voldoet aan wettelijke eisen. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid ervan. De commissie is onpartijdig. Om die onpartijdigheid te waarborgen, bestaat de commissie uit een onafhankelijk voorzitter, een vertegenwoordiger van het Zorgbelang en uit medewerkers van het ziekenhuis. De behandeling van uw klacht gebeurt volgens een vastgelegd reglement.

Als dat in het kader van het onderzoek nodig is, vraagt de klachtencommissie u haar te machtigen uw dossier in te zien en informatie op te vragen bij de betrokken medewerker(s). In het geval dat een patiënt is overleden, wordt de hoofdbehandelaar van de betreffende patiënt gevraagd die machtiging te verlenen.

Het onderzoek vindt plaats op basis van hoor en wederhoor. Naar aanleiding van het onderzoek kan de klachtencommissie, samen met de uitspraak, een aanbeveling doen aan de Raad van Bestuur. Deze is verplicht om binnen een maand na ontvangst van de uitspraak zowel de klachtencommissie als de klager te laten weten of, en zo ja, welke maatregelen zij neemt.

De klachtencommissie behandelt uitsluitend schriftelijk ingediende klachten. Na ontvangst van de klacht neemt de ambtelijk secretaris binnen vijf dagen (telefonisch) contact met u op om de ontvangst van uw klacht te bevestigen en om eventueel aanvullende informatie te vragen. De klachtenregeling kunt u eventueel bij de klachtenfunctionaris opvragen.

U kunt uw klacht richten aan [klachtencommissie@zaansmc.nl](mailto:klachtencommissie@zaansmc.nl) of per post  
Zaans Medisch Centrum  
Klachtencommissie  
Postbus 210  
1500 EE Zaandam

Alle medewerkers van Clinix, ook de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie, hebben een geheimhoudingsplicht. U kunt ervan verzekerd zijn dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Aan de klachtenbehandeling zijn geen kosten verbonden.

### **Wet zorg en dwang**

Patiënten met een indicatie ZZP5 of ZZP7 vallen onder de Wet zorg en dwang. Dit betekent dat zij en hun vertegenwoordiger recht hebben op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon die niet verbonden is aan de zorgorganisatie. Deze cliënten kunnen voor klachten en informatie terecht bij de vertrouwenspersonen van stichting Zorgstem, 020 - 521 99 50. Meer informatie vindt u op website: [www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl).

**(Informatie over geschillencommissie)**

## **Klacht over de factuur**

### **Wat doet u als u een klacht heeft over de factuur?**

U stuurt uw klacht naar de financiële administratie. [fakturering@zaansmc.nl](mailto:fakturering@zaansmc.nl) of per post:  
Zaans Medisch Centrum  
Afdeling financiële administratie  
Postbus 210  
1500 EE Zaandam

### **Wat doet u als u iets kwijt bent of materiële schade heeft geleden?**

Clinix kan in principe niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing of diefstal van voorwerpen. Indien er echter tijdens de behandeling of het onderzoek schade wordt toegebracht aan uw eigendommen kunt u het volgende doen:

- U meldt de schade of de vermissing op de afdeling waar u zich op het moment dat de schade werd toegebracht, bevond.
- U vult een schadeformulier in. Dit formulier wordt beoordeeld door de financiële administratie in overleg met betrokkenen. Na beoordeling ontvangt u antwoord met daarin uitleg of u wel of geen

recht heeft op vergoeding, en zo ja, welk bedrag wordt uitgekeerd. Dit formulier kunt u van de website downloaden of opvragen bij de klachtenfunctionaris.

**Wat doet u als u schade hebt opgelopen als gevolg van de behandeling?**

U dient een schriftelijke klacht in bij de Raad van Bestuur met uitleg over de soort schade die u heeft opgelopen en stelt de Raad van Bestuur hiervoor aansprakelijk. Meer informatie over de procedure van een aansprakelijkheid kunt u bij de klachtenfunctionaris opvragen.



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

©Clinix

Mei 2024