

**COMPLIMENT, SUGGESTIE OF KLACHT**

---

LAAT HET ONS WETEN

## **Inleiding**

Artsen, verpleegkundigen en alle andere medewerkers van Franciscus Gasthuis & Vlietland proberen de zorg- en dienstverlening zoveel mogelijk af te stemmen op de wensen van de patiënten die het ziekenhuis bezoeken. Wij stellen het op prijs wanneer u als patiënt of bezoeker uw ervaringen over de zorg en dienstverlening met ons deelt.

## **Wat gaat goed, wat kan beter ?**

Bent u tevreden over onze dienstverlening en wilt u een compliment geven aan een van onze medewerkers of afdelingen? Laat ons dit dan weten via het formulier op onze website [www.franciscus.nl](http://www.franciscus.nl). Wij zorgen ervoor dat uw compliment bij de juiste persoon/afdeling terecht komt. U kunt uw compliment ook plaatsen op onze Facebook pagina [www.facebook.com/franciscuszorg](http://www.facebook.com/franciscuszorg).

## **Klacht**

Helaas komt het ook wel eens voor, dat een patiënt niet tevreden is over de dienstverlening. Dit komt bijvoorbeeld omdat de behandeling niet geheel naar wens is verlopen, of er te weinig informatie is gegeven. Wij vinden het belangrijk, dat u uw ervaring aan ons vertelt. Dankzij uw ervaring kan de zorg- en dienstverlening van Franciscus Gasthuis & Vlietland worden verbeterd.

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

U kunt zelf een klacht indienen of aan iemand anders vragen om namens u een klacht in te dienen. U dient deze persoon dan te machtigen. Dit kan mondeling of per brief. Ook nabestaanden van een patiënt en bezoekers kunnen een klacht indienen als zij niet tevreden zijn.

## **De klachtenregeling in het kort**

Onze klachtenregeling biedt u de volgende mogelijkheden:

- u bespreekt uw klacht **rechtstreeks** met de betrokkene(n);
- u bespreekt uw klacht met de **klachtenfunctionaris**;
- u vraagt een oordeel aan de **Raad van Bestuur**.

U kunt uw klacht vertrouwelijk bespreken. Alle medewerkers die zich bezig houden met de klachtopvang stellen zich onpartijdig op en hebben geheimhoudingsplicht.

De klachtenregeling van Franciscus Gasthuis & Vlietland is kosteloos. De klachtenregeling vindt u op onze website [www.franciscus.nl/klacht](http://www.franciscus.nl/klacht)

### **Rechtstreeks bespreken**

U kunt uw klacht het beste rechtstreeks bespreken met de betrokken medewerker, arts of leidinggevende van de afdeling. Wij zoeken dan samen naar oplossingen. Een gesprek neemt vaak al onvrede weg. Lost dit uw probleem niet op of vindt u het prettiger om met een andere persoon over uw klacht te spreken? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

### **De klachtenfunctionaris**

Soms lukt het niet om in een rechtstreeks gesprek met de betrokkenen tot een oplossing te komen. Misschien bespreekt u uw klacht liever met iemand anders. U kunt dan terecht bij de klachtenfunctionaris.

- U kunt informatie krijgen over de verschillende mogelijkheden van klachtafhandeling binnen het ziekenhuis en eventueel daarbuiten.
- U kunt over de gebeurtenis praten.
- U kunt uw klacht melden om een signaal af te geven.
- De klachtenfunctionaris legt op uw verzoek uw klacht voor aan de verantwoordelijk leidinggevende of medisch specialist.
- U kunt hulp vragen om een gesprek tot stand te brengen. De klachtenfunctionaris kan hierbij aanwezig zijn. In dit gesprek wordt besproken wat er precies is gebeurd en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.

De klachtenfunctionaris onderneemt alleen actie als u daarvoor toestemming geeft.

## **Bereikbaarheid klachtenfunctionaris**

Bereikbaarheid klachtenfunctionaris Franciscus (alle locaties):

- Telefonisch: op werkdagen via telefoonnummer (010)8934125 (tussen 09.00 uur en 16.30 uur)
- Via mail: [klachtenbemiddeling@franciscus.nl](mailto:klachtenbemiddeling@franciscus.nl)
- Via het klachtenformulier op [www.franciscus.nl/klacht](http://www.franciscus.nl/klacht)

## **Oordeel Raad van Bestuur**

Wanneer het niet lukt uw klacht in goed overleg met de betrokken medewerkers op te lossen, of wanneer u wenst af te zien van bemiddeling, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur op het onderstaande adres: De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren.

Franciscus Gasthuis & Vlietland  
t.a.v. secretariaat Raad van Bestuur  
Postbus 10900  
3004 BA Rotterdam

Om tot een gemotiveerd en onderbouwd oordeel te komen heeft de Raad van Bestuur informatie nodig. Het is mogelijk dat u gevraagd wordt om uw klacht mondeling toe te lichten. De betrokken zorgverleners kunnen eveneens worden verzocht om een toelichting. Indien nodig zal u toestemming gevraagd worden voor inzage in het medisch en/of verpleegkundig dossier en inzage in de informatie die verkregen is in het bemiddelingstraject, bijvoorbeeld het afsluitbericht van de klachtenfunctionaris.

Bij klachten van complexere aard kan de Raad van Bestuur de door haar aangestelde Klachtenonderzoekscommissie (Kloc) verzoeken om de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid te onderzoeken. De Kloc brengt op basis van dit onderzoek een advies uit aan de Raad van Bestuur.

In sommige gevallen is het nodig advies in te winnen bij een neutrale externe deskundige. Mocht de Raad van Bestuur of de Kloc het inschakelen van een externe deskundige nodig vinden, wordt u daarover geïnformeerd en ontvangt u uitleg over de procedure.

Gaat uw klacht over een lid van de Kloc of een zijdelings bij de klacht betrokken lid? Dan zal het betreffende lid van de Kloc niet betrokken zijn bij het onderzoek naar uw klacht.

Op grond van het advies van de Kloc geeft de Raad van Bestuur een schriftelijk oordeel over uw klacht. Dit schriftelijk oordeel wordt aan u en aan degene(n) tegen wie de klacht gericht is toegestuurd.

De Raad van Bestuur streeft er naar om binnen zes weken tot een schriftelijk oordeel te komen.

Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Indien u hier niet mee instemt, kan de klachtbehandeling worden beëindigd.

### **Registratie van klachten**

Uw klacht wordt geregistreerd in ons klachtensysteem. Wij houden hierbij rekening met uw privacy zoals dat in de vigerende wet- en regelgeving is vastgelegd. De gegevens van de registratie gebruiken wij geanonimiseerd om de zorg te verbeteren. Zo proberen wij herhaling van klachten te voorkomen. Soms is het noodzakelijk om rechtstreeks de Raad van Bestuur te informeren. Dit gebeurt in een enkel geval, bijvoorbeeld als er ook risico's voor andere patiënten zijn. Wij informeren u hier vooraf over.

### **Aansprakelijkheid**

De klachtenfunctionaris behandelt geen schadeclaims. Deze kunt u schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur. U kunt het ziekenhuis aansprakelijk stellen wanneer u van mening bent dat u door (een medewerker van) Franciscus Gasthuis & Vlietland schade hebt geleden. De Raad van Bestuur legt uw claim voor aan de schadeverzekeraar van het ziekenhuis. Na behandeling ontvangt u bericht over de uitkomst en eventuele financiële vergoeding.

Adres:

Franciscus Gasthuis & Vlietland  
t.a.v. secretariaat Raad van Bestuur  
Postbus 10900  
3004 BA Rotterdam

## **Bescherming van uw privacy**

Correspondentie rondom klachten en/of claims kan veel gevoelige informatie bevatten. Om die reden en in het kader van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt alle correspondentie met betrekking tot uw klacht en/of claim uitsluitend via aangetekende post en/of versleutelde emailberichten aan u verzonden of persoonlijk aan u uitgereikt.

## **Geschillencommissie Zorginstellingen**

Bent u het niet eens met het schriftelijk oordeel van de Raad van Bestuur over uw klacht en/of claim, dan heeft u de mogelijkheid om zich te wenden tot de Geschillencommissie Ziekenhuizen voor een bindend advies.

De Geschillencommissie kan uitspraak doen over uw klacht/claim in de vorm van een bindend advies en een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000,-. Een bindend advies houdt in dat partijen hieraan zijn gebonden en dat het niet mogelijk is om beroep aan te tekenen bij de rechter. De Geschillencommissie brengt bij u klachtengeld in rekening voor het in behandeling nemen van uw klacht en/of claim.

Meer informatie over de procedure bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen vindt u op:

[www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/ziekenhuizen/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/ziekenhuizen/)

## **Vragen?**

Heeft u na het lezen van deze folder vragen? Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris.