



# Inhoud

- 3      Kwaliteit van Zorg
- 4      Waar kunt u terecht met uw klacht?
- 5      1) Via het formulier
- 6      2) Via de klachtenfunctionaris
- 7      3) Via de klachtencommissie
- 8      Klacht over de factuur?

# Kwaliteit van Zorg

In ons ziekenhuis schenken wij veel aandacht aan de kwaliteit van de zorg. Alle medewerkers doen hun werk zo zorgvuldig mogelijk. Toch zijn fouten of vergissingen niet altijd uit te sluiten. Wij streven ernaar dat medewerkers daarover openhartig 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.

## 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 zelf voor zijn belangen op te komen, bijvoorbeeld als hij te jong is, kan zijn wettelijk vertegenwoordiger, bijvoorbeeld de ouder(s), voor hem een klacht 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.

# Waar kunt u terecht met uw klacht?

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

- U kunt uw klacht bespreken met de direct betrokken medewerker. Dat is meestal de snelste methode om uw probleem op te lossen.
- U kunt uw klacht (anoniem) melden door middel van het formulier “Wat ik nog zeggen wil”. (1)
- U kunt verzoeken om (een) bemiddeling(sgesprek) bij de klachtenfunctionaris. (2)
- U kunt een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie. (3)

De mogelijkheid die u kiest, is afhankelijk van wat u met uw klacht wilt bereiken. Als voor u niet duidelijk is wat u met uw klacht kunt of wilt doen, of als u het moeilijk vindt zelf een gesprek aan te gaan met de betrokken medewerker, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Alle medewerkers van het ziekenhuis, 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.**

# 1) Via het formulier

Op alle poliklinieken en afdelingen vindt u het formulier “Wat ik nog zeggen wil”.

Op dit formulier kunt u uw positieve en negatieve ervaringen kwijt en kunt u aangeven of u naar aanleiding van de melding een reactie van het ziekenhuis op prijs stelt. Het ingevulde formulier kunt u retour zenden aan het ziekenhuis of deponeren in de daarvoor bestemde brievenbussen die zich op een aantal plaatsen in het ziekenhuis bevinden: bij de informatiebalie in de centrale hal, ingang spoedeisende hulp en de polikliniek in Saendelft.

Alle ontvangen formulieren worden 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.

## 2) Via de klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht vertrouwelijk bespreken met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke en onpartijdige positie binnen het ziekenhuis en kan u adviseren met betrekking tot de aanpak van het probleem. Ook kan zij bemiddelen tussen u en de ziekenhuismedewerker. De klachtenfunctionaris onderneemt alleen actie als u dat wenst.

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.

Als het nodig is om inlichtingen in te winnen of uw dossier in te zien, zal de klachtenfunctionaris u vragen haar daarvoor te machtigen. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost bij de klachtenfunctionaris, kunt u de klacht alsnog indienen bij de klachtencommissie.

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 adres van de klachtenfunctionaris is:

Zaans Medisch Centrum  
Klachtenfunctionaris  
Postbus 210  
1500 EE Zaandam

### 3) 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 klachten commissie 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 directie. De directie 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. Bij het secretariaat kunt u de klachtenregeling opvragen. Het secretariaat van de klachtencommissie is op werkdagen bereikbaar van 9.00 tot 16.00 uur, via telefoon nummer 075 650 24 54.

U kunt uw klacht richten aan:  
Zaans Medisch Centrum  
Klachtencommissie  
Postbus 210  
1500 EE Zaandam

# Klacht over de factuur?

## Financiële afwikkeling van uw behandeling

Afgezien van klachten over de zorgverlening kan het ook zijn dat u een klacht heeft over de ontvangen factuur. Ook kan het zijn dat u gedurende uw verblijf in het ziekenhuis al dan niet als gevolg van de behandeling schade heeft geleden of nog steeds lijdt en dat u die schade vergoed wilt hebben.

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

U stuurt uw klacht naar de financiële administratie. Het adres is:

Zaans Medisch Centrum  
Afdeling financiële administratie  
Postbus 210  
1500 EE Zaandam

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

Het ziekenhuis 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 aan sprakelijk. Meer informatie over de procedure van een aansprakelijkheid kunt u bij de klachtenfunctionaris opvragen.



T (075) 650 29 11  
zaansmedischcentrum.nl  
©Zaans Medisch Centrum



Koningin Julianaplein 58  
Postbus 210  
1500 EE Zaandam

T 075 650 29 11  
F 075 650 25 78  
[zaansmedischcentrum.nl](http://zaansmedischcentrum.nl)

