



Inhoud

3	Kwaliteit van Zorg
4	Waar kunt u terecht met uw klacht?
5	1) Via het online formulier
6	2) Via de klachtenfunctionaris
7	3) Via de klachtencommissie
9	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 hierdoor fouten in de toekomst kunnen voorkomen. Wij leren ook van uw opmerkingen. Om die reden willen wij het graag weten als u niet tevreden bent. Misschien heeft u ideeën hoe iets beter kan. Uw opmerking 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. Soms is een patiënt zelf niet in staat is voor diens belangen op te komen, bijvoorbeeld als de patiënt te jong is. In dat geval kan de wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt, bijvoorbeeld de ouder(s), een klacht indienen. Ook kunnen de nabestaanden van een overleden persoon 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.
- U kunt uw klacht (anoniem) melden door middel van het online formulier op onze website: www.zmc.nl. Onder het kopje 'Contact en vragen' ; tip, complimenten of klacht. (1)
- U kunt verzoeken om (een) bemiddeling(sgesprek) bij de klachtenfunctionaris. (2)
- U kunt een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie. (3)

Is het voor u niet duidelijk wat u met uw klacht kunt of wilt doen? Of vindt u het moeilijk zelf een gesprek aan te gaan met de betrokken medewerker? Dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

Alle medewerkers van het ziekenhuis, ook de klachtenfunctionaris en de leden van de klachtencommissie, hebben een geheimhoudingsplicht. Uw klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.

Aan de klachtenbehandeling zijn geen kosten verbonden.

1) Via het online formulier

U kunt uw opmerkingen online doorgeven via onze website;
www.zmc.nl.

Onder het kopje 'Contact en vragen' kiest u 'tip, complimenten of klacht'.

Onze klachtenfunctionaris neemt na uw melding contact met u op.

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 over de aanpak van het probleem. Ook kan de klachtenfunctionaris 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 – in overleg met u – met de betrokkene(n) zonder dat u hierbij aanwezig hoeft te zijn. Het resultaat hiervan wordt daarna met u besproken.
- De klachtenfunctionaris regelt een gesprek met u en de betrokkene(n). Als u dit wenst, is de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig.

De klachtenfunctionaris vraagt uw toestemming om uw dossier in te zien of om inlichtingen in te winnen bij betrokkenen.

De klachtenfunctionaris is dagelijks telefonisch bereikbaar via telefoon nummer (075) 650 2460. Als de klachtenfunctionaris op het moment dat u belt niet bereikbaar is, kunt u een boodschap inspreken. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld. U kunt uw klacht ook via de mail indienen. Het e-mailadres is klachtenfunctionaris@zaansmc.nl.

Schrijft u liever een brief? Dat kan ook. Stuur uw brief naar:

Zaans Medisch Centrum
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 210
1500 EE Zaandam

3) Via de klachtencommissie

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost bij de klachtenfunctionaris, kunt u de klacht alsnog indienen bij 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 of de klacht gegrond is. 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. Het onderzoek vindt plaats op basis van hoor en wederhoor.

Machtiging

Het kan, in het kader van het onderzoek, nodig zijn dat de klachtencommissie uw dossier moet inzien en informatie moet opvragen bij de betrokken medewerker(s). In dat geval vraagt de klachtencommissie u om een machtiging.

Als een patiënt is overleden, wordt de hoofdbehandelaar van de betreffende patiënt gevraagd die machtiging te verlenen.

Aanbeveling

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.

Hoe dient u uw klacht in bij de klachtencommissie?

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. U kunt de klachtenregeling opvragen via klachtencommissie@zaansmc.nl.

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 een 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

of via e-mail: FA@zaansmc.nl

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. Als 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 op het moment dat de schade werd toegebracht verbleef.
- 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 of mailen naar klachtenfunctionaris@zaansmc.nl.

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

