

**Bent u ontevreden?
Heeft u een klacht?
Laat het ons weten!**

UMC St Radboud

Patiënteninformatie

Inhoud

Wie kunnen onvrede of een klacht kenbaar maken?	5
Vier manieren om ons te laten weten dat u niet tevreden bent	5
1. U bespreekt uw onvrede met de betrokken medewerker(s)	6
2. U legt uw onvrede voor aan de klachtenbemiddelaar	6
• Zo werkt de klachtenbemiddelaar	6
• Adres klachtenbemiddelaar	7
• De gang van zaken bij klachtenbemiddeling	7
3. U laat uw klacht beoordelen door de klachtencommissie	8
• Adres klachtencommissie	8
• De gang van zaken bij de behandeling door de klachtencommissie	9
4. U dient een schadeclaim in als u meent dat u financiële schade heeft geleden	10
• Adres bij schadeclaim/aansprakelijkstelling	10
Toestemming voor inzage in uw gegevens	11
Kosten bij afhandeling van een klacht	11
Meer weten?	11
Formulier melding onvrede of klacht bij de klachtenbemiddelaar	

Alle medewerkers van Universitair Medisch Centrum St Radboud zetten zich in om u goede, professionele zorg te geven. Toch gaat het niet altijd naar wens. Het kan gebeuren dat u over onderdelen van de behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent.

In deze folder leest u over de verschillende mogelijkheden om uw onvrede kenbaar te maken. Ook laten we u kennismaken met het werk van de klachtenbemiddelaar. U kunt zich altijd tot deze persoon wenden als u niet tevreden bent.

Wie kunnen onvrede of een klacht kenbaar maken?

Het ziekenhuis heeft een klachtenreglement speciaal voor patiënten. Maar ook als bezoeker van het ziekenhuis wordt u uitgenodigd om uw onvrede kenbaar te maken.

Kunt of wilt u als patiënt niet zelf uw klacht indienen dan kan ook iemand anders dit namens u doen. Hiervoor is dan wel uw toestemming nodig, als u daartoe in staat bent.

Vier manieren om ons te laten weten dat u niet tevreden bent

1. U bespreekt uw onvrede met de betrokken medewerker(s)
2. U legt uw onvrede voor aan de klachtenbemiddelaar
3. U laat uw klacht beoordelen door de klachtencommissie*
4. U dient een schadeclaim in als u meent dat u financiële schade heeft geleden

Het is mogelijk dat u niet weet welke manier in uw geval de beste is. Als u hulp nodig heeft bij het bepalen van de juiste weg of bij het kenbaar maken van uw onvrede of klacht, dan kunt u terecht bij het Voorlichtingscentrum van het ziekenhuis. De medewerkers van het Voorlichtingscentrum helpen u hierbij graag.

**deze mogelijkheid is alleen voor patiënten of diens (wettelijke) vertegenwoordigers*

1. U bespreekt uw onvrede met de betrokken medewerker(s)

Als u problemen of klachten heeft, kunt u die bespreken met de betrokken medewerker(s) of het hoofd van de afdeling. Vaak is rechtstreeks contact de snelste manier om uw onvrede of klacht aan de orde te stellen. U kunt vertellen over uw ervaringen die tot uw ontevredenheid hebben geleid, en zeggen wat u verwacht van het gesprek. Samen praten over hoe het probleem kan worden opgelost, is meestal de beste manier. U geeft de medewerker niet alleen de gelegenheid om uw beleving te begrijpen, maar ook om iets te herstellen of te verbeteren. Dit kan ook andere patiënten ten goede komen.

2. U legt uw onvrede voor aan de klachtenbemiddelaar

Het kan zijn dat een gesprek over uw onvrede met de betrokken medewerker(s) en/of het hoofd van de afdeling niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Misschien wilt u om bepaalde redenen niet met de betrokken medewerker(s) of het hoofd van de afdeling in gesprek gaan. In die gevallen, maar ook als u twijfelt, kunt u terecht bij de klachtenbemiddelaar van UMC St Radboud. U kunt de klachtenbemiddelaar bellen of schrijven. De klachtenbemiddelaar helpt u graag verder.

Zo werkt de klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar luistert naar u en bespreekt samen met u wat voor u de beste weg is. Het kan zijn dat u samen uitkomt bij een gesprek met iemand van de betrokken afdeling. Als u dat wenst, is de klachtenbemiddelaar van harte bereid hierbij aanwezig te zijn. Mogelijk kan de klachtenbemiddelaar u helpen het probleem op een andere manier op te lossen of bij een vastgelopen relatie deze helpen doorbreken. Welke weg u ook kiest, in de meeste situaties zal de klachtenbemiddelaar enkele zaken moeten onderzoeken, bijvoorbeeld informatie inwinnen bij de betrokken afdeling(en).

Bij bemiddeling ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen. Als er begrip is voor elkaar kunnen oplossingen voor problemen gemakkelijker worden gevonden.

De klachtenbemiddelaar werkt onpartijdig en onbevooroordeeld en heeft een geheimhoudingsplicht. De klachtenbemiddelaar is verbonden aan het onafhankelijk Instituut Waarborging Kwaliteit en Veiligheid (IWKV) van UMC St Radboud.

Adres klachtenbemiddelaar

U kunt uw onvrede of klacht telefonisch, digitaal of per brief indienen bij de klachtenbemiddelaar. Daarnaast is het mogelijk een afspraak met de klachtenbemiddelaar te maken voor een persoonlijk gesprek.

Postadres:

UMC St Radboud

IWKV, afdeling Klachtenbemiddeling

Huispost 547

Antwoordnummer 540

6500 VC Nijmegen

Telefoon: 024 - 361 31 91

Om uw onvrede of klacht te melden, kunt u gebruik maken van het formulier achterin deze folder. Wilt u de klacht digitaal melden, gebruik dan het digitale klachtenformulier op de website www.umcn.nl/klacht.

Om u goed van dienst te kunnen zijn, heeft de klachtenbemiddelaar enkele gegevens van u nodig. Welke dat zijn, vindt u op het 'Formulier melding onvrede of klacht bij de klachtenbemiddelaar'.

De gang van zaken bij klachtenbemiddeling

- Binnen tien werkdagen na de melding van uw onvrede of klacht krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De klachtenbemiddelaar streeft ernaar de bemiddeling binnen drie maanden, of zoveel eerder als mogelijk, af te ronden.
- De klachtenbemiddelaar informeert de medewerkers die bij uw onvrede of klacht betrokken zijn en hun leidinggevenden over de melding.
- Elke klacht of uiting van onvrede die de klachtenbemiddelaar in behandeling neemt, wordt geregistreerd. Periodiek ontvangen afdelingshoofden en Raad van Bestuur een geanonimiseerd overzicht van de binnengekomen meldingen. Daarmee kunnen zij de zorg in het ziekenhuis verbeteren. Zo nodig adviseert de klachtenbemiddelaar de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen.

3. U laat uw klacht beoordelen door de klachtencommissie

Als patiënt kunt u uw klacht ook direct schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van UMC St Radboud. De klachtencommissie beoordeelt of uw klacht gegrond is.

Als u uw klacht rechtstreeks indient bij de klachtencommissie is het overigens mogelijk dat de klachtencommissie u adviseert uw klacht eerst voor te leggen aan de klachtenbemiddelaar.

De klachtencommissie heeft tot taak op basis van een onpartijdige behandeling van een klacht tot een oordeel te komen. De voorzitter van de klachtencommissie is niet in dienst van het ziekenhuis. De voorzitter en leden hebben een geheimhoudingsplicht. De klachtenbemiddelaar is geen lid van de klachtencommissie.

De volgende gegevens zijn belangrijk bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie:

- Naam, voorletters, geboortedatum en geslacht van de patiënt en, indien bekend, het patiëntenregistratienummer.
- Het volledige correspondentieadres en telefoonnummer.
- Een duidelijke beschrijving van de klacht.
- De periode waarin de klacht zich heeft voorgedaan.
- De naam van de afdeling waartegen de klacht zich richt of de naam van de persoon tegen wie de klacht zich richt.

Adres klachtencommissie

U kunt een klacht bij de klachtencommissie alleen schriftelijk indienen.

UMC St Radboud
Klachtencommissie
Huispost 660
Antwoordnummer 540
6500 VC Nijmegen
Telefoon: 024 - 361 91 05

De gang van zaken bij behandeling door de klachtencommissie

- Binnen tien werkdagen na de melding van uw klacht krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De commissie stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. U en de betrokken medewerker(s) krijgen persoonlijk gelegenheid om bij de commissie nadere toelichting te geven. Deze nadere toelichting wordt ook wel 'mondelinge behandeling' genoemd. De klachtencommissie streeft ernaar de mondelinge behandeling binnen twee maanden na ontvangst van de klacht te laten plaatsvinden. In uitzonderingsgevallen kan de klachtencommissie beslissen om geen mondelinge behandeling te houden.
- Binnen zes weken na de mondelinge behandeling komt de klachtencommissie tot een uitspraak. Als van deze termijn wordt afgeweken, worden u, de betrokken medewerker(s), de betrokken leidinggevende(n), en de Raad van Bestuur geïnformeerd.
- De klachtencommissie stuurt haar uitspraak aan u, aan de betrokken medewerker(s), aan de leidinggevenden van de betrokken medewerker(s) en aan de Raad van Bestuur. Zo nodig adviseert de klachtencommissie de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen.
- Binnen een maand na de uitspraak van de klachtencommissie ontvangt u van de Raad van Bestuur bericht dat de Raad van Bestuur kennis heeft genomen van de uitspraak. Ook zal de Raad van Bestuur u informeren over de eventueel geadviseerde maatregelen.
- Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

4. U dient een schadeclaim in als u meent dat u financiële schade heeft geleden

Als u meent dat u als gevolg van uw verblijf of behandeling in het ziekenhuis financiële schade heeft geleden, dan kunt u schriftelijk een schadeclaim indienen bij de bedrijfsjuristen van UMC St Radboud. Binnen tien werkdagen nadat uw claim bij hen is binnengekomen, krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Ook wordt u dan geïnformeerd over de verdere procedure.

Een uitspraak over de aansprakelijkheid van het ziekenhuis voor de schade volgt nadat de claim is onderzocht. Medewerkers van het ziekenhuis, de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie mogen zich niet uitspreken over de financiële aansprakelijkheid van het ziekenhuis.

De volgende gegevens zijn belangrijk bij het indienen van een schadeclaim:

- Naam, voorletters, geboortedatum en geslacht van de patiënt en, indien bekend, het patiëntenregistratienummer.
- Het volledige correspondentieadres en telefoonnummer.
- Een beschrijving van de feiten en de reden waarom u meent dat u het ziekenhuis aansprakelijk kunt stellen.
- Indien mogelijk een overzicht van de schade.

Adres bij schadeclaim/aansprakelijkstelling

U kunt een schadeclaim/aansprakelijkstelling alleen schriftelijk indienen.

UMC St Radboud
t.a.v. Raad van Bestuur
Huispost 660
Antwoordnummer 540
6500 VC Nijmegen
Telefoon: 024 - 361 91 05

Toestemming voor inzage in uw gegevens

Als u een klacht indient of uw onvrede uit, stemt u ermee in dat betrokken medewerkers van het ziekenhuis inzage in uw dossier mogen geven aan de klachtenbemiddelaar of aan de leden van de klachtencommissie. Als u dit niet wenst, wilt u dat dan duidelijk vermelden bij het indienen van uw klacht? De klachtenbemiddelaar en de leden van de klachtencommissie hebben bij de afhandeling van klachten een geheimhoudingsplicht.

Kosten bij afhandeling van een klacht

Als u zich bij de afhandeling van een klacht wilt laten bijstaan door iemand anders, bijvoorbeeld een familielid, dan kan dit natuurlijk. Het is belangrijk voor u om te weten dat de eventuele kosten van deze bijstand voor uw rekening zijn. De klachtenafhandeling zelf is voor rekening van het ziekenhuis.

Meer weten?

De medewerkers van het Voorlichtingscentrum helpen u graag verder. U kunt het Voorlichtingscentrum vinden naast de receptie bij de hoofdingang (route 510). Dit centrum is geopend op werkdagen van 9.00 - 12.30 uur en van 13.00 - 17.00 uur. Het Voorlichtingscentrum is te bereiken via voorlichting@sb.umcn.nl of 024 - 361 70 00.

Als u de klachtenregeling van het ziekenhuis wilt inzien, of andere informatiefolders, kunt u ook bij het Voorlichtingscentrum terecht. De klachtenregeling is tevens te vinden op www.umcn.nl/klacht.

Formulier melding onvrede of klacht bij de klachtenbemiddelaar

U kunt uw klacht ook digitaal melden via www.umcn.nl/klacht.

Uw persoonsgegevens worden alleen voor de behandeling van uw onvrede of klacht gebruikt.

Uw gegevens

Voorletter(s) / achternaam:

Adres:

Postcode / woonplaats:

Telefoonnummer:.....mobiel:

E-mailadres:

Geslacht: vrouw man

Geboortedatum:

Patiëntenregistratienummer:

Ik dien de klacht in als:

patiënt

anders, namelijk.....(relatie tot de patiënt)



Disclaimer: Deze folder is slechts samenvattend en niet alle uitzonderingen en situaties worden behandeld. Aan de inhoud van de folder kunnen geen rechten worden ontleend. De tekst van de klachtenregeling is leidend. U vindt de klachtenregeling op www.umcn.nl/klacht.

Adres

UMC St Radboud
IWKV, afdeling Klachtenbemiddeling
Huispost 547
Antwoordnummer 540
6500 VC Nijmegen

Telefoonnummer

024 - 361 31 91

E-mail:

klachtenbemiddeling@iwkv.umcn.nl

www.umcn.nl/klacht

© *UMC St Radboud*
overname van (gedeelten uit)
deze tekst is uitsluitend
mogelijk na schriftelijke
toestemming van
Productgroep Communicatie

WWW.UMCN.NL