

De klachtencommissie

U heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie. In deze folder leest u meer over de klachtencommissie en haar werkwijze.

Het volledige klachtenreglement kunt u opvragen bij de Klachtenfunctionaris. Aan het einde van de folder vindt u de telefoonnummers.

Wanneer naar de klachtencommissie?

U kunt uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie als u uw klacht niet heeft kunnen of willen oplossen met de betrokkenen of de Klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. U kunt uw klacht ook voorleggen als u een schriftelijke uitspraak wenst over de gegrondheid van uw klacht.

In sommige gevallen is het minder zinvol om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie:

- U kunt niet bij de klachtencommissie terecht voor een schadevergoeding. In dat geval schrijft u een brief aan de Raad van Bestuur.
- Heeft u dezelfde klacht al eerder bij de klachtencommissie ingediend, dan zal de commissie deze niet nogmaals in behandeling nemen. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.
- Betreft uw klacht voornamelijk medisch inhoudelijke zaken, dan kunt u deze beter aan gespecialiseerde deskundigen voorleggen. U kunt bijvoorbeeld een tweede mening (second opinion) aanvragen bij een andere specialist. In de klachtencommissie zitten namelijk wel medisch deskundigen, maar zij

beschikken niet over alle denkbare medische kennis.

De klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie zijn niet in dienst van het ziekenhuis, zodat hun onafhankelijkheid is gewaarborgd. Zij hebben een juridische -, verpleegkundige - of medische deskundigheid en één van de leden heeft een ruime ervaring in de behartiging van cliëntenbelangen. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Medewerkers van het Groene Hart Ziekenhuis zijn verplicht om mee te werken aan de afhandeling van klachten. Uw klacht komt niet in uw medisch dossier, tenzij u hier uitdrukkelijk om verzoekt. De behandeling van uw klacht valt onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en wordt dan ook vertrouwelijk behandeld.

De procedure

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Schriftelijke procedure

De klachtencommissie bestudeert elke klacht zorgvuldig. Zij vraagt de betrokken ziekenhuismedewerker(s) om schriftelijk op uw klacht te reageren (hoor en wederhoor). Deze reactie(s) krijgt u toegestuurd. Desgewenst kunt u daar dan nog eenmaal op reageren. Ook bestudeert de commissie zo nodig het medische dossier. Als er voor de afhandeling van uw klacht, inzage in dit dossier noodzakelijk is, vraagt de klachtencommissie daarvoor eerst uw toestemming. De commissie bestudeert

vervolgens de klacht, de ontvangen reacties en het dossier en baseert daarop haar uitspraak.

De klachtencommissie streeft ernaar uw klacht binnen 6 tot 10 weken te hebben afgerond.

Mondelinge procedure

Soms is het voor de commissie mogelijk op basis van de schriftelijke procedure een uitspraak te doen. Soms echter kiest de klachtencommissie er ook voor om klager en aangeklaagde(n) nog mondeling te horen. U wordt dan uitgenodigd voor de hoorzitting. Bij dit gesprek is (een deel van) de klachtencommissie aanwezig, alsook degene(n) op wie de klacht betrekking heeft. Beide partijen kunnen dan hun verhaal vertellen. Slechts in bijzondere gevallen worden de partijen afzonderlijk gehoord.

Uitspraak

De klachtencommissie stelt de uitspraak in een besloten vergadering vast. Deze uitspraak is niet bindend. Dat wil zeggen dat u hier geen rechten aan kunt ontlenen. In de uitspraak staat of uw klacht al dan niet gegrond is. Een klacht is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het doen van een uitspraak over eventuele verwijtbaarheid of aansprakelijkheid. Daarnaast kan de klachtencommissie in de uitspraak aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur. Dit zijn adviezen om een herhaling van dergelijke klachten te voorkomen. U krijgt de schriftelijke uitspraak toegestuurd. Een kopie hiervan gaat naar degene(n) over wie u geklaagd heeft en naar de Raad van Bestuur.

Na de uitspraak

Na de uitspraak ontvangt u binnen 4 weken een brief van de Raad van Bestuur. Hierin staat wat er met de aanbevelingen (als daar sprake van was) is gedaan, met daarbij een motivatie.

Alle klachten worden in een registratiesysteem vastgelegd. Het management van het ziekenhuis ontvangt regelmatig een overzicht hiervan. In dit overzicht worden geen namen gebruikt, zodat een klacht niet te herleiden is tot

personen. Door deze rapportage aan het management, kan onze kwaliteit van dienstverlening worden aangepast.

Kosten

De procedure bij de klachtencommissie is gratis. Als u iemand inschakelt om u te ondersteunen of vertegenwoordigen, zijn de kosten daarvan voor u zelf.

Postadres klachtencommissie

Wilt u een klacht indienen bij de klachtencommissie dan kunt u uw klacht opsturen naar:

Groene Hart Ziekenhuis
t.a.v. ambtelijk secretaris
klachtencommissie
Postnummer B0.07
Postbus 1098
2800 BB GOUDA

Meer informatie

Wilt u meer informatie dan kunt u terecht bij onderstaande instanties:

- Zorgbelang Zuid-Holland, tel: 0900-2437070 of www.zorgbelang-zuidholland.nl.
- Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
Den Haag, tel: (070) 350 0973
- De Geschillencommissie Zorg, commissie Ziekenhuizen. Den Haag, tel: 070 3105380

Algemene informatie over het GHZ

Voor informatie over het ziekenhuis kunt u terecht op onze internetsite: www.ghz.nl
Ook kunt u bellen naar het algemene informatienummer (0182) 50 50 50.

Vragen?

Heeft u vragen naar aanleiding van de informatie in deze folder, dan kunt u op werkdagen tussen 9.00 - 16.30 uur contact opnemen met de Klachtenfunctionaris, via tel.: (0182) 50 59 74.

Colofon

uitgave : Groene Hart Ziekenhuis, Gouda
productie : Marketing & Communicatie
januari 2024
02.07.088