

Klachtenopvang voor patiënten

Het Erasmus MC wil patiënten in de behandeling, verzorging en begeleiding zo goed mogelijk van dienst zijn. Wij vinden het belangrijk dat u als patiënt tevreden bent. Toch is het, ondanks onze inspanningen, mogelijk dat niet alles helemaal naar wens verloopt. We stellen het op prijs als u uw onvrede aan ons meldt. Uw melding geeft ons de kans deze onvrede op te lossen en de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

Klachtenopvang

Er zijn in ons ziekenhuis meerdere mogelijkheden om uw onvrede kenbaar te maken. Hieronder worden deze mogelijkheden kort genoemd. Verderop vindt u hierover meer informatie.

- In de eerste plaats kunt u met uw onvrede terecht bij de medewerkers van het specialisme waar de onvrede is ontstaan of bij de betrokken leidinggevende van dit specialisme.
- De tweede mogelijkheid is dat u zich wendt tot de klachtenfunctionaris voor het bespreken en bemiddelen van uw klacht. Zie onder het kopje *Klachtenfunctionaris*.
- De derde mogelijkheid is dat u de klacht indient bij de Klachtencommissie van het Erasmus MC voor een oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Zie onder het kopje *Klachtencommissie*.
- Het kan zijn dat u niet alleen uw onvrede wilt melden, maar dat u het ziekenhuis ook aansprakelijk wilt stellen omdat u vindt dat u schade heeft geleden door een fout van het ziekenhuis. Zie onder het kopje *Aansprakelijkstelling*.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg- of dienstverlening van het ziekenhuis. Deze kan betrekking hebben op diverse onderwerpen, zoals de organisatie, de medische behandeling, de verpleegkundige zorg of het gedrag van een van onze medewerkers.

Wie kunnen klagen?

Bent u patiënt (geweest) in het Erasmus MC, dan kunt u uw onvrede kenbaar maken over uw eigen behandeling of verzorging.

Als u zelf niet in staat bent te klagen en liever hebt dat iemand anders voor u de klacht indient, dan kan dat ook. In dat geval is wel een schriftelijke verklaring nodig waarin u aangeeft dat u zich voor de behandeling van de klacht laat vertegenwoordigen en dat u de klacht ondersteunt. De klachtenfunctionaris kan u ook helpen bij het schrijven van deze schriftelijke verklaring. Hiervoor kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris via de contactgegevens onder het kopje 'contact'. Ook een wettelijk vertegenwoordiger kan namens de patiënt een klacht indienen. Als een patiënt is overleden, kunnen nabestaanden een klacht indienen. Ook kinderen die patiënt zijn kunnen een klacht indienen.

Waarover kunt u klagen?

U kunt diverse onderwerpen aan de orde stellen, zoals de organisatie van zorg of de informatievoorziening. Ook kunt u klagen over de medische behandeling, de verpleegkundige zorg of het gedrag van een van onze medewerkers. Als u vertegenwoordiger bent van een patiënt en vindt dat u ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt beschouwd, dan kunt u daarover een klacht indienen.

Onvrede over de financiële vergoeding voor geleverde zorg kunt u rechtstreeks melden bij de debiteurenadministratie (het telefoonnummer vindt u onder het kopje Contact).



Bespreken bij het specialisme: praten lucht op

De oorzaak van uw klacht kan berusten op een misverstand of een onduidelijke uitleg van onze kant. Ook kunnen organisatorische problemen of het optreden van een medewerker aanleiding zijn voor onvrede. Aarzelt u dan niet een van de medewerkers of de leidinggevende hierover aan te spreken. Mogelijk kan dan snel een oplossing worden gevonden of kunnen er afspraken worden gemaakt. Als u niet tevreden bent met de uitkomst hiervan, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van het Erasmus MC.

Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kunt u op verschillende manieren een klacht indienen:

Digitaal

Op de website van het Erasmus MC is een digitaal klachtenformulier beschikbaar. Na het invullen wordt het formulier automatisch verzonden naar de klachtenfunctionaris.

Per post

Als het niet lukt om het digitale klachtenformulier in te vullen, dan kunt u uw klacht ook per post aan ons sturen. Uw brief kunt u sturen aan: Erasmus MC, Secretariaat Klachtenopvang/GK 745, Antwoordnummer 55, 3000 WB Rotterdam.

Vermeldt u in uw brief uw naam, patiëntnummer en contactgegevens. Na ontvangst van uw brief zal de klachtenfunctionaris contact met u opnemen.



Bemiddeling

De klachtenfunctionaris bespreekt met u op welke manier uw klacht kan worden aangepakt. Om een klacht zorgvuldig te kunnen behandelen zijn uw persoonsgegevens van belang. Zonder deze gegevens kan bij het betrokken specialisme niet worden nagegaan wat is voorgevallen. Als u wilt dat uw klacht wordt behandeld, gaat de klachtenfunctionaris ervan uit dat uw persoonsgegevens met betrokkenen van het specialisme gedeeld mogen worden. Wilt u dit niet, dan wordt uw klacht ter informatie geregistreerd en afgesloten. Dat gebeurt ook wanneer u aangeeft dat uw klacht bedoeld is als signaal en u geen verdere behandeling van uw klacht wenst.

De klachtenfunctionaris kan voorstellen om in gesprek te gaan met de betrokken medewerker(s) en/of de leidinggevende. Als u het prettig vindt, is de klachtenfunctionaris bij het gesprek aanwezig. Ook de medewerker tegen wie de klacht is gericht, kan worden benaderd om bij het gesprek aanwezig te zijn. *Deze gesprekken hebben een vertrouwelijk karakter.* Er zal serieus naar uw klacht worden geluisterd. *Het is daarbij van belang dat u op dezelfde manier openstaat voor de uitleg van onze medewerkers.* In samenspraak met de klachtenfunctionaris kunt u ook besluiten om te kiezen voor een terugkoppeling via de klachtenfunctionaris of een schriftelijke reactie nadat de klacht bij het specialisme is besproken. Mocht deze aanpak niet leiden tot een bevredigend resultaat, dan kunt u besluiten de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Klachtencommissie van het Erasmus MC.

Privacy

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en gebonden aan geheimhoudingsplicht, zodat u ervan verzekerd kunt zijn dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.



Klachtencommissie

De Klachtencommissie van het Erasmus MC behandelt alleen schriftelijk ingediende klachten. U kunt een brief schrijven naar de Klachtencommissie door gebruik te maken van het digitale klachtenformulier. Als u hulp nodig heeft bij het op schrift stellen van uw klacht kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

De secretaris van de Klachtencommissie informeert u na ontvangst van de klacht over de procedure. Als het nodig is, zal de secretaris contact met u opnemen over de inhoud van de klacht. Als de klacht eerder bij de klachtenfunctionaris in behandeling is geweest, dan kan het nodig zijn om de documenten die daarbij gewisseld zijn, in te zien. Als dat zo is, zal de secretaris u toestemming vragen om de documenten in te zien. De secretaris zal u de mogelijkheid van bemiddeling aanbieden in geval dit eerder nog niet is gebeurd. In uitzonderlijke gevallen kan hierbij een externe bemiddelaar worden ingezet. Wilt u geen gebruik maken van bemiddeling of verloopt de bemiddeling niet naar tevredenheid, dan zal de Klachtencommissie uw klacht in behandeling nemen.

De Klachtencommissie bestaat uit leden die in het ziekenhuis werken en uit leden die niet in het ziekenhuis werken en onafhankelijk zijn. De voorzitter van de Klachtencommissie is onafhankelijk en heeft een juridische achtergrond. De klacht wordt zoveel mogelijk behandeld door leden van de Klachtencommissie die deskundig zijn op het gebied van de klacht. De leden die de klacht behandelen zijn in meerderheid onafhankelijk.

Onderzoek

Om een klacht te kunnen onderzoeken en beoordelen, wordt het betrokken specialisme gevraagd om nadere informatie te geven en op uw onvrede te reageren. Gaat uw klacht over het handelen van een medewerker van het Erasmus MC, dan wordt deze gevraagd ook zijn of haar kant van de zaak schriftelijk aan de Klachtencommissie toe te lichten. U ontvangt afschriften van de schriftelijke reactie(s).

De Klachtencommissie kan beide partijen uitnodigen om mondeling, in een hoorzitting, toelichting te geven. Het staat u vrij om iemand mee te nemen als u met de Klachtencommissie praat. Als de Klachtencommissie besluit de klacht schriftelijk af te wikkelen, zonder hoorzitting, dan heeft u na ontvangst van de schriftelijke reactie van de betrokkenen de mogelijkheid om hier nog eenmaal schriftelijk op te reageren.

Inzage medische gegevens

Om een klacht goed te kunnen beoordelen is het nodig dat de Klachtencommissie uw medische gegevens inziet. Bij de ontvangstbevestiging van uw klacht zal de Klachtencommissie u door middel van een machtiging toestemming vragen voor inzage in het medische dossier waarop uw klacht betrekking heeft. Is informatie over een behandeling van buiten het Erasmus MC nodig om de klacht goed te kunnen beoordelen, dan kunnen deze gegevens alleen na uw toestemming worden opgevraagd. Zo nodig zal hiervoor ook een machtiging worden toegezonden. U kunt deze toestemming weigeren maar dat heeft wel tot gevolg dat de Klachtencommissie de klacht minder goed kan behandelen. Als klager heeft u het recht de stukken in te zien die met uw klacht te maken hebben, met uitzondering van de interne correspondentie van de Klachtencommissie. Hetzelfde recht heeft de medewerker tegen wie de klacht is gericht.



Privacy

De Klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht, zodat u ervan verzekerd kunt zijn dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn daarom niet openbaar.

Uitspraak

De Klachtencommissie zal een oordeel geven over de klacht, dit kan een inhoudelijk standpunt zijn of een procedurele reactie en u ontvangt deze uitspraak.

Over het uiteindelijke oordeel ontvangt u bericht van de Raad van Bestuur van het Erasmus MC, samen met informatie waaruit blijkt of uw klacht tot maatregelen heeft geleid.

Geen behandeling door de Klachtencommissie

Als u uw klacht aanhangig heeft gemaakt bij een rechterlijke instantie of bij één van de Medische Tuchtcolleges neemt de Klachtencommissie uw klacht niet in behandeling.

Aansprakelijkstelling

Schade na behandeling

Als u vindt dat bij uw verzorging of behandeling in het Erasmus MC fouten zijn gemaakt waardoor u schade heeft ondervonden, dan kunt u het Erasmus MC daarvoor aansprakelijk stellen. U schrijft dan een brief aan de Raad van Bestuur waarin u uw kwestie uitlegt en waarin u aangeeft welk(e) verwijt(en) u het Erasmus MC maakt. In de ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over de procedure voor afhandeling van uw aansprakelijkstelling.

Vermissing of beschadiging

In geval van vermissing of beschadiging van uw persoonlijke bezittingen tijdens uw opname in het Erasmus MC, kunt u via de leidinggevende van het betrokken specialisme een zogenaamd zaakschadeformulier verkrijgen. In bepaalde gevallen wordt tot een vergoeding besloten. De afdeling Juridische Zaken laat u weten of u daarvoor in aanmerking komt.



Geschillencommissie Ziekenhuizen

Als u als patiënt ontevreden bent over de wijze waarop het ziekenhuis is omgegaan met uw klacht over de geleverde zorg, of het niet eens bent met het oordeel over de klacht, dan kunt zich wenden tot de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dit is een commissie die onafhankelijk is van het ziekenhuis. Deze commissie beoordeelt binnen zes maanden het handelen van het ziekenhuis en is bevoegd een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot maximaal € 25.000. Aan de behandeling van de klacht (bij deze procedure geschil genoemd) door de Geschillencommissie Ziekenhuizen zijn kosten verbonden.

Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Dat betekent dat het geschil met de uitspraak definitief wordt afgerond. Als u het niet eens bent met de uitspraak kunt u niet in beroep. Ook niet als de schade hoger blijkt dan € 25.000. U kunt de uitspraak wel laten beoordelen door de civiele rechter als u vindt dat de procedure bij de Geschillencommissie niet goed is verlopen. Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Kinderen en klachten

Het Erasmus MC vindt het belangrijk om ook de mening van kinderen te horen over het ziekenhuis en de mensen die er werken.

Kinderen jonger dan twaalf jaar

Ben je jonger dan twaalf jaar en ben je niet tevreden, vraag dan aan je ouders of zij dat namens jou willen doorgeven.

Vanaf twaalf jaar

Vanaf het moment dat je twaalf jaar bent, is jouw mening net zo veel waard als die van je ouders en kun je zelf een klacht indienen. Als je niet tevreden bent, dan kun je dit doorgeven aan de arts of verpleegkundige die voor je zorgt. Samen met hem/haar kun je proberen een oplossing te vinden. Lukt dit niet dan kun je een klacht indienen. Dit kan op verschillende manieren:

- Je kunt het digitale formulier invullen of de voicemail van de klachtenopvang bellen. Als je je naam en telefoonnummer inspreekt dan neemt de klachtenfunctionaris contact met je op. De klachtenfunctionaris luistert naar jouw verhaal en kan je vertellen wat er met je klacht kan worden gedaan
- Als dat om één of andere reden niet kan en je wilt toch je mening laten horen, dan kun je ook naar de receptie in de centrale hal. De medewerkers van de receptie kunnen je dan verder helpen.

Klachtencommissie

Als je een oordeel wilt over je klacht, dan kan de klachtenfunctionaris je helpen een brief te schrijven naar de Klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een groep mensen die jouw klacht onderzoekt. Als zij, net zoals jij, vinden dat er iets niet goed is in het ziekenhuis, geven zij dat door aan het bestuur van het ziekenhuis, samen met een advies om er iets aan te doen.



Vragen

Als je iets in deze folder niet begrijpt en uitleg wilt, kun je terecht bij de klachtenfunctionaris. De contactgegevens vind je onder het kopje Contact.

Tips en adviezen

Wacht niet te lang

We kunnen ons goed voorstellen dat uw aandacht in eerste instantie uitgaat naar uw behandeling en herstel. Wacht echter niet te lang met het melden van uw klacht. De praktijk heeft geleerd dat klachten over voorvallen die lang geleden zijn gebeurd, moeilijker te onderzoeken zijn. Door langer te wachten, kunt u er meer tegen opzien om een klacht in te dienen. Een klacht indienen kan tot tien jaar na het voorval in ons ziekenhuis. Betreft uw klacht een actuele situatie, dan helpt het vaak als u de problemen die u ervaart snel aan de orde stelt.

Vorbereiding op een gesprek helpt

Het is goed als u zich voorbereidt op een gesprek over uw klacht met iemand uit het ziekenhuis. Het staat u vrij om iemand mee te nemen als u in gesprek gaat. Schrijf voor het gesprek op waarover u wilt praten, zodat u geen belangrijke zaken vergeet.

Stel van tevoren vast wat u het belangrijkste vindt om te bespreken. Probeer in het gesprek niet van dat onderwerp af te dwalen. Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken en laat degene met wie u gaat spreken, weten wat u van hem/ haar verwacht. Als u boos bent, mag u daar uiteraard blijk van geven. Een gesprek kan echter alleen goed verlopen als er wederzijds respect is en alle deelnemers openstaan voor elkaars meningen. Verder is het van belang dat het gesprek in een zo goed mogelijke sfeer gevoerd kan worden.

Kosten

Niet voor uw rekening

Het Erasmus MC berekent geen kosten voor de klachtenprocedure. Ook als voor de behandeling van uw klacht gebruik wordt gemaakt van een via de Klachtenopvang ingeschakelde externe bemiddelaar of wanneer de klacht wordt behandeld door de Klachtencommissie Erasmus MC zijn daaraan geen kosten verbonden.

Wel voor uw rekening

Als u zich bij de behandeling van de klacht door iemand wilt laten bijstaan, dan zijn de kosten daarvan voor uw rekening.



Contact

Klachtenopvang

Digitaal: via het [digitale klachtenformulier](#).

Per post: Erasmus MC Klachtenopvang/GK 745, Antwoordnummer 55, 3000 WB Rotterdam

Klachtencommissie

Erasmus MC

T.a.v. Afd. Juridische Zaken

Klachtencommissie

Antwoordnummer 55

3000 WB Rotterdam

Mailadres: klachtencommissie@erasmusmc.nl

Dit e-mailadres is niet bedoeld voor het melden van een klacht. Hiervoor moet u het digitale klachtenformulier (link) invullen. Dit e-mailadres is alleen voor contact met de Klachtencommissie.

Overig

Debiteurenadministratie: maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur:

Telefoonnummer: (010) 703 18 88.

Mailadres: patientnota@erasmusmc.nl

Aansprakelijkstellingen (letselschade)

Erasmus MC Raad van Bestuur

T.a.v. Afd. Juridische Zaken

Secretariaat GK 1

Antwoordnummer 55

3000 WB Rotterdam

Melden vermissingen of schade aan eigendommen

U kunt een zaakschadeformulier aanvragen bij de afdeling.



