

UW KLACHT, ONZE ZORG

Iedereen die in het Ruwaard van Putten Ziekenhuis werkt, zet zich naar beste kunnen in. Ondanks onze inzet kan het echter gebeuren dat u niet tevreden bent, een klacht heeft over de bejegening of over hoe bepaalde zaken in het ziekenhuis georganiseerd zijn. In deze folder geeft het Ruwaard van Putten Ziekenhuis u algemene informatie over de klachtenprocedure van het ziekenhuis, gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (augustus 1995).

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht kan betrekking hebben op tal van zaken die volgens u anders hadden moeten zijn. Het kan gaan over de behandeling of de verzorging, over de omgang met een persoon, maar ook over de ruimte waar u verbleef, over formulieren die worden gebruikt of over financiële aspecten. Zowel de patiënt als een naaste kunnen daar een klacht over hebben.

Klagen heeft vaak een negatieve bijklank. Het zou u, als klager, benadelen bij de behandeling of bij een volgend bezoek. Het tegendeel is waar. Het bespreekbaar maken van uw ongenoegen komt de behandelrelatie ten goede en voorkomt dat het vertrouwen tussen u en de hulpverlener wordt aangetast. Klagen biedt de mogelijkheid de vertrouwensrelatie te bewaren of zo nodig te herstellen en stelt ons in staat de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Ruwaard van Putten Ziekenhuis
Ruwaard van Puttenweg 500
3201 GZ Spijkenisse

T 0181 65 88 88
E info@rpz.nl
I www.rpz.nl



Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken.

Gesprek

Het kan gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over de behandeling of uw verblijf in het ziekenhuis.

In dat geval kunt u het beste eerst praten met degene die u verantwoordelijk acht. Dit maakt het mogelijk om direct een oplossing te zoeken of om een eventueel misverstand recht te zetten. Leidt dit niet tot een oplossing of wilt of kunt u een dergelijk gesprek niet voeren dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Klachtenfunctionaris

Twijfelt u of u een klacht wilt indienen? Of twijfelt u of u rechtstreeks contact over uw klacht wilt of kunt hebben met de betrokkenen? Dan kunt u uw twijfel of klacht bespreken met een speciaal aangestelde klachtenfunctionaris. Deze is onpartijdig, neemt geen standpunt in over uw klacht en probeert in een procedure van hoor en wederhoor een oplossing voor uw klacht te bereiken. Alle door u verstrekte informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

Het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris is (0181) 65 85 02, mailadres klachtenfunctionaris@rpz.nl. U kunt uw klacht ook indienen via bijgevoegd formulier of het formulier op www.rpz.nl.

Klachtencommissie

Mogelijk leidt uw contact met de klachtenfunctionaris niet tot een voor u afdoende oplossing of wilt u deze mogelijkheid niet benutten. In die situaties dient u een uitgebreide klacht in bij de klachtencommissie.

U kunt zich over deze mogelijkheid laten informeren door de klachtenfunctionaris, die het uitgebreide klachtenformulier en het reglement klachtencommissie voor u ter beschikking heeft.

Dit uitgebreide klachtenformulier stuurt u aan het secretariaat van de klachtencommissie, Postbus 777, 3200 GA Spijkenisse.

De klachtencommissie bestaat uit een aantal medewerkers van het Ruwaard van Putten Ziekenhuis en uit een aantal externe leden en heeft een externe onafhankelijke voorzitter.



De klachtencommissie onderzoekt de gegrondheid van de klacht en doet binnen twee maanden uitspraak.

De commissie kan aanbevelingen doen. In de praktijk worden deze aanbevelingen, hoewel niet bindend, meestal opgevolgd. Voor vragen met betrekking tot de klachtencommissie kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Schadeclaims

Bent u van mening dat u schade heeft geleden door toedoen van een hulpverlener of andere medewerker van het Ruwaard van Putten Ziekenhuis, dan kunt u schriftelijk een schadeclaim indienen bij de Raad van Bestuur. Dit bij voorkeur nadat u één en ander heeft besproken met de betreffende persoon of de verantwoordelijke van de afdeling. Vermeld in uw brief duidelijk wat er volgens u verkeerd is gegaan en waaruit de schade bestaat.

Formulieren in de zorg

Bent u van mening, dat het Ruwaard van Putten Ziekenhuis onduidelijke, ingewikkelde of overbodige formulieren gebruikt dan kunt u dit melden bij de klachtenfunctionaris en daarna eventueel bij de Nederlandse Zorgautoriteit (www.nza.nl).

Andere instanties buiten het Ruwaard van Putten Ziekenhuis

U kunt te allen tijde met uw klacht (ook) instanties buiten het Ruwaard van Putten Ziekenhuis inschakelen.

U kunt onder meer een beroep doen op

Zorgbelang Zuid-Holland

Provinciaal kantoor Gouda
Stavorenweg 6, 2803 PT Gouda
Tel. 0182 – 51 27 77

info@zorgbelang-zuidholland.nl

www.zorgbelang-zuidholland.nl

Nederlandse Zorgautoriteit

T.a.v. de Informatielijn/het Meldpunt
Postbus 3017, 3502 GA Utrecht
Tel. 0900 – 770 7070 (€ 0.05 p.m.)

informatielijn@nza.nl

www.nza.nl

Een advocaat of rechtswinkel

Het Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

Postbus 97831, 2509 GE Den Haag
Tel. 070 - 350 0973

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl



De geschillencommissie

(bij schade tot € 5.000,-)

Stichting geschillencommissies voor
consumentzaken

Bordewijklaan 46

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Tel. 070 - 310 5310

www.sgc.nl, button zorginstellingen

De Officier van Justitie

Arrondissementsparket

Wilhelminaplein 100-125

Postbus 50956, 3007 BL Rotterdam

Tel. 010 - 888 8000

www.om.nl

Inspecteur voor de Gezondheidszorg

Deze heeft toezicht op de klachten-
behandeling.

Postbus 2680, 3500 GR Utrecht

Tel. 088 - 120 5000

loket@igz.nl

www.igz.nl

Geheimhouding en machtiging

Alle medewerkers van het Ruwaard van
Putten Ziekenhuis zijn verplicht tot geheim-
houding van alle gegevens waarvan ze
beroepshalve kennis nemen. Voor het in
behandeling nemen van een klacht is het
nodig dat de klachtenfunctionaris of de
klachtencommissie door de klager schrifte-

lijk wordt gemachtigd om het medisch
dossier in te zien. Dit doet u door

- het invullen en ondertekenen van
bijgevoegd formulier
- of
- het invullen en ondertekenen van het
uitgebreide klachtenformulier, dat ver-
krijgbaar is bij de klachtenfunctionaris
- of
- het invullen en aanvinken van het vakje
van het formulier op de website.

Hierbij gaat het alleen om de stukken die de
klacht betreffen. Deze gegevens worden
door hen strikt vertrouwelijk behandeld en
slechts aan derden ter beschikking gesteld
na uw toestemming.

Tot slot

Mocht u na het lezen van deze algemene
informatie nog vragen hebben, stelt u die
dan gerust aan de klachtenfunctionaris,
telefoonnummer (0181) 65 85 02 of mail
klachtenfunctionaris@rpz.nl.



MACHTIGINGSFORMULIER

Naam _____

Adres _____

Postcode _____

Woonplaats _____

Geboortedatum _____

BSN nummer _____

Telefoon/mobiel nummer _____

Mailadres _____

Patiëntnummer (indien beschikbaar) _____

Indien u nog in het ziekenhuis ligt

Afdeling/kamer _____

Heeft u de klacht reeds ingediend

ja / nee (svp doorhalen wat niet van toepassing is)

Zo nee, korte omschrijving van de klacht

Ik machtig hierbij de klachtenfunctionaris en/of de leden van de klachtencommissie tot inzage in mijn medisch dossier voor zover de stukken betrekking hebben op mijn klacht.

Datum _____

Handtekening _____

De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk contact met u op.

U kunt dit formulier inleveren bij

- de leidinggevende van de afdeling waar u bent opgenomen of behandeld
- de receptie
- het Patiënten Informatie Centrum

of opsturen in een envelop **zonder** postzegel naar

Ruwaard van Putten Ziekenhuis

t.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 40

3200 WB Spijkenisse

