

## Klachtenopvang azM

Wij horen graag als u niet tevreden bent! Want van klachten kunnen we leren.



Voorwoord	3
Waarover kan ik klagen?	4
Wie kan een klacht indienen?	4
Waar kan ik klagen?	4
* Bespreken op de plaats waar de klacht is ontstaan	4
* Patiëntenvoorlichtingscentrum	5
* Klachtenfunctionaris	6
* Klachtencommissie	7
Verder is van belang	8
Afdeling Psychiatrie	9
Aansprakelijkheid	10
Externe instanties	10
Telefoonnummers	12
Tot slot	12

## Voorwoord

De medewerkers van het academisch ziekenhuis Maastricht (azM) vinden het belangrijk dat er goede zorg wordt verleend en dat u als patiënt tevreden bent over de behandeling en verzorging. Als u over de gang van zaken niet tevreden bent, dan biedt de klachtenopvang in het azM de gelegenheid een oplossing hiervoor te vinden. U kunt erop rekenen dat wij uw klacht serieus nemen.

Meer informatie over de mogelijkheden, de gang van zaken en wat u kunt verwachten van de verschillende wijzen van klachtenopvang, vindt u in deze folder. Wij adviseren u deze folder helemaal te lezen voordat u verdere stappen onderneemt met uw klacht.

Wilt u een persoonlijke toelichting op deze mogelijkheden of hebt u vragen op dit gebied? In dat geval kunt u contact opnemen met het Patiëntenvoorlichtingscentrum van het azM. Dit kan telefonisch, of schriftelijk, maar u kunt ook zonder afspraak binnenlopen. Daarnaast kunt u ook voor meer informatie de website van het azM bezoeken: [www.azm.nl](http://www.azm.nl)

Raad van Bestuur en medewerkers van het academisch ziekenhuis  
Maastricht

## Waarover kan ik klagen

---

Bij een klacht denken veel mensen al snel aan een fout in de medische behandeling. Maar het kan om veel meer kwesties gaan. Tijdens een onderzoek of behandeling kan iets fout gaan, maar wanneer u een onprettig gevoel hebt over bijvoorbeeld een benadering, dan kan dit voor u ook een reden zijn voor

het indienen van een klacht. Ook in het contact met de zorgverlener of in de organisatie kan iets misgaan. Het gaat om zaken waarover u niet te spreken bent. De aard en de ernst van de klachten kunnen erg verschillen.

## Wie kan een klacht indienen

---

In de meeste gevallen dient de patiënt zelf de klacht in. Als een patiënt daar niet toe in staat is, kan iemand anders namens hem/haar de klacht indienen

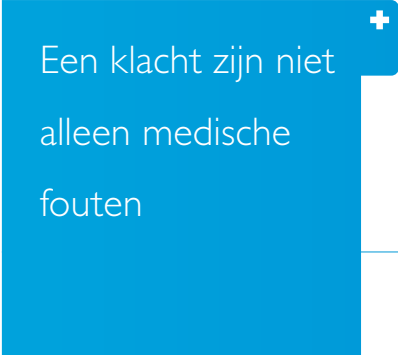
(familie of andere naasten). U kunt ook een klacht indienen over de behandeling of de verzorging van een naaste die is overleden.

## Waar kan ik klagen

---

U kunt uw klacht op diverse manieren duidelijk maken. Zie hiervoor pagina vijf 'Schema klachtenopvang'.

De verschillende mogelijkheden worden nader toegelicht. U bepaalt zelf waar en bij wie u de klacht neerlegt.

 Een klacht zijn niet alleen medische fouten

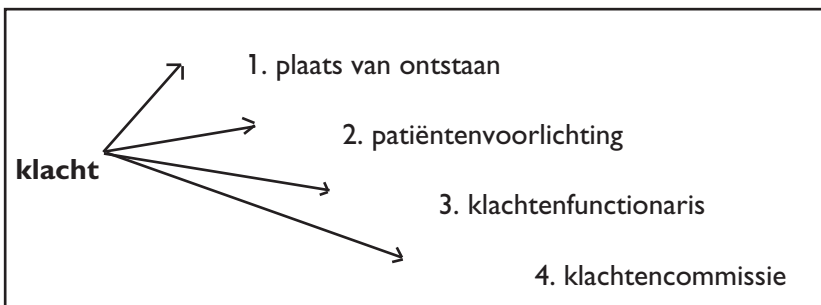
### **1. Bespreken op de plaats waar de klacht is ontstaan**

Het is meestal het beste om uw klacht te bespreken op de plaats waar de klacht is ontstaan, bijvoorbeeld met

Bespreek de klacht  
op de plaats waar  
de klacht ontstaan  
is!

de betrokken arts of verpleegkundige. Dit geeft de mogelijkheid direct een oplossing te zoeken of eventuele misverstanden recht te zetten. Probeer u dan ook eerst om uw onvrede dáár te bespreken. U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende van de betrokken afdeling. Alle zorgverleners zijn graag bereid om met u in gesprek te gaan.

## Schema klachtenopvang



### 2. Patiëntenvoorlichtingscentrum

Als het niet lukt om uw klacht op de plaats waar de klacht is ontstaan te bespreken of als u dat niet wilt, kunt u naar het Patiëntenvoorlichtingscentrum gaan (of bellen) en uw klacht daar voorleggen. De patiëntenvoorlichters

kunnen u dan informatie en advies geven.

Patiëntenvoorlichting kent de volgende mogelijkheden van klachtenopvang:

- U kunt uw klacht alleen ter kennisgeving melden, uw klacht wordt dan geregistreerd.

- 
- Als u ervoor kiest kunt u met de betrokken medewerker zelf uw klacht bespreken om samen met hem of haar tot een oplossing te komen.
  - Een schriftelijk klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

### Bereikbaarheid en openingstijden Patiëntenvoorlichtingscentrum:

Het Patiëntenvoorlichtingscentrum bevindt zich in de serrehal op niveau 1. Het centrum is van maandag tot en met vrijdag open van 8.30 uur tot 17.00 uur. U hoeft geen afspraak te maken. Het telefoonnummer is 043-38 745 67.

### 3. Klachtenfunctionaris

Wanneer u moeite hebt om uw klacht naar voren te brengen, of wanneer de verhouding met de “aangeklaagde” ernstig verstoord is, kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris, die onpartijdig is, heeft als taak te bemiddelen bij een klacht. Met bemiddeling wordt geprobeerd het contact tussen u en de hulpverlener te herstellen en gezamenlijk in goed

overleg naar een bevredigende oplossing te zoeken. Daarnaast wordt een klacht beschouwd als een signaal dat kan leiden tot verbeter maatregelen in de zorgverlening.

Bij bemiddeling gaat het er niet om een oordeel uit te spreken over de vraag of de klacht al dan niet terecht (gegrond) is. Wanneer u een formeel oordeel over de gegrondheid van uw klacht wilt, of als u niet tevreden bent over de uitslag van het bemiddelingstraject, dan kunt u alsnog uw klacht ter behandeling voorleggen aan de klachtencommissie. Als u van deze mogelijkheid gebruik wilt maken dan kunt u dat met de klachtenfunctionaris bespreken.

### Hoe kunt u uw klacht indienen?

U kunt uw klacht telefonisch of schriftelijk indienen.

De klachtenfunctionaris houdt een telefonisch spreekuur van maandag tot en met vrijdag tussen 10.00 uur en 12.00 uur. Buiten deze uren kunt u uw naam en telefoonnummer inspreken op het antwoordapparaat.

Het telefoonnummer is:  
043-387 42 04.

Wanneer uw klacht ingewikkeld

De

klachtencommissie

is een formele

onafhankelijke

procedure

---

van aard is, veel feiten en namen bevat, dan is het beter om de klacht op papier te zetten. Vergeet dan niet uw naam, geboortedatum en telefoonnummer te vermelden. U kunt een klachtenformulier downloaden via **www.azm.nl**, onder kopje “kwaliteit en veiligheid”.

#### Het adres is:

Academisch ziekenhuis Maastricht  
Directoraat Patiëntenzorg  
T.a.v. klachtenfunctionaris  
Postbus 5800  
6202 AZ Maastricht

Als u nog aanvullende informatie wenst over het bovenstaande of specifieke vragen hebt, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris tijdens het spreekuur.

#### 4. Klachtencommissie

Als u uw klacht niet via de klachtenfunctionaris kenbaar wilt maken of de hierboven beschreven mogelijkheden hebben niet tot de door u gewenste genoegdoening geleid, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de

klachtencommissie van het azM. De klachtenfunctionaris kan u hierover nader informeren.

Ook is het mogelijk uw schriftelijke klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie, als een uitspraak over de gegrondheid van de klacht voor u belangrijk is. Toch zal dan eerst de klachtenfunctionaris contact met u opnemen om te bespreken wat u met uw klacht wilt bereiken. Maar u bepaalt zelf uiteindelijk waar u uw klacht wilt neerleggen.

De klachtbehandeling door de klachtencommissie is een formele onafhankelijke procedure met een hoorzitting, waarbij beide partijen worden gehoord. Na de zitting vergadert de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en komt tot een uitspraak. U ontvangt hiervan na ongeveer een maand bericht.

---

Naast de mondelinge behandeling van de klacht, behandelt de klachtencommissie uw klacht ook op basis van schriftelijke stukken. De persoon of personen tegen wie uw klacht is gericht, worden verzocht schriftelijk op uw klacht te reageren. De klachtencommissie doet vervolgens schriftelijk uitspraak over de gegrondheid van uw klacht op basis van alle voorgelegde stukken en hetgeen besproken is tijdens de hoorzitting.

Zo nodig doet de klachtencommissie aanbevelingen aan de Raad van Bestuur om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te

verbeteren. De Raad van Bestuur informeert de klager over eventueel te nemen maatregelen.

In de commissie zit een aantal externe leden. Dit zijn de voorzitter, de vice-voorzitter en de leden op voordracht van de Vereniging van Patiënten/Consumentenorganisaties in Limburg (PCL). De overige leden zijn werkzaam in het azM.

Het adres is:  
Academisch ziekenhuis Maastricht  
T.a.v. de klachtencommissie  
Postbus 5800  
6202 AZ Maastricht

## Verder is van belang

---

- Om tot een goede oplossing te komen, handelt het azM de klachten bij voorkeur af door de betrokkenen zelf of door bemiddeling. Als u dit niet wenst, of het gesprek heeft niet opgeleverd wat u verwacht had, kunt u uw klacht door de klachtencommissie laten behandelen.
- Wanneer de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie medische en/of andere gegevens uit uw dossier nodig heeft, vraagt men u vooraf toestemming voor inzage. Iedereen die inzage krijgt in uw gegevens is tot strikte geheimhouding verplicht, ook na beëindiging van functie/lidmaatschap.

- 
- U kunt het reglement van de klachtencommissie inzien bij het Patiëntenvoorlichtingscentrum.
  - Aan de klachtenopvang in het azM zijn voor u geen kosten verbonden.

- Het is verstandig om niet te lang te wachten met het kenbaar maken van de klacht. Naarmate de tijd verstrijkt wordt het immers steeds moeilijker om te achterhalen wat er precies is gebeurd.

U bepaalt zelf welk traject u wilt volgen met uw klacht. Dit is afhankelijk van wat u met uw klacht wilt bereiken.

## Afdeling Psychiatrie

---

Volledigheidshalve willen wij nog opmerken dat ook geklaagd kan worden over genomen besluiten en daarmee samenhangende behandeling en zorg in het kader van de Wet Bijzondere Opneming Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). Hieronder vallen patiënten die op de afdeling Psychiatrie van het azM zijn opgenomen.

In principe kunt u dergelijke klachten duidelijk maken zoals hiervoor in deze folder aangegeven: bespreken op de plaats waar de klacht is ontstaan, bespreken bij het Patiëntenvoorlichtingscentrum of met de klachtenfunctionaris.

U kunt uw klacht ook indienen bij de klachtencommissie. Voor de behandeling van zo'n klacht gelden andere procedures en termijnen. Ook is er sprake van een andere samenstelling van de klachtencommissie. In voorkomende gevallen kunt u zich

U kunt via de klachtenfunctionaris en klachtencommissie geen schadevergoeding krijgen

---

voor meer informatie wenden tot de klachtenfunctionaris, het Patiëntenvoorlichtingscentrum of tot de Patiëntenvertrouwenspersoon.

## Aansprakelijkheid

---

Bent u van mening dat u door een behandeling in het ziekenhuis schade hebt geleden en dat het ziekenhuis daarvoor verantwoordelijk is en de schade moet vergoeden, dan kunt u een aansprakelijkstelling indienen. Deze wordt beoordeeld en afgehandeld door de verzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis. Voor alle duidelijkheid; de klachtenfunctionaris en de

klachtencommissie doen geen uitspraken over aansprakelijkheid. U kunt via die weg dan ook geen schadevergoeding krijgen.

**U dient uw aansprakelijkstelling schriftelijk in bij:**

Academisch ziekenhuis Maastricht  
T.a.v. directeur Patiëntenzorg  
Postbus 5800  
6202 AZ Maastricht

## Externe instanties

---

Informatie en klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)  
Er bestaat de mogelijkheid om bij het indienen van een klacht advies en ondersteuning te vragen bij een instantie buiten het azM. U kunt bijvoorbeeld terecht bij de Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG). Het IKG is

een onderdeel van het Huis van de Zorg in Sittard. Het IKG ondersteunt mensen bij problemen met de gezondheidszorg. Het IKG werkt onafhankelijk van zorgverleners, instellingen en zorgverzekeraars in de gezondheidszorg en biedt u informatie, advies, ondersteuning en zo nodig bemiddeling. Ook kan men u

---

eventueel helpen bij het schrijven van een brief. U kunt het IKG als volgt bereiken:

Postadres:  
Postbus 5185  
6130 PD Sittard

Bezoekadres:  
Mercator 1  
6135 KW Sittard

Telefoon: 046-420 80 79 (maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 14.00 uur)

E-mail: [IKG@huisvoordezorg.nl](mailto:IKG@huisvoordezorg.nl)

Daarnaast is er het tuchtcollege gezondheidszorg.

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (RTC)

Adres: Postbus 61  
5600 AB Eindhoven

Telefoon: 040-232 85 99

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg behandelt klachten over gedragingen van medisch specialisten, huisartsen, tandarts, apothekers, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten, fysiotherapeuten, verloskundigen en verpleegkundigen. Het tuchtrecht heeft tot doel om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken en het Tuchtcollege kan daarvoor speciale maatregelen opleggen aan de beroepsbeoefenaar.

Wij hopen dat u ons de gelegenheid biedt de klacht op te lossen en het vertrouwen te herstellen.

## Tot slot

---

Uw klachtgegevens worden geregistreerd en anoniem in een rapportage verwerkt. Deze rapportage wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur en leidinggevenden en vormt hiermee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van de patiëntenzorg in het azM.

Algemeen telefoonnummer:  
043-387 65 43

Patiëntenvoorlichtingscentrum:  
043-387 45 67

Klachtenfunctionaris telefonisch  
spreekuur 043-387 42 04  
(maandag tot en met vrijdag van  
10.00 uur tot 12.00 uur)

Patiëntenvertrouwenspersoon:  
043-387 73 78









academisch ziekenhuis  
Maastricht

**azm**

**Bezoekadres:**

P. Debyelaan 25  
6229 HX Maastricht.

**Postadres:**

Postbus 5800  
6202 AZ Maastricht.

**T:** 043-387 65 43

**I:** [www.azm.nl](http://www.azm.nl)

**Uitgave:**

december 2007

23143-1207