



Suggestie of klacht?

Het Flebologisch Centrum wil goede zorg verlenen door deskundig, zorgvuldig, patiëntgericht en goed georganiseerd te werken. We vinden het belangrijk dat u, als patiënt of familie, over alle aspecten van uw behandeling tevreden bent. (Volgens Wet Wkkgz)

Het kan echter gebeuren dat het niet allemaal verloopt zoals u zou willen of dat u ideeën heeft hoe het beter zou kunnen. In dat geval vragen wij u te reageren. In de eerste plaats om de oorzaak van uw eventuele ontevredenheid weg te nemen. In de tweede plaats zien wij uw tip of klacht als een 'gratis advies'. Het kan aanleiding zijn bepaalde zaken binnen ons flebologisch centrum te verbeteren.

Inhoud:

- Suggestie of klacht
- Wie kan een klacht indienen
- Mogelijkheden om een klacht in te dienen
 1. Direct bespreken met betrokkenen
 2. Klachtenfunctionaris
 3. Externe instanties

Indien u een persoonlijke toelichting wenst op de klachtenopvang in ons flebologisch centrum, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Suggestie

Heeft u geen echte klacht maar wel een suggestie of opmerking over de zorg en service in ons ziekenhuis, neem dan contact met ons op.

U kunt dit doen door het suggestieformulier, in onze kliniek te verkrijgen, in te vullen en te versturen naar onderstaand adres:



Kwaliteitssysteem
FCVG Velp - Grave

Klacht of Suggestie
Patiëntenfolder FCVG

Blad 2 van 8

Doc. Nummer:49
Versie 1
Datum: 12-08-2017
Evaluatie: 23-09-2027

Flebologisch Centrum Velp - Grave
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Garnizoenstraat 2A
5363 VX Velp (NB)

Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door een patiënt of bezoeker van het flebologisch centrum. De patiënt kan zich met zijn of haar medeweten en toestemming ook laten vertegenwoordigen door een ander.

Mogelijkheden om een klacht in te dienen

Als uw klacht van zodanige aard is dat u een meer persoonlijke benadering wenst, dan zijn hiervoor de volgende mogelijkheden.

1. Direct bespreken met betrokkenen

Bent u niet tevreden over de zorg en behandeling in het flebologisch centrum, dan kunt u dit het beste direct bespreken op de plek waar de klacht is ontstaan. Bespreek uw ervaringen met degene die, volgens u, verantwoordelijk is voor wat er is misgegaan.

U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende van het Flebologisch centrum.

Het bespreken van de klacht met de direct betrokkenen biedt de mogelijkheid om samen de klacht op te lossen en zo nodig kan tot verbetering of herstel worden overgegaan.

2. Klachtenfunctionaris

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek of u wilt eerst uw klacht met iemand anders bespreken, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan u informatie, voorlichting en advies geven om tot een oplossing van uw klacht te komen. De klachtenfunctionaris heeft daarbij een bemiddelende rol en stelt zich onpartijdig op. De klachtenfunctionaris mag geen uitspraak doen over een klacht en heeft bovendien geheimhoudingsplicht.

U bepaalt zelf wat er met uw klacht wordt gedaan.



Klacht schriftelijk indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris.

Stuur uw brief naar: Flebologisch Centrum Velp - Grave
T.a.v. klachtenfunctionaris
Garnizoenstraat 2A
5363 VX Velp (NB)

Melden of gesprek

U kunt uw klacht ter kennisgeving melden bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal uw klacht vervolgens onder de aandacht brengen van de betrokkenen. Als u dit wenst kan de klachtenfunctionaris de betrokkenen om een reactie vragen en deze aan u mededelen. Als u zelf met de betrokkene(n) wilt spreken om tot een oplossing te komen, dan kan de klachtenfunctionaris een gesprek tussen u en de betrokkene(n) regelen. Indien u dit wenst kan de klachtenfunctionaris hierbij als gespreksleider aanwezig zijn.

Niet tevreden

Bent u niet tevreden met de reactie van de betrokkene(n), dan kan de klachtenfunctionaris uw klacht voorleggen aan de interne klachtenonderzoekscommissie.

De klachtenfunctionaris kan u desgewenst behulpzaam zijn bij het opstellen van de brief voor deze commissie.

Ook EIKpunt (een onafhankelijke organisatie) kan u helpen bij het opstellen van een brief. Informatie over EIKpunt leest u bij punt 3 'Externe instanties' in deze folder.

Oordeel zorgaanbieder

Mocht uw klacht na overleg met betrokkene(n) of na bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet zijn opgelost, dan kunt u een oordeel op uw klacht vragen aan de zorgaanbieder (Raad van Bestuur van het Flebologisch Centrum Velp - Grave).

Het is ook mogelijk om rechtstreeks, zonder overleg met betrokkenen of bemiddeling, een oordeel te vragen aan de zorgaanbieder. Deze procedure verloopt altijd via de klachtenfunctionaris.



Het is van belang dat u, eventueel samen met de klachtenfunctionaris, uw klacht duidelijk op papier zet. De klachtenfunctionaris zal u tevens vragen een machtiging in te vullen. Met die machtiging geeft u toestemming aan de betrokken hulpverleners/ medewerkers, dat zij hun beroepsgeheim mogen doorbreken om een reactie te geven op de klacht. Tevens geeft u daarmee toestemming aan de zorgaanbieder en de klachtenonderzoekscommissie om in uw medisch dossier te kijken. Dit kan nodig zijn om een goed oordeel te geven op de klacht.

De klachtenonderzoekscommissie is een commissie die door de zorgaanbieder ingeschakeld wordt om de klacht te onderzoeken en vervolgens een advies over de klacht te geven aan de zorgaanbieder. De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit interne en externe leden.

De zorgaanbieder kan het advies van de klachten onderzoekscommissie overnemen of naast zich neerleggen en een eigen oordeel geven op de klacht.

De klachtenonderzoekscommissie

Wanneer u een oordeel vraagt van de zorgaanbieder, kan het dat de klachtenonderzoekscommissie graag een gesprek met u en de betrokken hulpverleners/medewerkers wil om een beter beeld te krijgen van wat er gespeeld heeft. U zult dan benaderd worden door de secretaris van de klachtenonderzoekscommissie.

Inhoud klachtbrief

Wanneer u een oordeel wilt van de zorgaanbieder, zorg dan dat het volgende in uw brief staat:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en eventueel uw emailadres;
- Uw geboortedatum;
- Of u zelf de patiënt bent of dat u namens de patiënt de klacht indient;
- Een heldere omschrijving van de klacht. Wat zijn de klachten waar u graag een oordeel over wilt van de zorgaanbieder?;
- De namen van degene(n) tegen wie de klacht zich richt. Weet u de namen niet, dan de locatie waar de aangeklaagde(n) werkzaam is/zijn;
- De periode waar uw klacht betrekking op heeft.

U kunt uw brief richten aan de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat uw klacht verder in behandeling wordt genomen door de klachten onderzoeks-



commissie, dat leidt tot een oordeel van de zorgaanbieder.

Oordeel

U kunt het oordeel op uw klacht binnen 6 weken verwachten.
De termijn begint te lopen zodra de zorgaanbieder uw klacht/ brief en machtiging, volledig ingevuld, heeft ontvangen.

Het is van belang, dat het onderzoek zorgvuldig plaatsvindt.
Mocht daar meer tijd voor nodig zijn, kan de zorgaanbieder de termijn van 6 weken met 4 weken verlengen.

Kosten

De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele reiskosten en kosten voor (rechts)bijstand komen voor eigen rekening.

Geschillencommissie

Heeft u een oordeel van de zorgaanbieder gevraagd en bent u niet tevreden met dat oordeel dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.
De Geschillencommissie geeft een bindend advies met betrekking tot de aan haar voorgelegde geschillen. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op www.geschillencommissie.nl.

Adres: De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Schadeclaims

Dient u tegelijkertijd met uw klacht een schadeclaim in (u wilt schadevergoeding), dan zal de schadeclaim in behandeling genomen worden door de juristen van het Flebologisch Centrum en/of de verzekeraar van het Flebologisch Centrum.
De klachtenfunctionaris zal uw brief aan hen toesturen.

3. Externe Instanties

Naast de genoemde mogelijkheden zijn er externe instanties (dit zijn instanties buiten het Flebologisch Centrum) waar u een klacht kunt indienen en/of informatie kunt inwinnen.

ElKpunt (Huis voor de Zorg)

Bezoekadres: Mercator 1, 6135 KW Sittard



Kwaliteitssysteem
FCVG Velp - Grave

**Klacht of Suggestie
Patiëntenfolder FCVG**

Blad 6 van 8

Doc. Nummer:49
Versie 1
Datum: 12-08-2017
Evaluatie: 23-09-2027

Postadres: Postbus 5185, 6130 PD Sittard
Telefoon: (046) 420 80 79
E-mail: ElKpunt@huisvoordezorg.nl
Website: www.huisvoordezorg.nl

Landelijk Meldpunt Zorg
Website: www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Meldpunt IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg)
Indien men een klacht wenst in te dienen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg dan kan dit via de website www.igz.nl en kies 'melden'.
Postbus 2518, 6401 DA Heerlen
Telefoon: (088) 120 50 00
Ma-vrij: 09.00-17.00 uur
E-mail: meldpunt@igz.nl
Website: www.igz.nl

Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg
Als u een klacht heeft over een zorgverlener, kunt u een klaagschrift indienen bij een van de Regionale Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg.

Regionaal Tuchtcollege Eindhoven
Bezoekadres: Keizersgracht 5, 5611 GB Eindhoven
Postadres: Postbus 61, 5600 AB Eindhoven
Telefoon: (040) 232 85 99
Website: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

De Letselschade Raad
Bezuidenhoutseweg 60, 2594 AW Den Haag
Postbus 93309, 2509 AH Den Haag
Telefoon: (088) 33 22 555
E-mail: info@deletselschaderaad.nl
Website: www.deletselschaderaad.nl

Tot slot

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, dan kunt u contact opnemen met Flebologisch Centrum Velp - Grave, telefoonnummer 0486-420096 of e-mail info@spataderen-fcg.nl