

MC *Groep*

Heeft u een klacht? Vertel het ons!

Inleiding

Iedereen die bij MC Groep werkt, probeert dit zo nauwkeurig mogelijk te doen en zet zich hiervoor in. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent of een klacht heeft. Uw onvrede of klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de behandeling (medisch of verpleegkundig), de persoonlijke omgang, of de gang van zaken in het ziekenhuis. Wij vinden het belangrijk zulke ervaringen serieus te behandelen. Daarnaast leren we graag van uw ervaringen en willen we het in de toekomst voorkomen.

Handelwijze bij klacht

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is mogelijk wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw klacht heeft veroorzaakt of daar verantwoordelijk voor is. Een dergelijk gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen. U kunt hiervoor uw onvrede aan een personeelslid doorgeven, vragen naar een leidinggevende of dit tijdens het consult met de ars bespreken.

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris

Heeft een onderling gesprek uw onvrede niet weg kunnen nemen? Of vindt u dat uw klacht niet goed is behandeld? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Dit is ook mogelijk wanneer u liever niet rechtstreeks met de betrokkene(n) spreekt. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en zij informeert en adviseert u over de keuze voor de juiste klachtprocedure. De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over uw klacht. Zij kan navraag doen en uitleg geven over de omstandigheden waardoor uw klacht is ontstaan. Daarnaast kan zij een gesprek organiseren tussen u en de betrokkene(n) met als doel uw klacht gezamenlijk te bespreken, de klachtenfunctionaris is hier meestal bij

aanwezig en neemt een leidende rol in het gesprek.

Klachtenonderzoekscommissie

Wanneer een bemiddelend gesprek niet de gewenste uitkomst is geweest waar u op had gehoopt, kunt u met de klachtenfunctionaris het vervolg bespreken van de behandeling van uw klacht. Indien u behoefte heeft aan een oordeel van een onafhankelijke commissie, kunt u uw klacht aan de Klachtenonderzoekscommissie (KOC) voorleggen. De klachtenfunctionaris draagt dan uw klacht over aan de secretaris van de KOC.

De commissie bestaat uit vijf leden met een juridische/medische achtergrond. De voorzitter is een onafhankelijk lid, niet verbonden aan het ziekenhuis. Eén lid is op voordracht van de Cliëntenraad aan de commissie verbonden.

Uw klacht wordt door de KOC op basis van hoor en wederhoor onderzocht. Hiervoor wordt een hoorzitting waarin u als klager en degene tegen wie de klacht gericht is, de beklagde, gehoord worden. De commissie onderzoekt of uw klacht gegrond is, en of de betreffende hulpverlener of het ziekenhuis (medisch) juist hebben gehandeld. Vervolgens vormt de commissie op grond van haar bevindingen een oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Het oordeel wordt gegeven als advies (aanbevelingen) aan de Raad van Bestuur. De KOC oordeelt niet over een verzoek tot schadevergoeding. Daarvoor moet u zich richten tot de schadebehandelaar. Maar u kunt het oordeel wel gebruiken ter onderbouwing van uw schadeclaim bij de schadebehandelaar.

MC Zuiderzee
Ziekenhuisweg 100
8233 AA Lelystad
(0320) 271 911
www.mczuiderzee.com

MC Emmeloord
Urkerweg 1
8303 BX Emmeloord
(0527) 63 76 37
www.mcemmeloord.com

MC Dronten
Het Zwarte Water 77
8253 PD Dronten
(0320) 271 911
www.mcdronten.com

Polikliniek Urk
Gezondheidscentrum
Het Dok
Vlechttuinen 1
8322 BA Urk

Schadebehandeling

Als u denkt dat er bij uw verzorging of behandeling in het ziekenhuis verwijtbare fouten zijn gemaakt, waardoor u schade heeft geleden, dan kunt u het ziekenhuis aansprakelijk stellen. Hiervoor moet u schriftelijk een brief sturen, waarin u het volgende aangeeft:

- wat er is gebeurd;
- hoe de behandeling volgens u had moeten verlopen;
- wat er volgens u fout is gegaan;
- waaruit de schade bestaat.

Uw verzoek wordt dan beoordeeld aan de hand van juridische voorwaarden voor aansprakelijkheid. Afhankelijk van de omvang van de claim zal deze in behandeling worden genomen door de schadebehandelaar van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid van MC Groep of door de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Registratie

Alle klachten worden geregistreerd en in een rapportage verwerkt. Deze rapportages worden onder andere verstrekt aan de Raad van Bestuur en het bestuur van de Medische Staf.

Externe instanties

Wanneer u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht binnen het ziekenhuis, dan kunt u zich wenden tot personen of instanties buiten MC Groep. Sinds 1 januari 2016 is iedere zorginstelling verplicht zich aan te sluiten bij een onafhankelijke geschillencommissie. MC Groep is aangesloten bij Geschillencommissie Ziekenhuizen. Deze commissie neemt uw klacht in behandeling wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht bij MC Groep. Daarnaast kunt u zich richten tot het Landelijk Meldpunt Zorg en het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven.

Diefstal

Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing of zoekraken van uw eigendommen.

Contact

U kunt schriftelijk of via onze website een opmerking, suggestie of klacht indienen. Op de homepage van www.mcgroep.com vindt u linksonder de knop 'Suggesties & Klachten'.

De klachtenfunctionaris is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag en donderdag via het algemene telefoonnummer van MC Groep (0320) 271 911.

MC Zuidoost
Ziekenhuisweg 100
8233 AA Lelystad
(0320) 271 911
www.mczuidoost.com

MC Emmeloord
Urkerweg 1
8303 BX Emmeloord
(0527) 63 76 37
www.mcemmeloord.com

MC Dronten
Het Zwarte Water 77
8253 PD Dronten
(0320) 271 911
www.mcdronten.com

Polikliniek Urk
Gezondheidscentrum
Het Dok
Vlechttuinen 1
8322 BA Urk