



Klachtenbehandeling

Heelkunde 
Friesland 

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voor meer informatie	2
Inleiding	3
Persoonlijk gesprek	3
Eerste klachtopvang	3
Klachtenfunctionaris	3
Externe instanties	4
Zorgbelang, afdeling Informatie en Klachtopvang (IKG)	5
Regionaal Tuchtcollege (RTC)	5
Inspectie voor de Gezondheidszorg	5
Adressen, telefoonnummers en internetsites	6
Patiëntencontact: Heelkunde Friesland	6
Klachtenfunctionaris: Heelkunde Friesland	6
Zorgbelang Friesland, afdeling Informatie- en Klachtopvang (IKG)	6
Zorgbelang Groningen, afdeling Informatie- en Klachtopvang (IKG)	6
Zorgbelang Drenthe, afdeling Informatie- en Klachtopvang (IKG)	6
Het Regionaal Tuchtcollege	6
Inspectie voor de Gezondheidszorg	6

Voor meer informatie

Heelkunde Friesland

Henri Dunantweg 2

8934 AD Leeuwarden

e info@heelkundefriesland.nl

w www.heelkundefriesland.nl

Inleiding

U heeft iets meegemaakt bij Heelkunde Friesland waarover u niet tevreden bent. U wilt hierover misschien een klacht indienen. In deze informatie kunt u lezen hoe u een klacht indient en hoe Heelkunde Friesland met klachten omgaat.

Heelkunde Friesland kent een aantal mogelijkheden om een klacht in te dienen:

Persoonlijk gesprek

Als u over een medewerker van Heelkunde Friesland niet tevreden bent, doet u er goed aan dit met hem/haar persoonlijk te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en kan in een rechtstreeks gesprek uw ontevredenheid worden weggenomen. Meestal leidt een dergelijk gesprek tot een, voor beide partijen, bevredigend resultaat.

Heeft u een klacht over uw behandelend arts en wilt u dit in een persoonlijk gesprek bespreken, dan is het verstandig hiervoor een aparte afspraak te maken.

Eerste klachtopvang

Als het niet lukt uw klacht met de betrokken medewerker uit te spreken of wanneer u dat niet wilt, kunt u contact opnemen met de patiëntencontactpersoon van Heelkunde Friesland. De patiëntencontactpersoon verzorgt de eerste klachtopvang. Tijdens kantooruren kunt u met hen contact opnemen via telefoonnummer 0512-588 890.

Wat de patiëntencontactpersoon van Heelkunde Friesland voor u kan doen, hangt af van uw klacht en wat u wilt dat er(mee) gebeurt. Misschien wilt u uw klacht alleen maar melden. In dat geval biedt de patiëntencontactpersoon een 'luisterend oor'.

Van elk gesprek maakt de patiëntencontactpersoon van Heelkunde Friesland een verslag. In dit verslag zijn geen persoonlijke gegevens opgenomen.

Regelmatig ontvangt elke afdeling een overzicht van deze verslagen. Deze werkwijze draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg op de betrokken afdeling.

In situaties waarbij op korte termijn een oplossing nodig is, bemiddelt de klachtencontactpersoon uw klacht meestal zelf. Daarnaast is het mogelijk dat de medewerker u adviseert uw klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris van Heelkunde Friesland. In dat geval krijgt u uitleg over wat er met uw klacht gaat gebeuren. Zo nodig kan de medewerker u adviseren bij het schrijven van uw klachtbrief aan de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht ook indienen bij de klachtenfunctionaris van Heelkunde Friesland. Dit kan uitsluitend schriftelijk. Nadat uw klacht is ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging thuisgestuurd.

Het is voor u belangrijk om te weten dat de klachtenfunctionaris een onafhankelijk functionaris is. De klachtenfunctionaris bemiddelt de klachten op basis van 'hoor en wederhoor'. De klachtenfunctionaris stuurt uw klachtbrief naar het afdelingshoofd van de

afdeling waarop uw klacht betrekking heeft en vraagt hem/haar om informatie. Het kan zijn dat de klachtenfunctionaris uw klacht niet naar behoren kan behandelen zonder uw medisch dossier in te zien. Vanzelfsprekend gebeurt dit niet zonder uw toestemming.

Als de klachtenfunctionaris inzage van uw medische gegevens noodzakelijk vindt, ontvangt u een toestemmingsformulier met het verzoek deze te ondertekenen. Door uw handtekening te zetten, geeft u uw arts(en) toestemming de klachtenfunctionaris inlichtingen te verstrekken en uw medisch dossier in te zien. Uiteraard zal de klachtenfunctionaris vertrouwelijk met uw gegevens omgaan.

Zodra de informatie van de betrokken afdeling(en) is ontvangen en bestudeerd, neemt de klachtenfunctionaris telefonisch of schriftelijk contact met u op. Daarbij legt hij u de reactie van de afdeling uit.

Soms vindt de klachtenfunctionaris het nodig met de betrokkenen (u en degene op wie de klacht zich richt of iemand van de betrokken afdeling) in gesprek te gaan. Door de klacht samen te bespreken, kunnen er eventueel rechtstreeks excuses worden aangeboden of nieuwe afspraken worden gemaakt. Dit leidt in veruit de meeste gevallen tot een bevredigend resultaat.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar u zo snel mogelijk duidelijkheid te verschaffen. Meestal lukt het een klacht binnen ongeveer zeven weken af te handelen. Om uw klacht zo vlot mogelijk te kunnen behandelen, zijn onderstaande gegevens van belang:

- uw naam, adres en telefoonnummer
- geboortedatum
- datum of periode wanneer de gebeurtenis waarover u zich beklagt plaatsvond
- omschrijving van uw klacht
- afdeling en/of persoon/personen op wie uw klacht betrekking heeft.

Belangrijk:

Alle schriftelijke klachten, dus ook de klachten die rechtstreeks naar de Raad van Bestuur van Heelkunde Friesland worden gestuurd, gaan eerst naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris probeert via bemiddeling tot een bevredigende oplossing te komen.

U kunt de bemiddeling van de klachtenfunctionaris op ieder gewenst moment beëindigen. Het adres van de klachtenfunctionaris vindt u achter in deze informatie.

Externe instanties

Heelkunde Friesland heeft een goede klachtenregeling, maar dat betekent beslist niet dat u er gebruik van móet maken. Misschien kiest u liever voor een instantie 'buiten' Heelkunde Friesland om u te laten adviseren over uw mogelijkheden.

In dat geval kunt u terecht bij:

Zorgbelang, afdeling Informatie en Klachtopvang (IKG)

Bijna iedere provincie kent een Zorgbelang organisatie. Zorgbelang versterkt de positie van patiënten en consumenten. De afdeling informatie en klachtopvang geeft informatie over de rechten van patiënten, regelingen in de zorg en patiëntenorganisaties. Ook kunnen deze IKG's u adviseren en helpen bij het indienen van een klacht. Het telefoonnummer van de drie noordelijke Zorgbelang organisaties vindt u achter in deze informatie.

Regionaal Tuchtcollege (RTC)

Het RTC behandelt klachten over artsen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen en andere beroepsbeoefenaren in de zorg. Het bestaat uit juristen en beroepsgenoten van de hulpverlener over wie u een klacht heeft. Tijdens een zitting van het RTC vindt 'hoor en wederhoor' plaats.

Het RTC is vooral gericht op het handhaven van de normen en het handhaven van de kwaliteitsmaatstaven die in een bepaalde beroepsgroep gelden. Als een arts bijvoorbeeld zijn werk niet goed doet, kan een tuchtcollege maatregelen opleggen.

Het RTC is niet bedoeld om in uw persoonlijk geval een oplossing te bieden. Wel kan een gegrondverklaring van uw klacht en het treffen van een maatregel door het RTC door u ervaren worden als genoegdoening. U kunt geen schadevergoeding aan het tuchtcollege vragen.

Het adres van het Regionaal Tuchtcollege vindt u achter in deze informatie.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

De inspectie neemt alleen klachten over calamiteiten en structurele tekortkomingen in de zorg in behandeling. De inspectie zal klachten over incidenten doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Overigens heeft Heelkunde Friesland de wettelijke plicht om calamiteiten bij de Inspectie te melden.

Nadere informatie over de werkwijze van de Inspectie vindt u op de website van de Inspectie, www.igz.nl. Het adres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg vindt u achter in deze informatie.

Adressen, telefoonnummers en internetsites

Patiëntencontact: Heelkunde Friesland

T.a.v. Patiëntencontactpersoon

adres Henri Dunantweg 2, 8934 AD Leeuwarden
telefoon 0512 – 588 890

Klachtenfunctionaris: Heelkunde Friesland

T.a.v. Klachtenfunctionaris

adres Henri Dunantweg 2, 8934 AD Leeuwarden
telefoon 058 – 286 63 04
mail klachten@heelkundefriesland.nl
website heelkundefriesland.nl

Zorgbelang Friesland, afdeling Informatie- en Klachtopvang (IKG)

adres Thialfweg 43, 8441 PW Heerenveen
telefoon 085 - 4832433
website zorgbelang-fryslan.nl

Zorgbelang Groningen, afdeling Informatie- en Klachtopvang (IKG)

adres Hoendiep 95, 9718 TE Groningen
telefoon 050 - 571 39 99
website zorgbelang-groningen.nl

Zorgbelang Drenthe, afdeling Informatie- en Klachtopvang (IKG)

adres Annerweg 30, 9471 KV Zuidlaren
telefoon 050 - 727 15 05
website zorgbelang-drenthe.nl

Het Regionaal Tuchtcollege

Regionaal Tuchtcollege

adres Postbus 1658, 9701 BR Groningen
website www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Inspectie voor de Gezondheidszorg

adres Postbus 392, 8000 AJ Zwolle
website www.igz.nl