



DermaHaven

Klachtopvang voor patiënten

Dermahaven

Dochteronderneming van het Erasmus MC

Haringvliet 72

3011 TG Rotterdam

010-4043300

info@dermahaven.nl

Inhoud

Klachtenopvang in de Dermahaven.....	3
Wat is een klacht?.....	3
Klachtenopvang	3
Wie kunnen klagen ?.....	4
Waarover kunt u klagen?	4
Bespreken: praten lucht op.....	4
Klachtenfunctionaris	5
Zorgaanbieder	6
Aansprakelijkheidsstelling.....	7
Tips en adviezen	7
Kosten	7
Bereikbaarheid	7
Klachtenformulier voor de patiënt	8



Klachtenopvang in de Dermahaven

De Dermahaven wil u in de zorg, het polikliniekbezoek, de behandeling, verzorging en begeleiding zo goed mogelijk van dienst zijn. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Ondanks onze inspanningen is het mogelijk dat niet alles naar wens verloopt. In deze brochure kunt u lezen waar u bij ons terecht kunt met uw vragen en klachten.

Wij stellen het op prijs als u klachten, wensen en tips aan ons laat weten. Dit geeft ons de kans het op te lossen en de kwaliteit voor u en anderen te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg- of dienstverlening van de Dermahaven. Deze kan betrekking hebben op diverse onderwerpen als bv de organisatie, de medische behandeling, de verpleegkundige zorg of het gedrag van medewerkers.

Klachtenopvang

In de Dermahaven zijn verschillende mogelijkheden om uw onvrede kenbaar te maken:

In de eerste plaats kunt u met uw onvrede terecht bij de medewerkers van de afdeling of hun leidinggevende.

U kunt zich wenden tot onze klachtenfunctionaris. U kunt zowel telefonisch contact opnemen. Bent u in de Dermahaven en wilt u direct de klachtenfunctionaris spreken? Vraag dan bij de receptie of hij/zij beschikbaar is om u direct te woord te staan, ofwel kunt u een afspraak maken om de klachtenfunctionaris te spreken (in DermaHaven of telefonisch).

Een derde mogelijkheid is om uw klacht schriftelijk in te dienen bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris van de Dermahaven.



Wie kunnen klagen ?

U kunt als patiënt zelf uw onvrede kenbaar maken over uw bezoek /behandeling in de Dermahaven.

Indien u zelf niet in staat bent te klagen of liever hebt dat iemand anders voor u een klacht indient, dan kan dat. In dat geval is er wel een schriftelijke verklaring van u nodig waarin u aangeeft dat u zich voor de klacht laat vertegenwoordigen en dat u de klacht ondersteunt.

Een wettelijk vertegenwoordiger kan ook een klacht indienen namens een patiënt.

Als een patiënt is overleden kunnen de nabestaanden een klacht indienen.

Kinderen kunnen ook een klacht indienen als zij patiënt zijn in de Dermahaven.

Waarover kunt u klagen?

U kunt klagen over de organisatie van de zorg, de medische behandeling, de verpleegkundige zorg of het gedrag van een van onze medewerkers.

Over onvrede over financiële vergoedingen kunt u contact opnemen met een medewerker financiële zaken of met de algemeen manager.

Bespreken: praten lucht op

Een klacht kan berusten op een misverstand, onduidelijke uitleg van ons, organisatorische problemen en onhandigheden, of de manier van doen van een medewerker. Aarzel dan ook niet om een van ons hierover aan te spreken, mogelijk kan er snel en eenvoudig een goede oplossing gevonden worden voor uw onvrede. U kunt ook vragen om een gesprek met een leidinggevende.

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst hiervan, of u wilt uw onvrede liever anders kenbaar maken, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris:

- Telefonisch bij een van de functionarissen
- Rechtstreeks, indien u in Dermahaven bent kunt u aan de receptie aangeven dat u een klachtenfunctionaris wilt spreken. De receptie zal kijken of deze beschikbaar is, indien dit niet het geval is wordt er zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen door een klachtenfunctionaris.
- Via een klachtenformulier (in deze brochure te vinden). u kunt dit inleveren bij de receptie of kosteloos opsturen naar Dermahaven. Het klachtenformulier is ook op de website te vinden en kan digitaal verzonden worden.

De klachtenfunctionaris bespreekt met u uw klacht. Gezamenlijk wordt gekeken hoe deze klacht aangepakt kan worden. Om een klacht zorgvuldig te kunnen zijn de persoonsgegevens van de patiënt van belang. Hiermee kan op de afdeling worden nagegaan wat er is voorgevallen. Wij gaan ervanuit dat uw gegevens met de betrokken medewerkers mogen worden gedeeld. Indien u dit niet wenst, dan wordt een klacht ter informatie vastgelegd en afgesloten. Ook als u geen verdere behandeling van uw klacht wenst wordt deze vastgelegd en afgesloten.

De klachtenfunctionaris kan voorstellen om in gesprek te gaan met de betrokken medewerkers en of een leidinggevende. Als u het prettig vindt kan de klachtenfunctionaris bij dit gesprek aanwezig zijn. Er zal serieus naar uw klacht worden geluisterd.

Het is van belang dat u, als klager, net zo goed open staat voor een gesprek als onze betrokken medewerker. Een open communicatie kan veel verhelderen en vaak een oplossing bieden.

U kunt er ook voor kiezen dat de klachtenfunctionaris een schriftelijke reactie geeft op uw klacht, na intern overleg

Mocht deze aanpak niet leiden tot een bevredigend resultaat dan kunt u besluiten de klacht ter beoordeling bij de zorgaanbieder voor te leggen.

Uw privacy

De klachtenfunctionaris handelt onpartijdig en gebonden aan geheimhoudingsplicht, uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.



Zorgaanbieder

De zorgaanbieder (DermaHaven) handelt schriftelijk ingediende klachten af. Deze kunt u indienen met een brief, of een ingevuld klachtenformulier per post of digitaal verstuurd. Indien u dit wenst, dan kan een klachtenfunctionaris u helpen bij het invullen van het formulier.

Onderzoek

Om een klacht te kunnen onderzoeken en beoordelen zal gevraagd worden om nadere informatie van de betrokken medewerkers van Dermahaven en er wordt gevraagd om een schriftelijke reactie op uw geuite klacht. U ontvangt afschriften. U kunt worden uitgenodigd om de klacht mondeling te behandelen. Het staat u vrij iemand mee te nemen naar een dergelijk gesprek. Indien wordt besloten de klacht schriftelijk af te doen, dan ontvangt u reactie waarna u nog eenmaal kunt reageren.

Om een klacht goed te beoordelen is het nodig dat de zorgaanbieder uw medische gegevens kan inzien, hiervoor zal uw toestemming worden gevraagd met een machtigingsformulier. Soms is het nodig om ook informatie van buiten de Dermahaven in te kunnen zien. Ook hiervoor wordt uw toestemming en machtiging gevraagd. De stukken zijn voor u ter inzage, met uitzondering van de interne correspondentie. De medewerker waarover u een klacht heeft ingediend heeft eenzelfde inzage recht. U kunt informatieverstrekking weigeren. Echter, dit staat een goede afhandeling in de weg.

Uw privacy

DermaHaven handelt onpartijdig en gebonden aan geheimhoudingsplicht. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Gesprekken zijn niet openbaar

Oordeel

De zorgaanbieder zal een oordeel geven over uw klacht, een inhoudelijk standpunt of een procedurele reactie.

Termijn

Voor een beoordeling van een klacht geldt een termijn van 6 weken. wachttijd op schriftelijke reacties leiden tot verlenging van deze tijd. Indien nader onderzoek gewenst is kan de termijn met 4 weken worden verlengd.

Als uw klacht aanhangig gemaakt is bij een rechterlijke instantie of tuchtcollege wordt uw klacht niet in behandeling genomen door de zorgaanbieder.



Aansprakelijkheidsstelling

Als u vindt dat uw behandeling in de Dermahaven fouten zijn gemaakt waardoor u schade heeft ondervonden dan kunt u de Dermahaven hiervoor aansprakelijk stellen. U schrijft een brief aan de directeur van Dermahaven waarin u uw kwestie uitlegt en waarin u aangeeft welk verwijt u de Dermahaven maakt. In de ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over de procedure van afhandeling van uw aansprakelijkheidsstelling. Een aansprakelijkheidsstelling dient binnen 6 weken te worden gedaan.

Tips en adviezen

Wacht niet te lang met klagen. We kunnen ons voorstellen dat uw aandacht eerst uit gaat naar de behandeling en het herstel, maar ervaring heeft geleerd dat wachten het moeilijke maakt uw klacht te bespreken.

Vorbereiding van een gesprek ; bij een gesprek met een medewerker of de klachtenfunctionaris helpt het als u voor uzelf opschrijft wat u wilt bespreken, zo vergeet u geen belangrijke zaken. U kunt iemand meenemen naar een gesprek.

Stel voor uzelf vast wat voor u het belangrijkste is, probeer niet af te dwalen van het onderwerp van gesprek. Het is belangrijk dat u laat weten wat u van uw gesprekspartners verwacht, boos worden/zijn kan begrijpelijk zijn, maar een gesprek dient met wederzijds respect te verlopen. Open staan voor elkaars visie is belangrijk.

Kosten

De dermahaven berekent geen kosten voor klachtafhandeling.

Bereikbaarheid

Telefoonnummers 010-4043417

Adres : Haringvliet 72, 3011TG Rotterdam

Mailadres: klacht@dermahaven.nl

Website: www.dermahaven.nl

Klachtenformulier voor de patiënt
-graag helemaal invullen-

Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam: M/V
Adres:
Postcode + woonplaats:
Telefoonnummer:

Gegevens van de patiënt (dit kan ook de vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt zijn)

Naam van de patiënt:
Geboortedatum patiënt:
Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis:

Tijdstip:

De klacht gaat over *(meerdere keuzes mogelijk)*:

- medisch handelen van medewerker
- bejegening door medewerker
(= de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)
- organisatie huisartsenpraktijk
(= de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- administratieve of financiële afhandeling
- iets anders

Omschrijving van de klacht:

Z.O.Z.

(vervolg omschrijving klacht)