



## Suggestie of klacht?

Het Laurentius ziekenhuis 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 opname en/of behandeling tevreden bent.

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 ziekenhuis te verbeteren.

In deze folder leest u informatie over:

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

De informatie in deze folder heeft betrekking op alle patiënten, inclusief psychiatrische patiënten. Voor patiënten, die gedwongen zijn opgenomen, geldt echter op een aantal punten een andere klachtenprocedure. De Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (wet BOPZ) kent namelijk een speciale klachtenprocedure voor deze categorie patiënten. Het Laurentius Ziekenhuis heeft een klachtencommissie die BOPZ-klachten behandelt. We verwijzen hiervoor naar de folder 'Gedwongen opname (BOPZ)'. Deze folder is te vinden op onze website [www.lzr.nl](http://www.lzr.nl).

Indien u een persoonlijke toelichting wenst op de klachtenopvang in ons ziekenhuis, 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 op onze website [www.lzr.nl](http://www.lzr.nl) te gebruiken of een brief te sturen naar onderstaand adres. Een postzegel is dan niet nodig.

Laurentius Ziekenhuis  
T.a.v. afdeling Communicatie  
Antwoordnummer 1059  
6040 VB Roermond

### Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door een patiënt of bezoeker van het ziekenhuis. 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 ziekenhuis, dan kunt u dit het beste direct bespreken op de plek waar de klacht is ontstaan (bijvoorbeeld de afdeling of de polikliniek). 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 de betrokken afdeling.

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.

Er is een aantal mogelijkheden.

### ***Klachtenformulier website***

U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op de website van het ziekenhuis [www.lzr.nl](http://www.lzr.nl). Alle digitaal ingediende klachten komen bij de klachtenfunctionaris terecht. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met u en geeft, indien nodig, uitleg over de procedure van de klachtenopvang in het Laurentius Ziekenhuis.

### ***Klacht schriftelijk indienen***

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. Stuur uw brief naar:

Laurentius Ziekenhuis  
T.a.v. Klachtenfunctionaris  
Postbus 920  
6040 AX Roermond

### ***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.

### ***Bereikbaarheid klachtenfunctionaris***

De klachtenfunctionaris is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer (0475) 38 27 36 en per e-mail: [klachtenfunctionaris@lzl.nl](mailto:klachtenfunctionaris@lzl.nl)

### ***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 Laurentius Ziekenhuis).

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 klachtenonderzoekscommissie 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 afdeling waar de aangeklaagde(n) werkzaam is/zijn;
- De periode waar uw klacht betrekking op heeft.

U kunt uw klachtbrief toesturen aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat uw klacht verder in behandeling wordt genomen door de klachtenonderzoekscommissie, 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 klachtbrief 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](http://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 stafjuristen van het Laurentius Ziekenhuis en/of de verzekeraar van het Laurentius Ziekenhuis.

De klachtenfunctionaris zal uw brief aan hen toesturen.

## 3. Externe Instanties

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

### **Landelijk Meldpunt Zorg**

Website: [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)

### **Meldpunt IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd)**

Indien men een klacht wenst in te dienen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd dan kan dit via de website [www.igj.nl](http://www.igj.nl) en kies 'contact'.

Postbus 2518, 6401 DA Heerlen

Telefoon: (088) 120 50 00

Ma-vrij: 09.00-17.00 uur

E-mail: [meldpunt@igj.nl](mailto:meldpunt@igj.nl)

Website: [www.igj.nl](http://www.igj.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: (088) 371 25 50

Website: [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://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](mailto:info@deletselschaderaad.nl)

Website: [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

## Tot slot

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris, tel.(0475) 38 27 36 of e-mail [klachtenfunctionaris@lzt.nl](mailto:klachtenfunctionaris@lzt.nl)

Laurentius Ziekenhuis  
Mgr. Driessenstraat 6  
6043 CV Roermond  
[www.lzt.nl](http://www.lzt.nl)

Patiëntencommunicatie Laurentius ziekenhuis  
14280090 - Algemeen - augustus 2018