

Klachtenopvang

Als een patiënt niet tevreden is

Informatie voor medewerkers
over omgaan met klachten



UMC Utrecht

Wij nemen klachten altijd serieus

Samen doen wij er alles aan om optimale zorg te verlenen aan patiënten. Toch kan het gebeuren dat een patiënt niet tevreden is over de zorgverlening of onbedoeld schade oploopt als gevolg van een behandeling in het UMC Utrecht. Klachten van patiënten of familie zijn niet altijd te vermijden.

Patiënten, ouders of bezoekers hebben het recht om een klacht in te dienen. Sterker nog, wij stellen het op prijs als zij ons laten weten wanneer ze ergens niet tevreden over zijn. Dat geeft ons de mogelijkheid om de oorzaak van de onvrede weg te nemen. Ook helpen klachten ons om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in het UMC Utrecht te verbeteren.

Het is belangrijk dat medewerkers in het UMC Utrecht goed reageren op klachten. Onze voorkeur gaat er naar uit om de oplossing te vinden zo dicht mogelijk bij de plaats waar de klacht is ontstaan. Mocht het niet lukken om overeenstemming te bereiken met de patiënt, dan kan een klachtenbemiddelaar ingeschakeld worden.

De uitgangspunten van het UMC Utrecht zijn:

- wij nemen klachten serieus en zien deze als gratis advies,
- wij proberen de klacht altijd zo dicht mogelijk bij 'de bron' op te lossen.

In deze brochure staat meer uitleg over de verschillende klachtentrajecten. Wil je meer weten over deze mogelijkheden of heb je vragen hierover? Neem dan contact op met de klachtenbemiddelaars, toestel 562 08 of 562 09.

NB: In deze brochure duiden we patiënten en medewerkers aan met 'hij' en 'zijn'. Hiermee wordt ook 'zij' en 'haar' bedoeld.



Mogelijkheden bij klachtenafhandeling

In het UMC Utrecht zijn vijf manieren van klachtenafhandeling:

1. patiënt en medewerker komen zelf tot een oplossing
2. patiënt meldt een klacht ter kennisgeving bij klachtenbemiddelaar
3. patiënt en medewerker maken gebruik van bemiddeling door de klachtenbemiddelaar
4. patiënt dient de klacht in bij de oordeelcommissie
5. patiënt dient een claim in

In deze brochure worden deze mogelijkheden toegelicht.

Inhoudsopgave

1. Je behandelt de klacht zelf	5
2. Melden ter kennisgeving	6
3. Bemiddeling	6
4. Formele klacht indienen bij de oordeelcommissie	8
5. Externe geschillencommissie	9
6. Claim indienen (aansprakelijkstelling)	10
7. Schademeldingen	11
8. Incidenten en calamiteiten	11

Advies aan de patiënt:

1. Bespreek uw onvrede of klacht bij voorkeur met de betreffende zorgverlener.

Komt u er niet uit of wilt u begeleiding?
De klachtenbemiddelaar kan u helpen.

De klachtenbemiddelaar:

- luistert naar uw wensen
- informeert en adviseert over de verschillende wijzen van afhandeling
- kan helpen bij het formuleren van uw klacht

2a. Melden ter kennisgeving

2b. Bemiddeling

3. Formeel oordeel

4. Claim

Oordeelcommissie UMC Utrecht

Afdeling juridische zaken UMC Utrecht

3a. Landelijke Geschillencommissie Ziekenhuizen

1. Je behandelt de klacht zelf

Het is van belang klachten zo veel mogelijk 'bij de bron' kenbaar te maken en in overleg de problemen op te lossen. Dat wil zeggen dat de medewerker over wie de klacht gaat in eerste instantie probeert zelf tot overeenstemming te komen met de patiënt.

Wat betekent dit voor jou?

Het is goed je te realiseren dat een klacht altijd kan ontstaan, ondanks goede zorgen en intenties. Het is belangrijk om professioneel te reageren wanneer je een klacht krijgt. Je eerste reactie is erg belangrijk en draagt bij aan de kans op een goede afhandeling. Hieronder staat een aantal tips dat daarbij kan helpen.

Voorbereiding

- Je kunt een neutraal persoon als gespreksleider vragen, bijvoorbeeld een klachtenbemiddelaar (als dit is besproken met de patiënt).
- Zorg voor een geschikte locatie (ruimte, rust, geen verstoringen).
- Wijs een verantwoordelijk persoon aan binnen de afdeling of divisie die de communicatie en het proces bewaakt en aanstuurt.
- Verwijs de patiënt naar de informatie op de website (www.umcutrecht.nl/klachten). Daar is de brochure ook te downloaden. De klacht kan online ingevuld worden.

Tijdens het gesprek

- Neem de patiënt en zijn klacht serieus, ook als in het jouw ogen om een klein voorval gaat.
- Neem de tijd om de klacht te bespreken.
- Luister met aandacht en laat de patiënt uitspreken. Toon begrip voor zijn emoties. Het uiten van een klacht is lang niet altijd gemakkelijk.
- Verplaats je in de positie van de patiënt.
- Ga niet in de verdediging, ook al ben je boos of teleurgesteld. Probeer rustig uit te leggen waarom je op een bepaalde manier hebt gehandeld of licht de situatie toe.
- Wees open, maar erken geen aansprakelijkheid en ken geen schadevergoeding toe.

- Voel geen drempel om je excuses aan te bieden (excuses aanbieden betekent niet dat je juridisch schuld erkent).
- Inventariseer of de patiënt en zijn naasten behoefte hebben aan vervolcontact. Maak afspraken met wie zij contact kunnen opnemen.

Na het gesprek

- Maak een korte aantekening over het gesprek in het patiëntendossier.
- Als het gesprek niet tot tevredenheid heeft geleid kun je de patiënt adviseren de klachtenbemiddelaar erbij te betrekken.

2. Melden ter kennisgeving

Soms wil een patiënt vooral dat zijn klacht bij de organisatie bekend wordt, om herhaling bij andere patiënten te voorkomen. Zijn doel is bereikt als hij merkt dat het UMC Utrecht de klacht als signaal oppikt. Als de patiënt kiest voor 'melden ter kennisgeving', betekent dit dat hij geen reactie meer wenst van de betrokken medewerker of afdeling. Patiënten die een klacht willen melden ter kennisgeving, kunnen dat doen bij de klachtenbemiddelaars.

3. Bemiddeling

Als een patiënt geen overeenstemming kan bereiken met de UMC-medewerker(s) tegen wie de klacht zich richt, kan hij een klachtenbemiddelaar inschakelen. Het belangrijkste doel van bemiddeling is zo snel mogelijk te komen tot een voor beide partijen acceptabele oplossing of erkenning van het probleem.

Werkwijze

De klachtenbemiddelaar overlegt met de patiënt wat deze wil bereiken en wat de beste manier is om de klacht te behandelen.

De klachtenbemiddelaar informeert de patiënt over de procedure en kan de patiënt zo nodig helpen om de klacht schriftelijk te verwoorden.

Wat betekent dit voor jou?

Wanneer de klacht over jou gaat, legt de klachtenbemiddelaar de brief per e-mail aan je voor. Een kopie hiervan gaat naar het hoofd van de afdeling en naar het managementteam van je divisie.

Normaal gesproken vraagt de klachtenbemiddelaar om een reactie waarvoor jij en je collega's soms eerst dingen nader moeten uitzoeken. De klachtenbemiddelaar geeft je reactie door aan de betreffende patiënt. Dit kan schriftelijk gebeuren, maar het kan ook zijn dat de patiënt graag een gesprek wil. De klachtenbemiddelaar kan als onpartijdig gespreksleider bij het gesprek aanwezig zijn.

Belangrijk om te weten!

Het is niet de bedoeling dat je zonder overleg met de klachtenbemiddelaar direct contact opneemt met de patiënt of direct schriftelijk reageert naar de patiënt. De patiënt kan hier namelijk bezwaar tegen hebben. De klachtenbemiddelaar heeft met de patiënt besproken op welke wijze de klacht bij voorkeur afgehandeld wordt. De communicatie tussen patiënt en medewerker verloopt dus altijd via de klachtenbemiddelaar, die hierin ook de coördinatie heeft.

Afronding van de klacht

De klachtenbemiddelaars streven ernaar een klacht binnen zes weken definitief af te ronden. Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Contactgegevens klachtenbemiddelaars

Huispost: Q.05.4.310

Toestel: 562 08 of 562 09, bereikbaar van 8.30 uur t/m 17.00 uur

De klachtenbemiddelaars vind je in de centrale hal schuin tegenover de hoofdingang.

4. Formele klacht indienen bij de oordeelcommissie

Als de patiënt er via bemiddeling met jou niet uitkomt, of als hij geen bemiddeling wil, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de oordeelcommissie. De oordeelcommissie neemt alleen klachten in behandeling die schriftelijk zijn ingediend en die gaan over de zorgverlening in het UMC Utrecht. Deze commissie bepaalt aan de hand van de inhoud van de klacht op welke wijze de klacht wordt onderzocht en afgehandeld.

Wat betekent dit voor jou?

De commissie vraagt je schriftelijk op de klacht te reageren. Ook kan een zitting worden georganiseerd waar zowel jij als de patiënt een mondelinge toelichting kan geven. Uiteindelijk moet de commissie binnen zes weken tot een oordeel komen. Deze termijn kan zo nodig met vier weken worden verlengd.

Belangrijk

Om deze zeer korte termijnen te halen is het van groot belang dat je snel reageert op de klacht. Als de oordeelcommissie niet binnen de gegeven termijn reageert, kan de patiënt zijn klacht namelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen, een externe commissie die een uitspraak doet over de klacht (zie paragraaf 5).

Werkwijze

De oordeelcommissie oordeelt over de klacht. Ook adviseert zij de raad van bestuur zo nodig over de te nemen maatregelen. In de oordeelcommissie hebben leden zitting die deels wel en deels niet werkzaam zijn in het UMC Utrecht. De voorzitter en een vertegenwoordiger van de patiëntenorganisaties zijn geen medewerkers van het UMC Utrecht. De secretaris van de oordeelcommissie is een staflid juridische zaken van de raad van bestuur.

De oordeelcommissie gaat vertrouwelijk om met klachten die zij ontvangen. De vergaderingen van de oordeelcommissie zijn daarom niet

openbaar. Als je ondersteuning wenst bij het opstellen van je reactie, of meer informatie wilt hebben over de werkwijze van de oordeelcommissie, dan kun je hiervoor terecht bij de stafleden Juridische Zaken.

Contactgegevens oordeelcommissie

Huispost: Q.05.4.310

Toestel: 574 79

5. Externe geschillencommissie

Als de patiënt het niet eens is met het oordeel van de oordeelcommissie, of als de oordeelcommissie niet binnen de termijnen tot een uitspraak komt, kan de patiënt de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dit is een landelijke commissie die oordeelt over geschillen die te maken hebben met de uitvoering van de zorg. De commissie kan een bedrag van €25.000,- toekennen aan mensen die een klacht ingediend hebben.

Wanneer een klacht door de Geschillencommissie Ziekenhuizen in behandeling wordt genomen, is een van de stafleden Juridische Zaken gedurende het proces betrokken en gaat mee naar de zitting.

Meer informatie lees je in de aparte brochure over de Geschillencommissie Ziekenhuizen (www.degeschillencommissiezorg.nl).

6. Claim indienen (aansprakelijkstelling)

Wanneer een patiënt van mening is dat hij lichamelijke (letselschade) en/of materiële schade lijdt, heeft geleden of zal lijden als gevolg van verwijtbaar onzorgvuldig handelen en hij wil deze schade vergoed zien, kan hij het UMC Utrecht daarvoor schriftelijk aansprakelijk stellen. Een patiënt kan een verzoek tot schadevergoeding indienen door een brief te schrijven aan de raad van bestuur, waarin hij aangeeft wat er is gebeurd en waaruit de schade bestaat.

Wat betekent dit voor jou?

Als je persoonlijk een aansprakelijkstelling ontvangt, stuur deze dan direct naar de afdeling Juridische Zaken. Wanneer je persoonlijk aansprakelijk gesteld zou worden, geldt de centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis.

Belangrijk

Voor de afhandeling van een aansprakelijkstelling geldt dezelfde termijn van zes weken. Dit betekent dat van je verwacht wordt om zo spoedig mogelijk te reageren op een aansprakelijkstelling. Voldoe je niet aan deze termijn dan krijgt patiënt de mogelijkheid om naar de externe geschillencommissie te gaan.

Tips

- Je mag naar de patiënt toe vrijuit spreken over de oorzaken en omstandigheden die geleid hebben tot de schade. Wees open hierover, maar erken geen aansprakelijkheid en ken geen schadevergoeding toe. Dat laatste is alleen toegestaan in overleg met een staf lid Juridische Zaken.
- Voel geen drempel om je excuses aan te bieden. Excuses aanbieden betekent niet dat je aansprakelijkheid erkent.

Afronding van de klacht

Het verzoek tot aansprakelijkheid wordt in overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar van het UMC Utrecht behandeld. De staf leden juridische

zaken houden je hiervan op de hoogte. Als er een schadevergoeding wordt toegekend, wordt dat nooit op medewerkers verhaald. De eerder genoemde oordeelcommissie is niet bevoegd een oordeel over de (eventuele) aansprakelijkheid te geven.

Contactgegevens Juridische Zaken

Huispost: Q.05.4.310

Toestel: 574 82

7. Schademeldingen

Als een patiënt of bezoeker schade heeft opgelopen in geval van oonzorgvuldigheid of nalatigheid van medewerkers in het ziekenhuis, dan kan hij hiervoor een verzoek tot vergoeding van de gemaakte kosten indienen. Je kunt hierbij denken aan een vergoeding, omdat een patiënt tevergeefs naar het UMC Utrecht is gekomen voor een afspraak.

Een ander voorbeeld is dat een patiënt eigendommen, zoals een bril, gehoorapparaat of kleding is kwijtgeraakt op een verpleegafdeling, mogelijk als gevolg van een medische of verpleegkundige handeling.

De schademelding dient de patiënt in te dienen bij je afdeling met het zogenaamde 'Schademeldingsformulier'. Dit formulier is via [Connect te downloaden](#). De vergoeding van maximaal 2000 euro komt niet ten laste van de afdeling of divisie, maar wordt vergoed vanuit een centraal budget.

8. Incidenten en calamiteiten

Juridisch kader

Voor iedere zorgverlener geldt de informatieplicht op grond van de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) en de GOMA-code (gedragscode over het omgaan met medische incidenten). Deze omvat ook de plicht de patiënt te informeren over wat er tijdens zijn onderzoek of behandeling mis is gegaan.

- Uitgangspunt is dat fouten en incidenten altijd spoedig na het ontdekken ervan met de patiënt of zijn vertegenwoordiger moeten worden besproken (meldingsplicht).

Meldingsplicht en aansprakelijkheid

Vaak wordt gedacht dat openheid over gemaakte fouten niet is toegestaan, omdat aansprakelijkheidsverzekeraars dit verbieden. Dit berust op een hardnekkig misverstand. Wij willen open zijn als er iets mis is gegaan en zorgverleners hebben hiervoor ook een wettelijke meldingsplicht.

Wat mag ik niet zeggen

- Open zijn over fouten is belangrijk. Voel geen drempel om je excuses aan te bieden of om te zeggen dat je het vervelend vindt zoals dingen zijn gelopen. Dit betekent niet dat je aansprakelijkheid erkent.
- Het enige dat je niet moet doen is aansprakelijkheid erkennen of een schadevergoeding toezeggen. Wanneer een patiënt hier vragen over heeft, kun je hem verwijzen naar juridische zaken of klachtenbemiddeling.

Centrale ondersteuning

Bij de afhandeling van een medisch incident bieden de volgende afdelingen centrale ondersteuning:

- Calamiteitencommissie
- Juridische Zaken
- Centrale MIP-commissie
- Klachtenbemiddeling

Alle informatie hierover vind je achter de rode knop op Connect.



Contactgegevens

Klachtenbemiddelaars

Huispost: Q.05.4.310, Toestel: 562 08 of 562 09

Juridische Zaken

Huispost: Q.05.4.310, Toestel: 574 82

Bezoekadres

Heidelberglaan 100
3584 CX Utrecht

www.umcutrecht.nl

T +31 (0)88 75 555 55

