

## Uw klachten en suggesties over Amphia

Waar kunt u terecht wanneer u niet tevreden bent?

### Inleiding

In Amphia staat hoge kwaliteit van zorgverlening voorop. Daarom streven de medewerkers en artsen van het ziekenhuis ernaar om u, tijdens de behandeling of het verblijf in Amphia, zo goed mogelijk te behandelen, verzorgen en begeleiden.

In uw contact met zorgverleners kan het soms anders lopen dan u verwacht. Er gaat iets mis of u vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd. U bent boos, teleurgesteld of ronduit ontevreden. Het is erg belangrijk dat uw onvrede bespreekbaar wordt gemaakt. De ervaring leert dat sommige patiënten terughoudend zijn om hun onvrede of klacht uit te spreken. Zeker als ze in hun behandeling te maken blijven houden met betrokkene(n). Die terughoudendheid is niet nodig.

Een klacht is voor de professionals van Amphia een waardevol advies. Klachten kunnen aanleiding zijn om bepaalde zaken nog eens nader te bekijken of om het beleid bij te stellen. Een klacht is een belangrijk middel om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Er wordt naar gestreefd om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw wensen betreffende de afhandeling van uw klacht. Daarom zijn er in Amphia verschillende mogelijkheden waarop uw klacht kan worden behandeld. In deze folder leest u daar meer over.

Anoniem gemelde klachten kunnen niet in behandeling worden genomen, omdat dit de mogelijkheid om misverstanden te herstellen blokkeert. U kunt wel iemand anders machtigen om namens u de klachtprocedure te volgen.

We spreken in deze folder steeds over 'klachten'. Maar u kunt bij ons ook terecht met uw suggesties of complimenten. U bent welkom met elke input die ons helpt de zorg te verbeteren.

### Op welke wijze kunt u uw onvrede of klacht uiten?

#### 1. Direct bespreken met de betrokkene(n)

De snelste manier waarop de oorzaak van uw klacht of onvrede kan worden weggenomen, is deze te bespreken op de plaats waar die is ontstaan. U kunt uw ervaringen bespreken met degene die volgens u betrokken is of met de leidinggevende op de betreffende afdeling.

#### 2. De Klachtenfunctionaris

Sommige mensen vinden het niet makkelijk om hun onvrede direct te bespreken met degene over wie het gaat. Daarom kunt u ook terecht bij de klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht met hem/haar vertrouwelijk bespreken. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen het ziekenhuis. Hij/zij kiest dus geen partij voor u of de medewerker(s). Als u de klachtenfunctionaris inschakelt, zijn er meerdere resultaten mogelijk. U bespreekt met de klachtenfunctionaris welk resultaat het beste bij uw situatie past. Bijvoorbeeld:

1. De klachtenfunctionaris geeft u advies hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de direct betrokkene. U gaat daar zelf verder mee aan de slag.
2. U kunt uw onvrede of klacht ter kennisgeving melden bij de klachtenfunctionaris. U vindt verdere actie niet nodig. De klachtenfunctionaris registreert uw melding en brengt deze onder de aandacht van de betrokkene(n).
3. U vraagt de klachtenfunctionaris om te bemiddelen tussen u en de direct betrokkene(n). Deze bemiddeling kan bestaan uit:
  - Telefonische afhandeling van de klacht. Sommige klachten zijn eenvoudig en snel op te lossen. In dat geval doet de klachtenfunctionaris navraag in het ziekenhuis en belt u daarover terug.

- De klachtenfunctionaris vraagt een (schriftelijke) reactie aan de betrokkene(n), bereekt deze reactie met u, of stuurt deze naar u op.
- De klachtenfunctionaris regelt een (bemiddelings)gesprek tussen u en de betrokkene(n). Als u dit wilt, is de klachtenfunctionaris hierbij als gespreksleider aanwezig.

### 3. De Klachtencommissie

Als u een oordeel over de klacht wenst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van Amphia. Deze commissie is ingesteld om een klacht te onderzoeken en een oordeel te geven. Het aanvragen van een oordeel van de Klachtencommissie verloopt via de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat uw brief naar de Klachtencommissie wordt gestuurd. De Klachtencommissie is samengesteld uit een aantal medewerkers en specialisten van Amphia en een aantal externe leden. De voorzitter is een externe onafhankelijke voorzitter.

### 4. Externe Geschillencommissie

Het kan zijn dat u niet tevreden bent met de bemiddeling van de klachtenfunctionaris of met het oordeel van de Klachtencommissie en dat u een oordeel wenst van een instantie buiten het ziekenhuis. U kunt zich dan wenden tot de Geschilleninstantie Ziekenhuizen. Dit kan echter pas nadat uw klacht in Amphia is bemiddeld door de klachtenfunctionaris en/of beoordeeld door de Klachtencommissie.

### 5. Aansprakelijkstelling

Indien u van mening bent dat u schade heeft geleden doordat er volgens u onzorgvuldig is gehandeld, bijvoorbeeld bij een behandeling, dan kunt u een brief (aansprakelijkstelling) sturen aan de Raad van Bestuur. Geef in uw brief aan wat er volgens u niet goed is gedaan en door wie, en waaruit uw schade bestaat. Uw verzoek wordt dan, indien van toepassing, in samenwerking met de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis afgehandeld.

### Zo bereikt u de klachtenfunctionaris

U kunt bij de klachtenfunctionarissen terecht voor klachten over alle locaties van Amphia. U kunt uw klacht op verschillende manieren uiten:

- Via het [klachtenformulier op de website](#).
- Via een papieren klachtenformulier dat is te verkrijgen bij de recepties van de twee locaties in Breda en de locatie in Oosterhout.
- Per brief, vermeld dan in uw brief naam, voorletters en geboortedatum van de patiënt, adres en telefoonnummer van de afzender, naam van degene over wie de klacht gaat of de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Geef een nauwkeurige beschrijving van wat er is gebeurd. Stuur uw brief naar: Amphia, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 489, 4800 WB Breda.
- U kunt uw klacht ook telefonisch overbrengen aan de klachtenfunctionaris. Zij zijn over het algemeen van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op telefoonnummer: (076) 595 30 59.

### Tot slot

#### Registratie

Als u een klacht indient wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem in een rapportage verwerkt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Deze rapportage wordt voorgelegd aan het ziekenhuismanagement.

## **Facturen**

Bij een vraag of klacht over (de hoogte van) uw rekening, kunt u zich het beste wenden tot uw zorgverzekeraar. Uw zorgverzekeraar kan contact opnemen met Amphia. Mocht u daarna toch nog vragen hebben, dan kunt u zich rechtstreeks wenden tot de afdeling (zorg)facturatie & debiteuren, bereikbaar via 076 595 10 23 op werkdagen van 09:00-12:30 uur en 13.30 - 16.30 uur.

## **Overige adressen en telefoonnummers:**

### **Geschilleninstantie Ziekenhuizen**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoonnummer: 070 310 53 10  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Amphia**

Raad van Bestuur  
Postbus 90158  
4800 RK Breda

### **Zorgbelang Nederland**

Bij Zorgbelang kunt u terecht voor alle gegevens van een zorgbelangorganisatie bij u in de buurt en voor steun en advies.

Telefoonnummer: 030 299 19 70  
[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

### **Landelijk Meldpunt Zorg**

Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft informatie en advies indien u een vraag of klacht heeft over de kwaliteit van zorg. Het Meldpunt lost geen klachten op, maar kan u informeren over de mogelijkheden uw klacht op te lossen, beantwoordt uw vragen en helpt u met praktische tips.

Telefoonnummer: 088 120 50  
[www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)