

## Omgaan met klachten en claims

*De meeste bezoekers en patiënten van Meander Medisch Centrum zijn tevreden over onze organisatie en de zorg die wij bieden. Toch komen er jaarlijks zo'n vier- tot vijfhonderd klachten binnen. Die mensen vinden dat wij te kort geschoten zijn in de zorg- en dienstverlening.*

Deze klachten variëren. Van de uiting van ontevredenheid over het niet kunnen vinden van een parkeerplaats tot een klacht over een medische onvolkomenheid. We streven ernaar alle klachten zorgvuldig te behandelen. Daarom is het van belang dat ook jij weet wat je met een klacht of uiting van ontevredenheid moet doen. In deze folder staat hoe je het best met klachten kunt omgaan. Meer informatie vind je op de intranetpagina van Patiëntenservice.

### Hoe kun je een klacht voorkomen?

- Heb oog voor de patiënt
- Let op signalen van onvrede, negeer ze niet.
- Neem de tijd en zoek een plek waar privacy en rust is om de klacht te behandelen
- Denk eraan dat de patiënt zich in een afhankelijke positie bevindt
- Luister/vraag naar wat de patiënt wil en denk niet voor hem/haar
- Probeer je in te leven in de situatie/gevoelens van de patiënt
- Praat niet over, maar met de patiënt!
- Plaats het belang van procedures niet zonder meer boven die van menselijke betrokkenheid
- Geef in begrijpelijke taal uitleg over (be)handelingen
- Probeer niet belerend over te komen

### Hoe ga je met een klacht om?

Word niet boos als iemand een klacht heeft over jou of over je afdeling/vakgroep, maar luister geduldig en neem de klacht altijd serieus. Iemand die een klacht uit, toont daarmee veelal zijn betrokkenheid bij ons ziekenhuis. Zie de klacht dus als aandachtspunt voor verbetering van onze zorg en handel daarnaar:

- Toon begrip voor de ontstane situatie
- Bied verontschuldiging aan voor het ongemak
- Word niet boos als je persoonlijke kritiek krijgt
- Geef nooit iemand anders de schuld
- Geef gemaakte fouten toe, maar doe geen uitspraak over de aansprakelijkheid
- Geef als daarom gevraagd wordt je naam
- Probeer de klacht samen op te lossen
- Als je er met de patiënt niet uitkomt, kan de patiëntencontactpersoon ondersteuning bieden

### Als je er samen niet uitkomt

Als je er samen niet uitkomt zijn er twee wegen om het conflict op te lossen, bemiddeling door de patiëntencontactpersoon of klachtbeoordeling door de onafhankelijke klachtencommissie.

De klager mag van beide mogelijkheden gebruik maken.

#### Bezoekadressen:

Meander Medisch Centrum  
Maatweg 3  
3813 TZ Amersfoort

Locatie Baarn  
Molenweg 2  
3743 CM Baarn

Locatie Barneveld  
(Medisch Centrum de Burgt)  
Nederwoudseweg 17  
3772 TD Barneveld

Locatie Nijkerk  
(De Nije Veste)  
Oranjelaan 104  
3862 CX Nijkerk

#### Postadres:

Postbus 1502  
3800 BM Amersfoort

#### Telefoonnummers:

Algemeen: 033 – 850 50 50  
Afspraken: 033 – 850 60 70

#### KvK Gooi en Eemland:

32082917

[www.meandermedischcentrum.nl](http://www.meandermedischcentrum.nl)

De bemiddeling kan mondeling of schriftelijk. De patiëntencontactpersonen zijn professioneel geschoold, onpartijdig en hebben geheimhoudingsplicht. Probeer eerst of de klager de klacht wil oplossen via bemiddeling door de patiëntencontactpersoon. De patiëntencontactpersonen werken bij Patiëntenservice. Op locatie Baarn en in Amersfoort is een afdeling Patiëntenservice werkzaam voor alle locaties.

#### *Klachtenbeoordeling door de onafhankelijke Klachtencommissie*

Als de klager onderzoek van zijn klacht wenst, uitmondend in een onafhankelijk oordeel, dan kan hij de klacht laten behandelen door de onafhankelijke Klachtencommissie.

#### **Claims**

Patiënten kunnen desgewenst schriftelijk een claim met betrekking tot letselschade indienen bij de Raad van Bestuur. Gaat het om zogenoemde zaakschade (bijvoorbeeld vermissing van of schade aan persoonlijke eigendommen) dan zijn hiervoor formulieren verkrijgbaar bij Patiëntenservice.

Voor meer informatie over claims kun je contact opnemen met een patiëntencontactpersoon.

#### **Hoe te handelen bij een incident/fout of onbedoelde schade of als je kennis neemt van een (mogelijke) claim?**

- Geef betekenis aan de emotionele aspecten (Zeg dat je het betreurt, het vervelend vindt en dergelijke)
- Communiceer open en duidelijk over het incident en de (vervolg)behandeling (Wat gaat er gebeuren, op welke termijn, hoe en door wie?)
- Geef de aard en de toedracht van het incident helder weer in het dossier
- Neem uiterlijk 24 uur na het incident contact op met de patiënt of diens familie/nabestaanden
- Erken de fout, biedt je excuses aan, maar laat je niet uit over eventuele aansprakelijkheid (dit bepaalt Medirisk, onze letselschadeverzekeraar)
- Leg de patiënt of diens familie/nabestaanden uit hoe ze een klacht of claim kunnen indienen, verwijst evt. naar de website: [www.meandermedischcentrum.nl](http://www.meandermedischcentrum.nl). Ga naar Patiënten > Vertel het ons > Patiëntenservice

#### **Contact met een patiëntencontactpersoon?**

##### *Mail*

Mail: [patientenservice@meandermc.nl](mailto:patientenservice@meandermc.nl)

##### *Kom langs*

Je bent welkom op een van de twee afdelingen Patiëntenservice. Deze bevinden zich op Locatie Baarn en Locatie Amersfoort, dichtbij de hoofdingang. Bel om na te gaan op welke locatie iemand aanwezig is.

##### *Bel*

Telefonisch zijn we bereikbaar op toestel 2253,4598 en 6657 van maandag t/m donderdag van 9.00 tot 16.30 uur en vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur.

##### *Meer informatie*

Meer informatie over klachtenbehandeling vind je op ons intranet (Meandernet) onder Afdelingen > Patiëntenservice

Zie ook de website: [www.meandermedischcentrum.nl](http://www.meandermedischcentrum.nl) > Patiënten > Vertel het ons > Patiëntenservice