



Heeft u een klacht?

— Laat het ons weten

Bent u niet tevreden over de zorg die u heeft gekregen in het Spaarne Gasthuis of hoe er met u is omgegaan? Laat het ons dan weten. Zo kunnen we samen met u naar een oplossing zoeken. Wij leren graag van uw ervaringen om daarmee de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht. Op de website van het Spaarne Gasthuis kunt u de uitgebreide [klachtenregeling](#) lezen.

Wat kunt u doen met uw klacht?

Direct bespreken

Heeft u een klacht of bent u niet tevreden over uw behandeling of hoe er met u is omgegaan? Dan helpt het vaak om dit te bespreken met de persoon om wie het gaat of met de leidinggevende van de afdeling. Op deze manier kan uw klacht vaak snel en gemakkelijk opgelost worden. Vindt u het moeilijk om hierover in gesprek te gaan of komt u er met de persoon zelf niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de afdeling patiëntenvoorlichting, de klachtenfunctionaris of u kunt een klachtenformulier invullen.

Bezoek de afdeling patiëntenvoorlichting of de website

U kunt bij de afdeling patiëntenvoorlichting in Haarlem Zuid of Hoofddorp terecht met vragen, twijfels, onvrede en klachten. De medewerkers patiëntenvoorlichting kunnen u helpen bij het invullen van het klachtenformulier. Soms kunnen zij zelf klachten voor u oplossen.

Klachtenformulier

Op de website van het Spaarne Gasthuis kunt u het [klachtenformulier](#) digitaal invullen. U kunt ook een brief of mail sturen. Vermeld dan in uw brief of mail de volgende gegevens: naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, e-mailadres, datum en omschrijving van de klacht. U stuurt dit naar de afdeling klachtenbehandeling.

De klachtenfunctionaris

Als u een klachtenformulier heeft ingediend dan behandelt de klachtenfunctionaris uw klacht. De klachtenfunctionaris kan u bijstaan met hulp, advies, ondersteuning en u informeren over de verschillende klachtwegen. De klachtenfunctionaris van het ziekenhuis bemiddelt tussen u en de persoon of afdeling waar de klacht over gaat. U en de bij de klacht betrokken medewerker krijgen de gelegenheid om toelichting te geven.

De klachtenfunctionaris is neutraal, onafhankelijk en zal vertrouwelijk omgaan met uw informatie en heeft geheimhoudingsplicht.

Klachtencommissie

Lukt het niet om met de klachtenfunctionaris de klacht op te lossen? Dan kunt u uw schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie van het Spaarne Gasthuis. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over uw klacht en kan uw klacht gegrond of ongegrond verklaren. U kunt ook uw klacht direct bij de klachtencommissie indienen.

Klachtencommissie Wet Verplichte Geestelijke GezondheidsZorg (WVGGZ)

Bent u opgenomen op de verpleegafdeling psychiatrie en krijgt u zorg waar u niet vrijwillig voor kiest? Dan staan uw rechten beschreven in de WVGGZ. Heeft u tijdens de periode dat u niet vrijwillige zorg krijgt een klacht over uw behandeling? En lukt het u niet om uw klacht met uw behandelaar op te lossen? Dan is hiervoor het Spaarne Gasthuis aangesloten bij de Klachtencommissie GGZ Amsterdam en Omstreken, postbus 74077, 1070 BB Amsterdam, (020) 788 5140, klachtencie@ggzingeest.nl

Het klachtenreglement vindt u op www.ggzingeest.nl.

Heeft u steun of advies nodig bij het gesprek met uw behandelaar of bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie? Dan kunt u hulp krijgen van de PatiëntenVertrouwensPersoon (PVP). Informatie hierover en over de commissie vindt u op de verpleegafdeling psychiatrie (PAAZ).

Verzoek tot schadevergoeding

Denkt u dat er bij uw verzorging of behandeling in het ziekenhuis fouten zijn gemaakt door medewerkers van het Spaarne Gasthuis? En lijdt u hierdoor schade? Dan kunt u het Spaarne Gasthuis aansprakelijk (verantwoordelijk) stellen. U kunt dit doen door een brief aan de raad van bestuur te sturen. Geef in deze brief aan wat er is gebeurd, wat er volgens u is fout gegaan en wat de schade precies is.

Bent u een eigendom kwijt of is uw eigendom beschadigd geraakt? En is dit volgens u veroorzaakt door een medewerker van het Spaarne Gasthuis? Dan kunt u het Spaarne Gasthuis aansprakelijk stellen. Hiervoor is een apart schadeformulier. Het schadeformulier kunt u vragen aan een medewerker van de afdeling of bij de afdeling patiëntenvoorlichting.

Geschillencommissie Ziekenhuizen

Bent u niet tevreden over hoe uw klacht wordt opgelost? En blijft er een verschil van mening bestaan? Dan kunt u uw klacht indienen bij een externe instantie: de Geschillencommissie Ziekenhuizen: www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/ziekenhuizen/

Geheimhouding en machtiging

De medewerkers van de afdeling klachtenbehandeling en de klachtencommissie zijn verplicht alle gegevens en informatie over u geheim te houden. Zij gaan vertrouwelijk om met uw (medische) gegevens.

Dient u de klacht in namens de patiënt? Dan is er een getekende machtiging van de patiënt nodig. Hierdoor krijgt u het antwoord op de klacht en informatie over de medische gegevens.

Registratie en bewaartermijn

Uw klacht wordt serieus genomen en geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem. De gegevens worden anoniem verwerkt in overzichten voor het management en de Raad van Bestuur. De informatie uit uw klacht wordt gebruikt om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren. Nadat uw klacht is afgerond worden de gegevens in het registratiesysteem 5 jaar bewaard.

Contact

Afdeling patiëntenvoorlichting (023) 224 2060
patientenvoorlichting@spaarnegasthuis.nl

Klachtenfunctionaris (023) 224 2130
klachten@spaarnegasthuis.nl

Afdeling klachtenbehandeling Spaarne Gasthuis
T.a.v. afdeling klachtenbehandeling
Antwoordnummer 900
2000 VB Haarlem

Raad van bestuur Spaarne Gasthuis
T.a.v. raad van bestuur
Antwoordnummer 900
2000 VB Haarlem

Waar zijn we te vinden?

Haarlem Zuid
Boerhaavelaan 22
2035 RC Haarlem

(023) 224 0000

Haarlem Noord
Vondelweg 999
2026 BW Haarlem

www.spaarnegasthuis.nl

Hoofddorp
Spaarnepoort 1
2134 TM Hoofddorp

info@spaarnegasthuis.nl