



Een klacht? Doe er wat mee!

Informatie voor patiënten en bezoekers van het St. Elisabeth Ziekenhuis

Inhoudsopgave

Klik op het onderwerp om verder te lezen.

Klachtopvang	1
Klachtenfunctionaris	1
Wanneer en hoe kunt u terecht?	1
Klachtencommissie	2
Procedure Klachtencommissie:	2

In het St. Elisabeth Ziekenhuis worden dagelijks door artsen en andere hulpverleners veel handelingen verricht en vinden veel contacten met patiënten plaats. Soms gaat daarbij, ondanks alle goede bedoelingen, iets mis. Dit kan leiden tot ontevredenheid of een klacht.

Klachtopvang

Het St. Elisabeth Ziekenhuis vindt het belangrijk dat patiënten makkelijk, zonder financiële, formele of psychologische drempels, hun klacht kunnen uiten en bespreekbaar kunnen maken.

Als uitgangspunt geldt dat een klacht het best besproken en opgelost kan worden op de afdeling of door de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

Klachtenfunctionaris

[\(terug naar de inhoudsopgave\)](#)

Er kunnen omstandigheden zijn dat u uw klacht niet aan de verantwoordelijke persoon kwijt wilt of kunt, of dat een eventueel gesprek niet naar tevredenheid is verlopen.

In deze gevallen kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. Samen met u wordt bekeken welke mogelijkheden er zijn om iets aan uw probleem of klacht te doen. Ook wordt er met u besproken hoe u de klacht behandeld wilt hebben

Als u het wenst, ondersteunt de klachtenfunctionaris u bij het oplossen van uw klacht. Wilt u verder geen actie ondernemen, maar toch met iemand over uw ervaring praten, dan kunt u hiervoor bij de klachtenfunctionaris terecht. Verder is er de mogelijkheid om anoniem uw klacht in te dienen.

Iedere klacht wordt geregistreerd. De beklagde en/of diens leidinggevende wordt op de hoogte gebracht van de klacht.

Wanneer en hoe kunt u terecht?

[\(terug naar de inhoudsopgave\)](#)

U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht op werkdagen, van 09.00 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur. U vindt de klachtenfunctionaris op de begane grond (route 2). Zij is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer (013) 539 27 22.



Bij voorkeur maakt u een afspraak via bovengenoemd telefoonnummer, zodat er voldoende tijd voor u genomen kan worden. Als u zonder afspraak bij de klachtenfunctionaris terecht wilt, kunt u zich melden bij de receptie in de hoofdgang.

U hebt ook de mogelijkheid om uw klacht via e-mail door te geven. Het e-mailadres is: klachten@elisabeth.nl.

Daarnaast kunt u op de website van het St. Elisabeth ziekenhuis een [klachtenformulier](#) invullen en verzenden.

Klachtencommissie

[\(terug naar de inhoudsopgave\)](#)

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u dit schriftelijk kenbaar maken bij de Klachtencommissie van het ziekenhuis.

Ook als u redenen hebt om geen contact te willen opnemen met de klachtenfunctionaris, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie zal uw klacht onafhankelijk beoordelen.

De Klachtencommissie bestaat uit:

- een externe onafhankelijke voorzitter;
- een secretaris, tevens beoordelend lid met juridische achtergrond;
- een medisch specialist;
- een onafhankelijk lid met als affiniteit het patiëntenperspectief;
- een lid met een verpleegkundige of andere zorginhoudelijke achtergrond.

De taken van de Klachtencommissie zijn:

- (schriftelijke) klachten onderzoeken en behandelen;
- een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht;
- aanbevelingen doen aan degene over wie de klacht gaat en aan de Raad van Bestuur.

De uitspraak van de Klachtencommissie heeft geen juridische gevolgen.

Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd. In een geanonimiseerde rapportage wordt jaarlijks verslag gedaan aan de Inspectie voor de Volksgezondheid.

Procedure Klachtencommissie:

- U dient de klacht schriftelijk onder vermelding van uw naam, adres, woonplaats en geboortedatum in. Dit kan door het schrijven van een brief gericht aan:

Klachtencommissie
St. Elisabeth Ziekenhuis
Postbus 90151
5000 LC Tilburg

- U krijgt een bevestiging dat uw klacht is ontvangen.
- De Klachtencommissie bespreekt de klacht en vraagt beklagde(n) om commentaar.
- Eventueel wordt de klager en beklagde, of één van deze twee, uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. U kunt u, als u dit wenst, bij laten staan door een adviseur. Eventuele kosten hiervan zijn voor eigen rekening.
- U krijgt het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht schriftelijk toegezonden.

Op de website van het St. Elisabeth Ziekenhuis kunt u het [klachtenreglement](#) terugvinden.



Belangrijke telefoonnummers

[\(terug naar de inhoudsopgave\)](#)

St. Elisabeth Ziekenhuis (algemeen):

(013) 539 13 13

route 2

Klachtenfunctionarissen:

Mw. J.C.M. Momers - de Haan:

(013) 539 27 22

Mw. M. Kruijssen-Topman:

(013) 539 27 22

e-mail:

klachten@elisabeth.nl

Algemeen, 1.323 09-11

Copyright© websiteversie PSB MdW/AM St. Elisabeth Ziekenhuis Tilburg
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend