

DE OMBUDSVROUWEN IN HET PRINSES MÁXIMA CENTRUM

Signalen, suggesties, vragen en klachten

Inleiding

In het Prinses Máxima willen we de allerbeste zorg voor je kind en je gezin bieden: de juiste behandeling, begeleiding op maat, heldere informatie en goede communicatie. We willen graag dat kinderen en ouders zich gehoord, gezien en gesteund voelen.

Toch kun je tegen dingen aanlopen, die beter kunnen. Dit horen we natuurlijk graag, want alleen dan kunnen we samen een oplossing zoeken en verbeteren.

Je kunt hiervoor terecht bij de ombudsvrouwen. Zij luisteren naar je, denken met je mee, helpen je op weg met informatie, zoeken mee naar mogelijkheden en bemiddelen tussen jou, de zorgverlener of het centrum.

De ombudsvrouwen

De ombudsvrouwen zijn Elise Steenbergen en Liesbeth Smulders. Zij hebben een kamer op de late effecten poli (tegenover de koffiecorner op de begane grond) en zijn in principe op werkdagen aanwezig. Je mag zo binnen lopen maar kunt ook een afspraak maken zodat je niet voor een gesloten deur staat.

Zij zijn te bereiken via 06-50006416 of ombudsvrouw@prinsesmaximacentrum.nl.



De ombudsvrouwen zijn er voor ouders en kinderen en voor volwassenen die op de LATER-poli komen. De ombudsvrouwen zijn onafhankelijk en hebben geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat zij uitsluitend met anderen spreken over jouw klachten en signalen als jij daarvoor toestemming geeft.

Signalen en suggesties

Wanneer je ergens niet tevreden over bent, is het altijd het beste dit te bespreken met de betreffende zorgverlener of hoofdbehandelaar. Vind je het lastig om zo'n gesprek aan te gaan of voel je je na een gesprek niet goed genoeg gehoord, dan kun je contact opnemen met een van de ombudsvrouwen.

Zij biedt een luisterend oor of regelt een gesprek met de betrokken zorgverleners. Als je dit prettig vindt, kan zij ook aansluiten bij dit gesprek. Bijvoorbeeld als je met een zorgverlener wil spreken over de manier waarop je bejegend bent.

De ombudsvrouw hoort ook graag signalen en suggesties, zodat we de zorg in het Máxima doorlopend kunnen verbeteren en voorkomen dat kinderen en ouders in de toekomst tegen dezelfde dingen aanlopen.

Best practices

Ook dingen die goed gaan en vooral zo moet blijven (zogenoemde best practices), horen we graag. Dus schroom niet om ook die aan onze medewerkers en de ombudsvrouwen te vertellen.

Registratie signalen en suggesties

Als je ermee instemt, registreren de ombudsvrouwen je signalen, vragen, suggesties en best practices. Deze worden geanalyseerd en gebruikt om de kwaliteit van zorg steeds verder te verbeteren.

Klachten

Het Prinses Máxima Centrum heeft een klachtenregeling, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Daarin staat hoe het Máxima signalen van onvrede en klachten behandelt en registreert. De ombudsvrouw kan je adviseren en voorlichten aangaande de klachtenregeling.

Zij zal altijd samen met jou een bevredigende oplossing zoeken. Wil je liever geen persoonlijk contact, dan kan de klacht ook schriftelijk behandeld worden.

De ombudsvrouw legt uit wat je wettelijke rechten zijn. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om rechten over kwaliteit van dienstverlening, vrije artskeuze, recht op informatie en inzage en afschrift van het patiëntendossier. Zij zet voor jou de stappen in de klachtenprocedure op een rij. Vervolgens probeert zij met jou de klacht helder te krijgen en te begrijpen wat je wensen zijn. Samen zetten jullie alle mogelijkheden op een rij en kijken wat de vervolgstappen zijn.

De zorgverlener of medewerker, maar ook de hoofdbehandelaar, teamleider of clinical director, moeten altijd op de hoogte gesteld worden. Daar zorgt de ombudsvrouw voor. Vervolgens nodigt zij alle betrokkenen uit om met elkaar om tafel te gaan. Als je dat wil, is zij hierbij en kan zij bemiddelen. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg.

Als je tevreden bent met de behandeling van je klacht, dan sluiten we het dossier. Als je het resultaat niet bevredigend vindt, kun je besluiten je klacht voor te leggen aan de oordeelscommissie. Deze bestaat in ieder geval uit een onafhankelijke voorzitter (een jurist), een lid voorgedragen door de cliëntenraad en twee zorgverleners. De oordeelscommissie geeft binnen 6-10 weken een gemotiveerd oordeel over de klacht en een advies aan de Raad van Bestuur.

Vervolgens kun je met de ombudsvrouw bespreken of met het oordeel van de oordeelcommissie het dossier gesloten kan worden, of of je verdere stappen overweegt.

* Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen omdat er dan geen mogelijkheid is van hoor en wederhoor.

Registratie klachten

De ombudsvrouwen leggen van elke klacht, een dossier aan dat twee jaar wordt bewaard. Dit dossier staat helemaal los van het dossier van je kind.

Op basis van de klachten formuleren de ombudsvrouwen aanbevelingen voor de Raad van Bestuur om herhaling te voorkomen.