

# De ombudsvrouwen in het Prinses Máxima Centrum

Signalen, suggesties, vragen en klachten





# Inleiding

In het Prinses Máxima Centrum 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/verzorgers 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 hebben een kamer op de LATER-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](mailto:ombudsvrouw@prinsesmaximacentrum.nl).

**De ombudsvrouwen zijn er voor ouders/verzorgers 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 signalen en klachten 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, sluit zij ook aan bij dit gesprek. Bijvoorbeeld als je met een zorgverlener wilt spreken over de manier waarop je bejegend bent. De ombudsvrouw hoort ook graag signalen en suggesties, zodat we de zorg in het Prinses Máxima Centrum doorlopend kunnen verbeteren en voorkomen dat kinderen en ouders/verzorgers in de toekomst tegen dezelfde dingen aanlopen.

## Best practices

Ook dingen die goed gaan en vooral zo moeten 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 klachten behandelt en registreert. De ombudsvrouw kan je meer vertellen over deze klachtenregeling. De ombudsvrouw helpt je ook bij klachten. Zij zoekt altijd samen met jou een bevredigende oplossing. 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. Vervolgens probeert zij met jou de klacht helder te krijgen en te begrijpen wat je wensen zijn. De ombudsvrouw zet voor jou de mogelijkheden op een rij zodat jullie samen kunnen kijken naar de vervolgstappen.

De zorgverlener of medewerker, maar ook de hoofdbehandelaar, teamleider of clinical director, worden altijd op de hoogte gesteld.


Vervolgens wordt er een gesprek gepland met alle betrokkenen. Als je dat wilt, is de ombudsvrouw daarbij aanwezig en bemiddelt zij. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg.

Als je tevreden bent met de behandeling van je klacht, dan sluit de ombudsvrouw haar 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 extern lid (cliëntenraad wordt betrokken bij het aanstellen van dit lid) en een

zorgverlener werkzaam in het Máxima. De oordeelscommissie geeft binnen 6-10 weken een gemotiveerd advies over de klacht aan de raad van bestuur. Waarna de raad van bestuur een oordeel geeft eventueel vergezeld door verbetermaatregelen. Vervolgens bespreek je met de ombudsvrouw of met de uitspraak van de raad van bestuur het dossier gesloten kan worden of dat je verdere stappen overweegt.

### 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.



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

