

# Een opmerking of klacht over het Ommelander Ziekenhuis

Waar kunt u terecht?



Ommelander Ziekenhuis  
Groningen



## Inleiding

Als Raad van Bestuur, artsen en medewerkers van het Ommelander Ziekenhuis Groningen streven wij ernaar om u tijdens uw bezoek en/of verblijf in ons ziekenhuis zorgvuldig te behandelen, te verzorgen en te bejegenen.

Ondanks onze inzet kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Deze ontevredenheid kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de medische of verpleegkundige zorg, de manier waarop u informatie heeft gekregen, hoe men zich tegenover u gedroeg of de manier waarop zaken georganiseerd waren.

Wij vinden het belangrijk om uw opmerkingen of klachten te horen. Door het indienen van een klacht geeft u ons de mogelijkheid om samen met u naar een oplossing te zoeken. Ook helpt het ons om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren en om u en anderen in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Het indienen van een klacht heeft vanzelfsprekend geen negatieve gevolgen voor het verloop van uw behandeling.

U kunt in deze folder lezen waar u terecht kunt met uw opmerkingen of klachten.

## Waar kunt u met uw opmerking of klacht terecht?

### Bespreken met de betrokkene

Wij adviseren u uw ervaringen, gevoelens of opmerkingen in eerste instantie te bespreken met de direct betrokken arts/medewerker tijdens een consult, verblijf of ander contactmoment in het ziekenhuis.

Het kan zijn dat dit gesprek voor u onbevredigend verloopt of dat u om persoonlijke redenen zo'n gesprek niet op prijs stelt. In dat geval kunt u contact opnemen met de ombudsfunctionaris.

### De ombudsfunctionaris

De ombudsfunctionaris van het Ommelander Ziekenhuis werkt onpartijdig en heeft de plicht tot geheimhouding. De ombudsfunctionaris kan u helpen om de meest geschikte weg te vinden voor de behandeling van uw klacht. Daarnaast kunt u bij de ombudsfunctionaris terecht voor bemiddeling tussen u en degene op wie de klacht betrekking heeft.

De ombudsfunctionaris kan u echter ook een luisterend oor bieden zonder dat u verdere stappen wenst. Uw klacht wordt anoniem geregistreerd en draagt zo toch bij aan de verbetering van de kwaliteit.

## Hoe dient u een klacht in bij de ombudsfunctionaris?

In het Ommelander Ziekenhuis zijn twee ombudsfunctionarissen werkzaam. U kunt hen op verschillende manieren bereiken:

### Schriftelijk

Via het klachtenformulier op de website [www.ommelanderziekenhuis.nl](http://www.ommelanderziekenhuis.nl)

Per e-mail: U kunt uw naam en telefoonnummer mailen naar de ombudsfunctionaris. Het e-mailadres is [ombudsfunctionaris@ozg.nl](mailto:ombudsfunctionaris@ozg.nl).

Per brief (postzegel is niet nodig)  
Ommelander Ziekenhuis Groningen  
t.a.v. de ombudsfunctionaris  
Antwoordnummer 1203  
9679 ZX SCHEEMDA

### Telefonisch

De ombudsfunctionaris is telefonisch rechtstreeks te bereiken op dinsdag tussen 9.30 en 11.30 uur via telefoonnummer 088- 566 2666.

Bij een schriftelijke klacht neemt de ombudsfunctionaris zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen één week na ontvangst, contact met u op om uw wensen over de verdere aanpak van de klacht te bespreken. De ombudsfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming.

### Een oordeel van de Raad van Bestuur

Het kan zijn dat u, nadat de ombudsfunctionaris uw klacht heeft bemiddeld, nog niet helemaal tevreden bent. In dat geval kunt u een oordeel van de Raad van Bestuur van het Ommelander Ziekenhuis vragen. De ombudsfunctionaris kan u informeren over deze procedure.

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel van de Raad van Bestuur over uw klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

## **Belangrijk om te weten**

### **Externe formele instanties**

Andere organisaties die zich met de afhandeling of beoordeling van klachten bezighouden zijn onder andere de Geschillencommissie Ziekenhuizen en het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. De ombudsfunctionaris kan u hierover informeren.

### **Schadevergoeding**

Ook bij een eis tot schadevergoeding, kunt u contact opnemen met de ombudsfunctionaris. Zij bespreekt met u uw wensen en verwachtingen en kan u adviezen geven over het opstellen van de brief.

Als het u alleen om een schadevergoeding gaat, kan de ombudsfunctionaris uw verzoek doorsturen naar de schadebehandelaar van het Ommelander Ziekenhuis. De schadebehandelaar onderzoekt of het ziekenhuis aansprakelijk kan worden gesteld en adviseert de Raad van Bestuur hierover.

De Raad van Bestuur kan proberen tot een onderlinge schikking te komen of de claim afwijzen. Ook kan de Raad van Bestuur beslissen de (gehele of gedeeltelijke) behandeling over te dragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar.

### **Klachtenregeling**

Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in de klachtenregeling van het Ommelander Ziekenhuis. Deze regeling is te verkrijgen bij de ombudsfunctionaris en vindt u ook op de website van het ziekenhuis ([ommelanderziekenhuis.nl](http://ommelanderziekenhuis.nl)).

## **Vragen en opmerkingen**

Geeft deze brochure aanleiding tot vragen of opmerkingen, dan kunt u contact opnemen met de ombudsfunctionaris van het Ommelander Ziekenhuis.







**Samen.  
De beste zorg.  
Dichtbij.**

**ommelanderziekenhuis.nl**

T 088 - 066 1000

OZG (05-22) ALG 094