

## Klachten

### Het kan gebeuren dat u als patiënt niet geheel tevreden bent over uw opname in het ziekenhuis of uw bezoek aan de polikliniek.

U kunt uw ontevredenheid of klacht kenbaar maken en er iets mee doen. Het ziekenhuis heeft daar een speciale klachtenregeling voor. In deze folder leest u daar meer over.

### Waarvoor een klachtenregeling?

Het is voor Ziekenhuis Gelderse Vallei belangrijk dat patiënten tevreden zijn. Daarom streven de medewerkers van het ziekenhuis ernaar om u tijdens uw opname of bezoek aan de polikliniek zo goed mogelijk te behandelen, verzorgen en begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u over sommige onderdelen van uw behandeling of verblijf niet tevreden bent. U kunt dan een klacht indienen. In de klachtenregeling is vastgelegd hoe het ziekenhuis omgaat met klachten.

#### *Voor u*

De bedoeling van de klachtenregeling is om samen met u te zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Welke oplossing dat zal zijn, is afhankelijk van de aard van uw klacht en van wat u zelf wilt dat er mee wordt gedaan. Bijvoorbeeld het bemiddelen bij een klacht over de gang van zaken in het ziekenhuis of het uit de weg helpen van een misverstand. De klachtenregeling is er op gericht om individueel ongenoegen op te heffen en gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen.

#### *Voor het ziekenhuis*

Daarnaast kan uw klacht bijdragen aan de kwaliteit van zorg in het ziekenhuis. Door het verzamelen van klachten ontstaat een overzicht van mogelijke problemen en gebreken in de zorgverlening. Dit overzicht stelt het ziekenhuis in staat maatregelen te nemen, die de zorgverlening verder kunnen verbeteren. Tevens kunnen deze gegevens het ziekenhuis helpen beter in te spelen op de behoeften van patiënten.

### Wat kunt u doen met uw klacht?

U kunt uw ontevredenheid of klacht het beste eerst kenbaar maken aan de betrokken persoon of afdeling. U mag er van uitgaan dat zij bereid zijn met u te overleggen en naar een oplossing te zoeken. Deze manier biedt de mogelijkheid om al tijdens uw opname of polikliniek bezoek naar een oplossing te zoeken. U kunt echter ook achteraf hiervan gebruik maken. Als een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk was of niet naar tevredenheid verliep, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij neemt uw klacht in ontvangst, bespreekt met u de mogelijkheden en kan bemiddelen bij de verdere afwikkeling van uw klacht.

### Hoe verloopt het proces?

U kunt uw klacht zowel schriftelijk als telefonisch indienen bij de klachtenfunctionaris. Na ontvangst van een schriftelijke klacht zal de klachtenfunctionaris contact met u opnemen.



### *Overleg met de klachtenfunctionaris*

Tijdens het telefoongesprek kunt u uw probleem of klacht toelichten en zo mogelijk aangeven wat u met uw klacht wilt. U kunt ook een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek. In overleg met de klachtenfunctionaris kunt u bepalen wat u daadwerkelijk met uw klacht gaat doen. U kunt uw klacht alleen laten registreren of u kunt verdere actie ondernemen om te komen tot een oplossing voor uw klacht.

### *Mogelijkheden voor verdere actie*

Als u besluit verder actie te ondernemen, zal de klachtenfunctionaris u daarbij desgewenst behulpzaam zijn. Zij zal alleen actie ondernemen als u daar toestemming voor geeft.

Enige mogelijkheden:

- De klachtenfunctionaris regelt een gesprek tussen u en de betrokkene(n). Als u dat wenst, kan de klachtenfunctionaris als bemiddelaar bij dit gesprek aanwezig zijn.
- De klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht met de betrokkene(n) en kan u informeren over de afwikkeling.
- De klachtenfunctionaris kan een schriftelijke procedure in gang zetten.

Vaak zal een voor u bevredigende oplossing bereikt kunnen worden. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

### **Naar de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft als doel een onafhankelijke klachtenbehandeling. De leden van de commissie zijn geen verantwoording schuldig aan de Raad van Bestuur. De commissie heeft een onafhankelijke voorzitter die niet verbonden is aan het ziekenhuis. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en stelt daarover een rapport op. Als dat nodig is, brengt de commissie een advies uit aan de Raad van Bestuur. Daarin worden aanbevelingen opgenomen om herhaling te voorkomen.

### **Vertrouwelijk en zorgvuldig**

In alle gevallen wordt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris zal bijvoorbeeld alleen met uw toestemming de betrokkene(n) op de hoogte stellen.

### **Bereikbaarheid**

Voor het indienen van uw klacht of voor verdere informatie daarover, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris, *Mr. H.G.M. Bosman* of *drs. W. van Wijk*.

Zij zijn *telefonisch* bereikbaar op werkdagen van 09.00 -17.00 uur, tel. (0318) 43 43 60.

U kunt *schriftelijk* reageren via het adres: Ziekenhuis Gelderse Vallei, t.a.v. de klachtenfunctionaris, postbus 9025, 6710 HN Ede.

