

# Klachten

**Bent u niet geheel tevreden over uw opname in het ziekenhuis of uw bezoek aan de polikliniek? U kunt ons uw ontevredenheid of klacht laten weten. Het ziekenhuis heeft daar een speciale klachtenregeling voor. In deze folder leest u daarover meer.**

## **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, hangt af 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 ongenoegen en gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen.

### *Voor het ziekenhuis*

Daarnaast kan uw klacht bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van zorg in het ziekenhuis. Door het verzamelen van klachten ontstaat een overzicht van mogelijke problemen en gebreken. Hierdoor kan de zorgverlening verder verbeteren. Ook helpen deze gegevens het ziekenhuis beter in te spelen op de behoeften van patiënten. Omdat het ziekenhuis wil leren van ingediende klachten worden alle klachten ter informatie doorgestuurd aan het management. Heeft u hier bezwaar tegen? Geef dit dan aan bij de klachtenfunctionaris die uw klacht in behandeling heeft.

## **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 ervan uitgaan dat zij met u willen overleggen en naar een oplossing zoeken. Dit kan al tijdens uw opname of polikliniekbezoek. Indien nodig kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende van de afdeling. U kunt hier ook achteraf gebruik van maken. Als een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk was of niet naar tevredenheid verliep, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

### *Overleg met de klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in ontvangst, bespreekt de mogelijkheden en kan bemiddelen bij de afhandeling van uw klacht. U kunt uw klacht via de website van het ziekenhuis ([www.geldersevallei.nl](http://www.geldersevallei.nl)),

schriftelijk of telefonisch indienen bij de klachtenfunctionaris. Na ontvangst van een schriftelijke klacht neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. Tijdens het telefoongesprek kunt u uw probleem of klacht toelichten en 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 melden of u kunt verdere actie ondernemen om tot een oplossing voor uw klacht te komen.

### *Mogelijkheden voor verdere actie*

Als u besluit verder actie te ondernemen, kan de klachtenfunctionaris u daarbij desgewenst helpen. Zij onderneemt alleen actie 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 kan een bevredigende oplossing worden bereikt. Is dit niet het geval, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Indien u geen bemiddeling wenst dan kunt u zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden.

### **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 doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Als dat nodig is, brengt de commissie een advies uit aan de Raad van Bestuur. In een advies worden aanbevelingen opgenomen om herhaling te voorkomen.

### **Naar de Geschillencommissie Ziekenhuizen**

De geschillencommissie behandelt geschillen tussen cliënt en ziekenhuis (inclusief claims tot schadevergoeding tot maximaal 25.000 euro) door binnen 6 maanden na voorlegging van het geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

U kunt een geschil aan de geschillencommissie voorleggen indien u van mening bent dat:

- is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van het ziekenhuis

- de klacht door het ziekenhuis in onvoldoende mate is opgelost
- van u in redelijkheid niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden uw klacht bij het ziekenhuis indient
- het standpunt van (de verzekeraar van) het ziekenhuis op een claim niet terecht is

Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **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 één van de klachtenfunctionarissen, mevrouw C.T.M. van Alst of mevrouw mr. J.M.P.B. Stroy. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 -17.00 uur, (0318) 43 43 60.

De klachtencommissie is bereikbaar via mevrouw drs. W. van Wijk, ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Zij is telefonisch bereikbaar op maandag en vrijdag, (0318) 43 43 60.

U kunt schriftelijk reageren via: Ziekenhuis Gelderse Vallei, t.a.v. de klachtenfunctionaris, postbus 9025, 6710 HN Ede. U kunt ook via de website: [www.geldersevallei.nl](http://www.geldersevallei.nl) een klachtenformulier invullen. Dit formulier kunt u vinden door bij trefwoord “complimenten en klachten” in te vullen.