

Inleiding

Het is belangrijk dat u tevreden bent en blijft over de behandeling en verzorging in het ziekenhuis. Onze medewerkers zetten zich hier altijd voor in, maar toch kan er iets gebeuren waarover u niet tevreden bent. Allereerst betreuren wij het dat u iets als minder prettig hebt ervaren. Wij vinden het belangrijk dat u uw klacht aan ons doorgeeft, zodat er gewerkt kan worden aan een oplossing. Uw klacht is ook een belangrijke 'eye-opener' die wij zullen gebruiken om onze zorg te verbeteren en in de toekomst soortgelijke klachten te voorkomen/ verminderen.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf een klacht indienen of aan iemand vragen om namens u een klacht in te dienen. U moet deze persoon dan schriftelijk machtigen. Familieleden van een patiënt en bezoekers kunnen ook een klacht indienen als zij niet tevreden zijn.

De klachtenregeling in het kort

De klachtenregeling biedt u de volgende mogelijkheden:

- U bespreekt uw klacht rechtstreeks met de veroorzaker ervan;

- U legt uw klacht voor aan de klachtencommissie van het ziekenhuis. Dit kan via e-mail, mondeling, telefonisch, middels een klachtenformulier die beschikbaar is bij de infobalie of via de website van het ziekenhuis.

Rechtstreeks bespreken

U kunt uw klacht het beste rechtstreeks bespreken met de verantwoordelijke/leidinggevende van de afdeling en/of de arts/specialist. Er wordt dan samen naar een oplossing gezocht. Een gesprek neemt vaak al de onvrede weg. Is er geen oplossing of vindt u het prettiger om met een ander persoon over uw klacht te spreken, dan kunt u contact opnemen met de klachtencommissie.

Let wel: de klachtencommissie onderneemt alleen actie als u daar de toestemming voor geeft.

De klachtencommissie

De klachtencommissie wordt gevormd door mensen van binnen en buiten het ziekenhuis. De

voorzitter is niet verbonden aan het ziekenhuis.

De klachtencommissie onderzoekt de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid en streeft ernaar om zo spoedig mogelijk tot een uitspraak te komen.

Het onderzoek door de klachtencommissie vindt plaats op basis van hoor en wederhoor. Op grond van het onderzoek doet de commissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Deze uitspraak wordt naar de Raad van Bestuur toegestuurd. Na de uitspraak ontvangt u een schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur.



Werkwijze

Vermeld bij het indienen van uw klacht altijd de volgende gegevens:

naam, voornaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, eventueel uw e-mailadres, de naam van de persoon of afdeling over wie u een klacht heeft, de datum waarop de klacht zich heeft voorgedaan, een nauwkeurige omschrijving van de gebeurtenis. Vermeld andere betrokkenen of getuigen als dit mogelijk is. Onderteken uw brief of klachtenformulier met de datum en uw handtekening en deponeer deze in de klachtenbus bij de hoofdingang van het ziekenhuis aan de Prins Hendrikstraat.

Na het indienen van uw klacht ontvangt u binnen twee (2) weken een telefonische ontvangstbevestiging.

Geheimhoudingsplicht

Alle leden van de klachtencommissie stellen zich onpartijdig op en hebben een geheimhoudingsplicht.



"Uw klacht, onze zorg"

Registratie van klachten

Uw klacht wordt zowel schriftelijk als digitaal geregistreerd. De gegevens van de registratie gebruiken wij om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Zo proberen wij herhaling van klachten te voorkomen.

Contactgegevens

Leden Klachtencommissie:
Chantal Bhola – Kwaliteitsmanager
Patricia Spier – Hoofd HRM

Telefoon: 471212
Toestel Chantal Bhola: 599
Toestel Patricia Spier: 320

Email:
klachtencommissiesvz@gmail.com
klachtencommissie@svz.sr

Locatie Klachtenbus:
Infobalie bij de hoofdingang aan de Prins Hendrikstraat

Heeft u klachten of suggesties? Laat het ons alstublieft weten. Dankzij uw inbreng is het mogelijk om gericht te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg in het Sint Vincentius Ziekenhuis!



KLACHTENFOLDER

