

Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Voordat een klacht ingediend wordt adviseren wij de onvrede eerst met degene die de onvrede/klacht heeft veroorzaakt of hierbij betrokken is te bespreken.



Waarom eerst praten?

De betrokken arts, medewerker of leidinggevende heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent. Meteen bespreken geeft de mogelijkheid om verbeteringen aan te brengen. Soms blijkt een misverstand de oorzaak van de onvrede/klacht.

Meteen bespreken op de plek van ontstaan levert voor beide kanten de meeste tevredenheid op. De zorgverlener vindt het prettig dat deze meteen kan reageren op uw probleem. Zo kunnen we er voor zorgen dat u samen op een goede manier verder kunt in het behandeltraject.

Wat is een klacht?

Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede van een patiënt of zijn gemachtigde over een gedraging, handeling of besluit van een of meer medewerkers van Zuyderland MC in het kader van de zorgverlening.



Welke klachten behandelt de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris:

- behandelt klachten over de zorg.
- probeert de klacht naar ieders tevredenheid op te lossen.
- heeft een onafhankelijk en neutrale positie en adviseert zowel u als de aangeklaagde.
- de klachtenfunctionaris kan u helpen en tips geven voor het schriftelijk onder woorden brengen van de klacht

Klachten over rekeningen en facilitaire zaken zijn geen zorginhoudelijke klachten en worden in behandeling genomen door de betreffende afdeling zelf (bijvoorbeeld de financiële administratie).



Wat gebeurt er met mijn klacht?

- na binnenkomst van een klacht neemt de klachtenfunctionaris contact op met u om de mogelijkheden met u te bespreken. Dit kan een oplossing voor u zijn, erkenning, uitleg of excuses.
- de klachtenfunctionaris kan u helpen met een bemiddelingsgesprek tussen u en de betrokken zorgverlener. Een gesprek met je zorgverlener is vaak de eerste stap om uw klacht op te lossen.
- de klachtenfunctionaris richt zich op behoud of herstel van de goede relatie tussen u en de zorgverlener.

Belangrijk is dat u samen in goede harmonie verder kunt. Met wederzijds respect, rekening houdend met de gemaakte afspraken. Waar mogelijk worden verbeteringen toegepast om de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen. Dit kan in de behandeling van de zorg in uw individuele situatie zijn of een verbetering in het totale proces. De klachtenfunctionaris adviseert de organisatie over de mogelijke verbetermaatregelen.



Ondersteuning

De klachtenfunctionaris:

- kan ondersteuning bieden bij de oplossing van de klacht en helpt u graag verder.
- heeft veel ervaring met verschillende soorten klachten en kan met u meedenken hoe uw klacht naar tevredenheid voor u opgelost kan worden.
- kan u informatie geven over de diverse klachtenprocedures binnen Zuyderland.

