

Klachtenbemiddeling

Waar kunt u terecht met uw onvrede?

Naar het ziekenhuis? Lees eerst de informatie op www.asz.nl/brmo.

informatie

Voorwoord

In het Albert Schweitzer ziekenhuis staat hoge kwaliteit van zorgverlening voorop. Daarom streven de medewerkers en de artsen/medisch specialisten van het ziekenhuis ernaar om u, tijdens de behandeling of het verblijf in het Albert Schweitzer ziekenhuis, zo goed mogelijk te behandelen, verzorgen en begeleiden.

Het kan echter voorkomen dat er dingen gebeuren, die u als onjuist of onterecht ervaart. Wij vinden het erg belangrijk dat uw onvrede bespreekbaar wordt gemaakt.

De ervaring leert dat sommige patiënten terughoudend zijn om hun onvrede of klacht uit te spreken. Zeker als ze in hun behandeling te maken blijven houden met betrokkene(n). Die terughoudendheid is wat ons betreft niet nodig.

Daarnaast is een klacht voor ons 'een kostbaar advies'. Klachten kunnen aanleiding zijn om bepaalde zaken nog eens nader te bekijken of om ons beleid bij te stellen. Een klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van onze patiëntenzorg te verbeteren.

Wij streven ernaar zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw wensen betreffende de afhandeling van uw klacht. Daarom zijn er in ons ziekenhuis verschillende mogelijkheden waarop uw klacht behandeld kan worden. In deze folder leest u daar meer over.

Anoniem gemelde klachten kunnen wij niet in behandeling nemen, omdat dit de mogelijkheid om misverstanden te herstellen blokkeert. U kunt wel iemand anders machtigen om namens u de klachtenprocedure te volgen.

Zo vertelt u uw onvrede of klacht

1. Direct bespreken met betrokkene(n)

De snelste manier waarop de oorzaak van uw klacht of onvrede kan worden weggenomen, is deze te bespreken op de plaats waar die is ontstaan. U kunt uw ervaringen bespreken met degene die volgens u betrokken is bij wat is misgegaan. U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende op de betreffende afdeling.

Samen kunt u overleggen hoe het probleem opgelost kan worden. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden.

2. De klachtenbemiddelaar

Als u liever uw klacht eerst met iemand anders dan de betrokkene(n) bespreekt, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar geeft u informatie en advies over alle mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

- Zo kunt u uw klacht of onvrede **ter kennisgeving** melden bij de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar zal uw klacht vervolgens onder de aandacht brengen van de betrokkene(n). Betrokkene bepaalt dan zelf of en hoe hij naar de klachtenbemiddelaar reageert.
- Wilt u graag een reactie van de betrokkene(n) op uw klacht of streeft u naar een oplossing van uw probleem, dan kunt u de klachtenbemiddelaar vragen om een **mondelijke bemiddeling**. De klachtenbemiddelaar regelt dan een gesprek tussen u en de betrokkene(n). De klachtenbemiddelaar is hierbij aanwezig als onpartijdige gespreksleider.
- Een andere mogelijkheid is, dat de klachtenbemiddelaar uw klacht aan de betrokkene(n) toestuurt en vraagt om een **schriftelijke reactie**. Zij stelt u vervolgens van de resultaten op de hoogte. Doordat de klachtenbemiddelaar direct in contact kan treden met betrokkenen, is de termijn van afhandeling over het algemeen kort. Gestreefd wordt naar een termijn van twee tot vier weken.

Wij hopen dat uw klacht is opgelost na het gesprek met de betrokkene(n) of na de bemiddeling van de klachtenbemiddelaar.

3. De klachtencommissie

Als u een oordeel over de klacht wenst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van het Albert Schweitzer ziekenhuis. Deze commissie is ingesteld om een klacht te onderzoeken en te beoordelen.

De klachtenbemiddelaar zorgt ervoor dat uw brief naar de klachtencommissie wordt gestuurd. Ingediende klachten worden in de maandelijkse vergadering van de commissie besproken. Op basis van de verkregen informatie wordt een oordeel over de klacht gegeven.

Er wordt naar gestreefd een klacht binnen een termijn van drie maanden af te handelen.

De klachtencommissie is samengesteld uit een aantal medewerkers en specialisten van het ziekenhuis en een aantal externe leden. De voorzitter is een externe onafhankelijke voorzitter. Ieder lid heeft een plaatsvervanger.

Het kan zijn dat u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door het ziekenhuis of dat u een oordeel wenst van een instantie buiten het ziekenhuis. Over de mogelijkheden hiertoe, kan de klachtenbemiddelaar u desgewenst meer informatie geven.

4. Claim

Verder heeft u de mogelijkheid een claim in te dienen. De klachtenbemiddelaar kan u vertellen hoe u dit kunt doen. Een claim kan aan de orde zijn als u schade heeft geleden die u denkt te kunnen verhalen op ons ziekenhuis.

Als uw claim niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u uw claim voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Zo bereikt u de klachtenbemiddelaar

Als u een gesprek wenst met één van de klachtenbemiddelaars, kunt u hiervoor telefonisch met hen een afspraak maken. U kunt bij de klachtenbemiddelaars terecht voor klachten over *alle* locaties van ons ziekenhuis.

De klachtenbemiddelaars zijn van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op de volgende telefoonnummers:

- (078) 654 29 07
- (078) 652 35 85
- (078) 654 15 08

Een klacht kan ook via onze website worden ingediend: www.asz.nl/klachten. U vindt daar een klachtenformulier dat u digitaal kunt invullen.

U kunt natuurlijk ook uw klacht schriftelijk indienen en met vermelding van uw naam, adres en telefoonnummer opsturen naar:

*Albert Schweitzer ziekenhuis, locatie Dordwijk
T.a.v. Klachtenbemiddelaar
Antwoordnummer 3448
3300 VB Dordrecht*

Tot slot

Registratie

Als u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. De gegevens worden anoniem in een rapportage verwerkt, conform de Wet Privacy. Deze rapportage wordt voorgelegd aan het ziekenhuismanagement.

Facturen

Bij een vraag of klacht over een factuur van ons ziekenhuis, kunt u een e-mail sturen naar: factuurinfo@asz.nl. Op www.asz.nl/klachten leest u meer hierover.

Regionale Huisartsenpost

De Regionale Huisartsenpost is geen onderdeel van het ziekenhuis. Voor klachten over de Huisartsenpost verwijzen wij u daarom naar de website van de Huisartsenpost:

www.huisartsenpostrechtsteden.nl



Deze folder is getest door een onafhankelijk patiëntenpanel

Wilt u uw mening geven over deze folder? Dat kan hier: www.asz.nl/foldertest/

Albert Schweitzer ziekenhuis
mei 2018
pavo 0023