

Klachtenprocedure

IJsselland Ziekenhuis

Inleiding

Het IJsselland Ziekenhuis vindt het belangrijk dat patiënten, familie en hun bezoekers tevreden zijn en blijven over de behandeling en verzorging in het ziekenhuis. Ondanks de motivatie en de inzet van onze medewerkers kan het zijn dat er iets gebeurt waarover u niet tevreden bent. Door deze onvrede kenbaar te maken, kan het IJsselland Ziekenhuis haar service verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent, kunt u dit het beste eerst met de betrokkene zelf, of met het hoofd van de betreffende afdeling, bespreken. Zij zullen zeker bereid zijn met u te overleggen en te zoeken naar een oplossing van het probleem.

Indien dit niet kan of niet lukt, dan kunt u voor bemiddeling tussen u en de betrokkene(n) en/of behandeling van uw klacht terecht bij:

- **de klachtenfunctionaris**
- **de onafhankelijke klachtencommissie**

Klachtenfunctionaris

U kunt bij de afdeling patiëntenvoorlichting een afspraak maken voor een gesprek met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris onderzoekt de toedracht van de klacht. Tevens tracht hij tussen klager en beklagde te bemiddelen. Dit betekent dat hij zal proberen de vertrouwensrelatie met de betrokkene(n) te herstellen en het gevoel van onvrede weg te nemen.

Onafhankelijke klachtencommissie

Als het gesprek met de klachtenfunctionaris voor u niet leidt tot een bevredigende oplossing óf wanneer u de voorkeur geeft aan behandeling door de onafhankelijke klachtencommissie van het IJsselland Ziekenhuis, dan kunt u een brief schrijven naar deze commissie.

De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit externe (niet werkzaam in het ziekenhuis) en interne leden. De voorzitter is een extern lid.

Er kan naar aanleiding van de klacht een hoorzitting worden gehouden.

U kunt uw schriftelijke klacht richten aan:

*IJsselland Ziekenhuis
Onafhankelijke klachtencommissie
t.a.v. secretariaat Raad van Bestuur
Postbus 690
2900 AR Capelle a/d IJssel*

U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging. De onafhankelijke klachtencommissie doet in de regel binnen drie maanden uitspraak of een klacht al dan niet gegrond is.

Privacy

De klachtenfunctionaris en de leden van de onafhankelijke klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht. Het dossier dat wordt gevormd, is vertrouwelijk en slechts toegankelijk voor de

klachtenfunctionaris of de leden van de onafhankelijke klachtencommissie.

Schademelding bij verlies of diefstal

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van uw persoonlijke eigendommen. Bedenk dat een ziekenhuis voor iedereen toegankelijk is. Bij schade, diefstal of verlies van uw eigendommen verzoeken wij u een schademeldingsformulier in te vullen. Dit formulier kunt u verkrijgen bij het hoofd van de afdeling. Ook dient u in geval van diefstal aangifte te doen bij de politie.

Heeft u nog vragen?

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze folder?

Dan kunt u contact opnemen met:

Afdeling Patiëntenvoorlichting

Telefoonnummer **010 - 258 51 37**

Geopend op werkdagen van 9.30 – 16.30 uur