



Als u niet tevreden bent

Bent u tijdens uw verblijf in Gelre ziekenhuizen zaken tegengekomen die anders liepen dan u had verwacht? Bent u ontevreden over de behandeling, bejegening of uw verblijf in het ziekenhuis als patiënt of bezoeker? We horen graag wat u heeft ervaren. Dan kunnen we u uitleg geven, zaken herstellen en op basis van uw informatie onze zorg verder verbeteren.

We vinden het belangrijk om van uw ervaringen te leren. Er zijn verschillende manieren om ze met ons te bespreken:

1. Direct betrokken zorgverlener of afdeling

Het liefst hoort de betrokken zorgverlener of afdeling direct van u. Want daar waar zaken anders zijn gelopen dan verwacht, kunnen ze ook het beste worden opgepakt. Op deze manier geeft u de zorgverlener de gelegenheid iets te herstellen of te verbeteren. Dit komt ook andere patiënten ten goede.

2. Bureau Klachten en Claims

Kunt of wilt u niet direct in gesprek met de betrokken zorgverlener(s) of afdeling of verliep uw gesprek met hen niet naar tevredenheid? Dan kunt u terecht bij Bureau Klachten en Claims. U vindt dit in Zutphen naast de receptie en in Apeldoorn kan de receptie een medewerker van Bureau Klachten en Claims voor u bellen.

Bij Bureau Klachten en Claims werken medewerkers die uw verhaal graag willen horen en uw tips en ervaringen onder de aandacht brengen bij de verantwoordelijken die hierop actie kunnen ondernemen. Deze medewerker kan ook de klachtenfunctionaris vragen om uw klacht in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige functie en rol binnen het ziekenhuis. Als u een klacht heeft kan hij* u informeren over de mogelijkheden voor de behandeling daarvan in uw specifieke situatie. Hij kan bemiddelen, zodat u antwoord krijgt op uw klacht/onvrede of een gesprek met de betreffende medewerker regelen om tot een oplossing te komen. Hij kan daarbij aanwezig zijn als u dat wenst.

Soms brengt ook bemiddeling door de klachtenfunctionaris u niet wat u daarvan verwacht en wilt u een oordeel over uw klacht. Een vervolgstap kan dan zijn dat u uw klacht voorlegt aan de Klachtencommissie of de landelijke Geschillencommissie Zorg. In beide gevallen moet u dit schriftelijk doen. De klachtenfunctionaris kan u uitleg geven over beide procedures.

3. Internet of telefoon

Via de website: www.gelreziekenhuizen.nl/uwmeningtel kunt u online uw ontevredenheid aan ons kenbaar maken. Op het formulier dat u daar vindt, kunt u ons alle noodzakelijke informatie geven, zodat we uw ervaringen in behandeling kunnen nemen. Eventueel volgt daarna een aanvullend gesprek met de klachtenfunctionaris.



Het formulier kunt u direct via de computer versturen of printen en per post aan ons toezenden. U krijgt binnen 5 werkdagen een eerste reactie. Uiteraard kunt u ook per brief uw ervaringen laten weten. Ook kunt u bellen met Bureau Klachten en Claims.

4. De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit leden met diverse achtergronden (bijvoorbeeld artsen en verpleegkundigen). De voorzitter is jurist en niet in dienst van Gelre ziekenhuizen.

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en geeft u de gelegenheid uw klacht toe te lichten. Ook nodigt de klachtencommissie degene uit over wie u de klacht heeft ingediend om een verweer in te dienen.

Ook degene over wie u een klacht heeft ingediend wordt uitgenodigd door de klachtencommissie en gehoord. Tijdens de hoorzitting wordt u tegelijkertijd gehoord. De commissie doet een uitspraak of uw klacht wel of niet gegrond is. U moet uw klacht bij de klachtencommissie schriftelijk indienen.

5. De landelijke Geschillencommissie

Lukt het niet om de klacht samen met de klachtenfunctionaris op te lossen en wilt u de klacht niet voorleggen aan de klachtencommissie? Of bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie? Dan bestaat nog de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de landelijke Geschillencommissie Zorg. Meer informatie over de procedure en de kosten hiervan kunt u vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl.

6. Aansprakelijkstelling

Bij schade als gevolg van een behandeling kunt u Gelre ziekenhuizen aansprakelijk stellen. Een schadeclaim moet u schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur van Gelre ziekenhuizen. U ontvangt dan een informatieformulier waarop u nadere gegevens over de schadeclaim kunt invullen. De schadeclaim wordt vervolgens behandeld door juristen van Gelre ziekenhuizen en onze verzekeraar MediRisk.

Vertegenwoordiger en privacy

Wilt of kunt u uw ontevredenheid niet zelf aan ons kenbaar maken? Dan kan dit ook door iemand anders, namens u, worden gedaan. Bijvoorbeeld door een familielid of een andere vertegenwoordiger. In dat geval geeft u uw vertegenwoordiger een volmacht om namens u te spreken. Zonder deze machtiging kan een klacht niet in behandeling worden genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

N.B. bij een machtiging houdt de klachtenfunctionaris zich het recht voor zo nodig contact met de patiënt zelf op te nemen.

Wanneer?

Maak uw onvrede zo snel mogelijk bekend. Als u ermee wacht kan het moeilijker zijn om gebeurtenissen te reconstrueren.

Privacy

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en uw privacy is gegarandeerd.



U leest hier meer over in de folder 'Bescherming van uw persoonsgegevens' en het 'Privacyreglement patiënten'. Deze staan op de website <https://www.gelreziekenhuizen.nl/Rechten-en-plichten> en het folderrek bij de receptie.

Klachtenreglement

Gelre ziekenhuizen heeft een klachtenregeling waarin is omschreven op welke manier in het ziekenhuis wordt omgegaan met een klacht. Deze regeling kunt u inzien op de website: www.gelreziekenhuizen.nl/uwmeningtelt (zie veelgestelde vragen) en kunt u krijgen van de secretaris van de klachtencommissie, of van de klachtenfunctionaris.

Bereikbaarheid

Bureau Klachten en Claims

Openingstijden: elke werkdag tussen 9.30 – 12.00 en 13.00 – 16.30 uur.
Telefoonnummer: 055 - 581 88 55

Gelre ziekenhuizen, t.a.v. Bureau Klachten en Claims

Antwoordnummer 1005
7300 VB Apeldoorn

Antwoordnummer 248
7200 VB Zutphen

Heeft u uw klacht schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris? Dan reageert hij daarop binnen 5 werkdagen met een eerste reactie. Dit gebeurt telefonisch of schriftelijk. Eventueel nodigt hij u uit voor een persoonlijk gesprek.

Klachtencommissie

Uw klacht voor de klachtencommissie kunt u (zonder postzegel) sturen naar:
Gelre ziekenhuizen, t.a.v. Secretaris van de klachtencommissie
Antwoordnummer 1005
7300 VB Apeldoorn

Aansprakelijkstelling

Uw claim kunt u (zonder postzegel) sturen naar:
Gelre Ziekenhuizen, t.a.v. de Raad van Bestuur
Antwoordnummer 1005
7300 VB Apeldoorn

Meer informatie

U kunt onafhankelijke informatie lezen in twee folders van de Patiëntenfederatie Nederland:

- Klacht over de zorg, wat nu?
- Als uw behandeling anders uitpakt

U kunt deze folders downloaden van de website: www.patiëntenfederatie.nl

Zie ook veelgestelde vragen op: www.gelreziekenhuizen.nl/uwmeningtelt



Vragen?

Heeft u na het lezen van deze folder vragen? Schroom niet, de medewerkers van Bureau Klachten en Claims staan u graag te woord. Ook kunt u meer informatie vinden op de website, bijvoorbeeld bij de veelgestelde vragen:

www.gelreziekenhuizen/uwmeningtelt

