

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 een oplossing gezocht kan worden. 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/minimaliseren.

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, een brief of middels het invullen van een klachtenformulier.

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 van het Sint Vincentius Ziekenhuis wordt gevormd door de Human Resource Manager, de Kwaliteitsmanager en een arts.

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 resultaat van het onderzoek doet de commissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Deze uitspraak wordt, samen met geformuleerde adviezen, schriftelijk gerapporteerd aan de Raad van Bestuur. Na bestudering van het rapport ontvangt de klager een telefonische of schriftelijke reactie van de voorzitter 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 en patiëntnummer, 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.

Registratie van klachten

Uw klacht wordt zowel schriftelijk als digitaal geregistreerd. De informatie wordt gebruikt om de zorg steeds te verbeteren. Zo proberen wij herhaling van klachten te voorkomen.



"Uw klacht, onze zorg"

Geheimhoudingsplicht

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

Contactgegevens

Leden van de Klachtencommissie:

Chantal Bhola – 1^o Secretaris
Patricia Sylvester – Spier – 2^o Secretaris

Telefooncentrale: 471212

Toestelnr. Chantal Bhola: 302
Toestelnr. Patricia Spier: 320

Email:

klachtencommissiesvz@gmail.com
klachtencommissie@svz.sr

Locatie Klachtenbus:

Hoofdingang aan de Prins Hendrikstraat, naast de Infobalie. Klachtenformulieren zijn bij de infobalie te verkrijgen.



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!



St. Vincentius Ziekenhuis
Your health is our care

KLACHTENFOLDER

