

Klachten en kritiek (inclusief aangehecht klachtenformulier)

De medewerkers en zorgverleners van het Flevoziekenhuis streven ernaar om u tijdens uw behandeling of verblijf in het ziekenhuis zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of dat een en ander niet is verlopen zoals u had verwacht.

Het Flevoziekenhuis heeft voor de behandeling van klachten de Klachtenregeling Flevoziekenhuis 2017 vastgesteld. Deze is op de website van het Flevoziekenhuis gepubliceerd. Deze folder informeert u in hoofdlijnen over deze klachtenregeling. Het klachtenformulier treft u als bijlage aan deze folder aan. U kunt er ook voor kiezen om een suggestie te doen. Hiervoor is een apart suggestieformulier beschikbaar.

Let op!

Klachten over de zorgnota vallen niet onder de klachtenregeling. Voor vragen of klachten hierover verwijzen wij u naar informatie op de website van het Flevoziekenhuis. Mocht uw vraag niet beantwoord worden, dan kunt u contact opnemen met het verzekerdenpunt: (036) 868 88 96 of per mail naar zorgkosten@flevoziekenhuis.nl. U kunt ook met uw vragen terecht bij één van onze medewerkers bij het Verzekerdenpunt in de centrale hal van het Flevoziekenhuis.

De klachtenprocedure

Het belang van uw klacht

Wij zetten ons voortdurend in om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Klachten en opmerkingen van patiënten helpen ons daarbij. Het is belangrijk om ons te laten weten waarover u niet tevreden bent. Zo kunnen we samen met u naar een eventuele oplossing zoeken.

Hoe maakt u uw klacht kenbaar?

1. Op de afdeling

Het Flevoziekenhuis streeft ernaar om klachten te laten oplossen op de polikliniek of afdeling waar deze zijn ontstaan. Wij adviseren u om indien mogelijk uw klacht direct te bespreken met de persoon die het betreft. Mocht u er met deze persoon niet uitkomen, dan kunt u vragen naar de leidinggevende van de afdeling. Wellicht kan er een oplossing gevonden worden voor de ontstane situatie.

2. Bij de klachtenfunctionaris

Wanneer u er met de polikliniek of afdeling niet uitkomt kunt u door middel van aangehecht klachtenformulier of bij voorkeur via het digitale klachtenformulier op de website een klacht indienen bij het klachtenbureau. In dat geval wordt uw klacht door een klachtenfunctionaris in behandeling genomen. De klachtenfunctionaris is een medewerker van het ziekenhuis, die een bemiddelende rol heeft tussen de klachtmelder en degene waar de klacht betrekking op

heeft. Uw klacht wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd en gerapporteerd. De klachtenrapportage wordt gebruikt voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Hebt u hulp of advies nodig bij het invullen van het formulier of het opschrijven van uw klacht, dan kunt u terecht bij de eerste klachtopvang van mijnInfopunt. MijnInfopunt is tevens een laagdrempelige mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken. Uw klacht wordt door de medewerkers van mijnInfopunt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.

MijnInfopunt bevindt zich in de centrale hal van het ziekenhuis direct naast de hoofdingang en is geopend van maandag tot en met vrijdag van 9.00 - 17.00 uur. U kunt ook telefonisch contact opnemen via ☎ **(036) 868 9016**.

Let op: Indien u namens een patiënt een klacht indient dient u hiervoor gemachtigd te worden door de patiënt.

3. Bij de Klachtenonderzoekscommissie

Lukt het niet om met de klachtenfunctionaris tot een oplossing van uw klacht te komen, kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtenonderzoekscommissie **van het** Flevoziekenhuis. De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren en adviseren.

4. Externe klachteninstanties

U heeft het recht om met uw klacht naar officiële instanties buiten het ziekenhuis te gaan. De klachtenfunctionaris kan u informeren en adviseren.

2. Persoonlijke gegevens

2.a. Gegevens klachtmelder:

Naam: _____ M/V

Geboortedatum: _____ Patiëntnummer: _____

Straatnaam en huisnummer: _____

Postcode: _____ Woonplaats: _____

Telefoon thuis/mobiel/werk: _____

E-mail: _____

2.b Indien de klacht wordt ingediend namens een patiënt:

Naam patiënt: _____ M/V

Geboortedatum: _____ Patiëntnummer: _____

Uw relatie tot de patiënt: _____

(Gelieve de patiënt dit klachtenformulier mede te laten ondertekenen en tevens een kopie legitimatie van u en de patiënt meesturen waarop zichtbaar de foto, volledige naam en geboortedatum staan. De overige gegevens mag u onleesbaar maken.)

3. Wanneer (datum of periode) ontstond uw klacht? _____

4. Wie (naam/functie/afdeling) was bij de gebeurtenis betrokken? _____

5. Gaat uw klacht over:

- Aspecten medische behandeling, zorg of onderzoek
- Organisatorische aspecten
- Relationele aspecten (omgangsvormen en bejegening)
- Anders _____

6. Heeft u uw klacht al eerder in het ziekenhuis gemeld?

- Nee
- Ja, bij _____

7. Wat wilt u dat er met uw klacht gebeurt?

- dat wij uw klacht alleen registreren en rapporteren
(u wordt niet van het resultaat op de hoogte gebracht)
- dat de betrokken afdeling en/of zorgverlener(s) u rechtstreeks een reactie geven
(uw klacht wordt tevens geregistreerd en gerapporteerd)
- dat er bemiddeling plaatsvindt tussen u en de betrokkenen
(een klachtenfunctionaris zal hierbij bemiddelen, uw klacht wordt tevens geregistreerd en gerapporteerd)

8. Voor een adequate klachtbehandeling van zorggerelateerde klachten kan het noodzakelijk zijn uw (medische) gegevens te raadplegen.

- U geeft toestemming tot inzage van uw (medische) gegevens aan de klachtenfunctionaris en betrokken zorgverlener(s) uitsluitend ten behoeve van de behandeling van deze klacht
- U geeft geen toestemming

Datum: _____

Handtekening: _____

Handtekening patiënt:
(indien u namens een patiënt een klacht indient)
