

Informatiebrochure voor cliënten over de klachtprocedure

Opmerkingen – verbeterpunten – klachten

De medewerkers van het Alexander Monroe Ziekenhuis doen hun uiterste best u tijdens uw bezoek of verblijf zo goed mogelijk te behandelen, verzorgen en begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Aarzel dan niet ons dat te laten weten, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken en herhaling kunnen voorkomen. Ook helpt u ons zo de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Uw verbeterpunt of klacht bespreken

Bent u ergens niet tevreden over, aarzel dan niet dat direct te laten weten aan degene(n) die naar uw mening de klacht heeft veroorzaakt of daar verantwoordelijk voor is. Vaak is een gesprek met de direct betrokkene(n) de beste manier om snel een bevredigende oplossing te vinden voor uw klacht.

Helpt dit gesprek niet om tot de gewenste oplossing te komen of heeft u er onvoldoende vertrouwen in, dan is de klachtenfunctionaris van het Alexander Monroe Ziekenhuis u graag van dienst.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van ons ziekenhuis neemt een onafhankelijke positie in. Haar belangrijkste doel is zo snel mogelijk het onderliggende probleem op te lossen en de vertrouwensrelatie te herstellen.

Indien u een signaal wilt afgeven, maar nader contact daarover met ons niet op prijs stelt, dan registreert de klachtenfunctionaris de klacht in ons (anonieme) registratieoverzicht. Wij gebruiken dit overzicht om onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren. Uw klacht is dus altijd nuttig, ook als u alleen een signaal wilt afgeven en een reactie van ons niet nodig vindt.

Indien u een (praktische) oplossing/bemiddeling wilt, dan kan de klachtenfunctionaris samen met u en de betrokkene(n) verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden. Dat kan op verschillende manieren, afhankelijk van de aard van de klacht en uw eigen voorkeur:

- De klachtenfunctionaris geeft u een mondelinge uitleg, nadat zij de klacht heeft besproken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- In overleg met de klachtenfunctionaris kan uw klacht met het verzoek om een schriftelijke reactie worden voorgelegd aan de betrokkene(n) van het Alexander Monroe Ziekenhuis;
- U krijgt een bemiddelingsgesprek met de betrokkene(n), waarbij de klachtenfunctionaris aanwezig kan zijn als onpartijdige gespreksleider. In dit gesprek kunt u uitleggen op welke manier men in uw ogen is tekortgeschoten en de betrokkene(n) kan van zijn of haar kant een toelichting geven.

Indien dit niet tot een bevredigend resultaat voor u leidt, of indien u er onvoldoende vertrouwen in heeft, dan kunt u (alsnog) besluiten een oordeel over de klacht te vragen van de raad van bestuur van het Alexander Monroe Ziekenhuis. De klachtenfunctionaris kan u daarbij adviseren en helpen met het formuleren van de klacht.

Bereikbaarheid klachtenfunctionaris

T 030 721 01 00

E klachtenfunctionaris@alexandermonro.nl

P Alexander Monroe Ziekenhuis

T.a.v. de klachtenfunctionaris

Postbus 181
3720 AD Bilthoven

Het oordeel van de raad van bestuur

Indien u een oordeel over uw klacht wilt, zal de raad van bestuur de klacht onderzoeken en in beginsel binnen 6 weken nadat u de klacht heeft ingediend daarover een oordeel geven.

Indien u een financiële vergoeding wilt, zal de klachtenfunctionaris ervoor zorgen dat de schadebehandelaar/aansprakelijkheidsverzekeraar daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte wordt gebracht.

De Geschillencommissie

Indien een klacht na afhandeling volgens bovenstaande procedure, niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, dan is er sprake van een geschil. U kunt dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie van de ZKN (Zelfstandige Klinieken Nederland). De procedure voor de Geschillencommissie is niet kosteloos. Voor meer informatie over de procedure bij de Geschillencommissie en de kosten daarvan kunt u kijken op de website van de Geschillencommissie.

Contactgegevens Geschillencommissie

T 070 310 53 10
P postbus 90600, 2509LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Vertrouwelijkheid en registratie

Alle medewerkers van het Alexander Monro Ziekenhuis en de klachtenfunctionaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij krijgen in het kader van de klacht. De gegevens in verband met de klacht of degene die de klacht heeft ingediend worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Aan de bemiddeling en behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. Dit registratieoverzicht is anoniem en wordt voorgelegd aan de directie van het Alexander Monro Ziekenhuis. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

De wijze waarop het Alexander Monro Ziekenhuis met opmerkingen, verbeterpunten en klachten omgaat, is neergelegd in de 'Klachtenregeling voor cliënten van het Alexander Monro Ziekenhuis', die te vinden is op onze website en op te vragen is bij het ziekenhuis.

Contactgegevens:

Alexander Monro Ziekenhuis
Terrein Berg en Bosch
Professor Bronkhorstlaan 10
Gebouw 94 | Parkeerplaats 9
3732 MB Bilthoven
T. 030 721 01 00
E info@alexandermonro.nl