

Klachtenregeling BeterKiniek



Klachtenregeling

Klachtenregeling BeterKiniek

(deze regeling sluit aan bij de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016)

Waarom een Klachtenregeling?

Onvrede vroegtijdig horen, ervoor openstaan en er iets aan doen. Daar heeft iedereen baat bij. In deze regeling leest u hoe BeterKliniek het haar bezoekers mogelijk maakt een ervaring/klacht laagdrempelig te melden.

Wie kan een melding doen?

Bezoekers van BeterKliniek kunnen een melding doen van een ervaring of een klacht. Klachten over de directe patiëntenzorg kunnen alleen worden ingediend door de patiënt, een vertegenwoordiger van de patiënt of een nabestaande van de overleden patiënt.

Een melding van een ervaring of een klacht kan bijvoorbeeld gaan over een of meer van de volgende aspecten:

- Medisch-inhoudelijk of verpleegkundig;
- Communicatie;
- Organisatie;
- Facilitair;
- Financieel.

Een klacht kan ook gaan over de weigering om een persoon als vertegenwoordiger van de patiënt te

beschouwen. Het kan zijn dat een klacht door verloop van tijd niet meer goed is te beoordelen. Als dat het geval is, brengen we u hiervan op de hoogte en leggen we uit waarom we de klacht niet meer kunnen beoordelen.

Doel van de Klachtenregeling

- Rechtdoen aan de individuele klager: het bieden van de mogelijkheid om onvrede te uiten en het wegnemen ervan.
- Het bereiken van een voor u en BeterKliniek bevredigende oplossing en daarmee het bewaren en zo nodig herstellen van de vertrouwensrelatie.
- Het leren van klachten en, door het nemen van adequate maatregelen, het voorkomen van nieuwe klachten. Daarmee verbeteren we de kwaliteit van zorg.

De verschillende wegen

De volgende routes van klachtbehandeling zijn mogelijk:

1. Direct bespreken
2. Voorleggen aan de klachtenfunctionaris
3. Voorleggen aan de Klachtencommissie
4. Als een klacht uitmondt in een geschil: voorleggen aan de Externe Geschillencommissie

1. Direct bespreken

Een klacht kan vaak snel en gemakkelijk worden opgelost door deze te bespreken met de persoon om wie het gaat of met de leidinggevende van zijn of haar afdeling. Komt u er op deze manier niet uit, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

2. Voorleggen aan de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van DC Klinieken is onafhankelijk en onpartijdig en kan adviseren en bemiddelen bij een klacht. De klachtenfunctionaris probeert samen met u tot een oplossing te komen.

Hoe kunt u een klacht indienen/melding doen bij de klachtenfunctionaris?

- ✓ via het klachtenformulier op de website
- ✓ per telefoon: 040-7117337
- ✓ per post:

DC Klinieken
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Helze 27
5662 JE Geldrop

Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris legt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een eerste contact met u

door bevestiging van de ontvangst van de klacht of door een persoonlijk telefonisch gesprek. De klachtenfunctionaris heeft de rol van bemiddelaar en spreekt zich niet uit over de gegrondheid van een klacht. Zij past, in overleg met u, hoor en wederhoor toe en verzoekt betrokken medewerker(s) te reageren op de klacht. Medisch specialisten en andere medewerkers van BeterKliniek zijn verplicht hun medewerking hieraan te verlenen en te helpen bij het zoeken naar een oplossing.

Termijn

In beginsel dient BeterKliniek de klacht binnen zes weken na binnenkomst af te handelen. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd, onder voorwaarde dat u over de reden en de duur van de verlenging wordt geïnformeerd.

Uitkomst

U ontvangt bij voorkeur een schriftelijke mededeling over de afronding van de behandeling van de klacht, waarin is aangegeven waartoe de behandeling van de klacht heeft geleid en welke verbetermaatregelen er eventueel worden genomen.

3. Klachtencommissie

Bent u met de klachtenfunctionaris niet tot een goede oplossing gekomen, dan kunt u ervoor kiezen om een schriftelijke klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie stelt een onderzoek in naar aanleiding van uw klacht. Daarna geeft de Klachtencommissie een oordeel over de gegrondheid van uw klacht.

Wat u kunt verwachten van Klachtencommissie?

De Klachtencommissie beoordeelt alleen de inhoudelijke aspecten van de klacht. Zij doet geen uitspraak over (de hoogte van) aansprakelijkheid van BeterKliniek of haar medewerkers. Ook behandelt zij geen klachten die alleen gaan over de hoogte van een factuur.

Contactpersoon

De Klachtencommissie bestaat uit de klachtenfunctionaris en een bestuurslid die niet betrokken is in de kwestie

Kosteloos

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet voor eventuele kosten die u zelf maakt voor het inroepen van een adviseur of advocaat.

4. Externe Geschillencommissie

Als een klacht na behandeling volgens deze regeling niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, is sprake van een geschil. U kunt dan het geschil voorleggen aan de Externe Geschillencommissie. Uw klachtenfunctionaris kan u hierover informeren

Termijn

U dient de klacht voor te leggen aan de Externe Geschillencommissie binnen twaalf maanden na de datum waarop u de klacht bij de Klachtencommissie indiende. Wordt deze termijn overschreden, dan beoordeelt de Externe Geschillencommissie of, op grond van de omstandigheden in het specifieke geval, de klacht toch in behandeling kan worden genomen.

Vertrouwelijkheid gegevens

De klachtenfunctionaris en andere betrokkenen gaan vertrouwelijk om met uw gegevens. Dient u een klacht in namens een patiënt? Dan is er een getekende machtiging van de patiënt nodig. Daarmee krijgt u het antwoord op de klacht en informatie over medische gegevens.

Registratie en bewaartermijn klacht

Uw klacht wordt serieus genomen en geregistreerd. De gegevens worden anoniem verwerkt in overzichten voor het management en de directie van BeterKliniek. De informatie wordt gebruikt ter lering en verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Nadat uw klacht is afgerond, worden de gegevens 5 jaar bewaard in het registratiesysteem.