

Meldt u een klacht namens iemand anders, dan wordt deze uitsluitend in behandeling genomen als de patiënt eerst de machtiging ondertekend heeft.

Hiervoor zijn aanvullend de volgende gegevens noodzakelijk:

- naam, geboortedatum, telefoonnummer en eventueel emailadres van de gemachtigde
- relatie tot de patiënt

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

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op te nemen.

Bereikbaarheid klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is doorgaans telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 0341-463801 op maandag t/m vrijdag van 10.00 uur tot 15.00 uur

Is uw klacht niet naar wens afgehandeld, dan kan de klachtenfunctionaris u informeren over verdere mogelijkheden, die passen bij het doel van uw klacht.

Enkele voorbeelden zijn:

- De klachtencommissie van het ziekenhuis.
Zie hier voor de 'regeling klachtbehandeling' op de website van het ziekenhuis.
- De geschillencommissie zorg
www.degeschillencommissiezorg.nl
- Zorgbelang Nederland www.zorgbelang.nl
- Nederlandse Zorgautoriteit Nza www.nza.nl
- Landelijk Meldpunt Zorg
www.landelijkmeldpuntzorg.nl
- De rijksoverheid www.rijksoverheid.nl

Klachten, opmerkingen en suggesties

Uw mening is belangrijk!



Ziekenhuis St Jansdal

Wethouder Jansenlaan 90 - Postbus 138 - 3840 AC Harderwijk
Telefoon 0341 46 39 11 - Internet www.stjansdal.nl

Harderwijk, april 2018

Wij vinden het belangrijk te weten hoe u onze zorg en dienstverlening ervaart. In deze brochure leest u welke mogelijkheden er zijn om uw ervaring met ziekenhuis St Jansdal te delen. U geeft ons met uw reactie de gelegenheid aandacht te geven aan de situatie, deze te onderzoeken en waar nodig te verbeteren.

Compliment, tips en ideeën

Uw complimenten stimuleren de medewerkers om door te gaan met de zorg die u gewaardeerd heeft. Uw tips en ideeën helpen de ziekenhuisorganisatie om de dienstverlening nog beter af te stemmen.

Enquête

Naar aanleiding van een bezoek of een verblijf kunt u ook een enquête invullen.

Factuur

Een vraag of klacht over uw factuur kunt u richten aan medewerkers van de afdeling administratie en facturering. Dit kan bij voorkeur via het e-mailadres facturering@stjansdal.nl, of telefonisch bespreken via telefoonnummer 0341-463518. Houd hiervoor uw patiëntnummer en factuurnummer bij de hand.

Electronisch patiëntendossier

Een vraag of klacht over uw elektronische patiëntendossier 'MijnStJansdal' kunt u sturen naar epd@stjansdal.nl of telefonisch bespreken via telefoonnummer 0341-463700.

Klacht

Ondanks dat alle medewerkers goede intenties hebben, kan het voorkomen dat u als patiënt niet helemaal tevreden bent over uw behandeling of verblijf. Het is belangrijk dit zo spoedig mogelijk te bespreken op de locatie waar zich deze situatie voordoet, bij voorkeur met de persoon die het aangaat. Hiermee biedt u elkaar de mogelijkheid direct naar een oplossing te zoeken en eventuele misverstanden op te helderen. Mocht dit niet naar tevredenheid zijn verlopen of vindt u dit moeilijk, dan kunt u met uw klacht terecht bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Iedere melding van onvrede wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd. De klachtenfunctionaris werkt volgens het principe van hoor en wederhoor. Zij geeft geen oordeel, is onpartijdig en onafhankelijk. De klachtbehandeling is vertrouwelijk. Zij hecht er waarde aan uw klacht zo persoonlijk mogelijk te behandelen.

Met het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris geeft u toestemming tot inzage in uw medische dossier door de klachtenfunctionaris, altijd in het bijzijn van een zorgverlener. Toestemming tot inzage in het medische dossier kan uitsluitend door toestemming van de patiënt zelf. Meldt u een klacht namens iemand anders dan betekent dit dat de patiënt u hiervoor éérs dient te machtigen.

Wij verzoeken u uw klacht bij voorkeur schriftelijk in te dienen. Dit kan via:

1. het klachtenformulier op de website van het ziekenhuis
2. het mailadres klachten@stjansdal.nl
3. een brief per post, gericht aan Ziekenhuis St Jansdal t.a.v. de klachtenfunctionaris afdeling kwaliteit (47) antwoordnummer 73 3840 AC HARDERWIJK

Hierbij zijn de volgende gegevens van belang

- achternaam, voorletters
- geboortedatum en patiëntnummer
- adres en telefoonnummer
- e-mailadres
- compacte weergave en datum van het voorval, desbetreffende afdeling en betrokken medewerker(s)
- een korte toelichting over wat u wilt bereiken met de klachtbehandeling

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Uw gegevens worden geregistreerd in het registratiesysteem waartoe uitsluitend de klachtenfunctionaris toegang heeft. Periodiek wordt hieruit een rapportage op hoofdlijnen aan de betreffende leidinggevenden beschikbaar gesteld. De klachtregistratie wordt maximaal vijf jaar bewaard.