

## Niet tevreden; meldt het ons!

Stichting Cardiozorg vindt het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Daarom streven wij ernaar om u tijdens uw bezoek of verblijf zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden.

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wij stellen het op prijs als u dat aan ons kenbaar maakt. Dat geeft ons de mogelijkheid samen met u een oplossing te vinden en te proberen in de toekomst herhaling van een dergelijke klacht te voorkomen. U helpt ons daarnaast om de kwaliteit van onze zorg hoog te houden en onze dienstverlening te verbeteren.

### Uw klacht indienen

In eerste instantie raden wij u aan uw klacht met de betrokken persoon zelf of met zijn/haar leidinggevende te bespreken. In de praktijk blijkt dat klachten op die manier veelal snel op een bevredigende wijze opgelost kunnen worden.

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek met de direct betrokkene(n), kunt u contact opnemen met een van de klachtenfunctionarissen of met de klachtencommissie van het ziekenhuis.

### De klachtenfunctionaris

Uw klacht kunt u telefonisch, schriftelijk, via de e-mail of aan de balie kenbaar maken bij de klachtenfunctionaris. De eerste taak van de klachtenfunctionaris is te proberen de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris zal u van advies dienen hoe te handelen, want er zijn diverse mogelijkheden. Hoe een oplossing eruit ziet is afhankelijk van de klacht zelf.

De klachtenfunctionaris kan u op de volgende manieren met uw klacht helpen:

- uw klacht wordt alleen geregistreerd.
- schriftelijke of mondelinge uitleg: met een schriftelijke of mondelinge uitleg over de gang van zaken kan vaak al het ongenoegen bij de klager weggenomen worden.
- bemiddeling: de klachtenfunctionaris kan een gesprek regelen tussen u en de betrokken persoon. In principe woont de klachtenfunctionaris dit gesprek bij. Als de bemiddeling niet leidt tot een oplossing, zal de klacht, als u dat wenst, voorgelegd worden aan de klachtencommissie.
- het bespreken van de mogelijkheid uw klacht schriftelijk bij de klachtencommissie in te dienen.

Enkeel maal per kwartaal wordt een algemeen overzicht van de klachten naar de directie gestuurd. Bij dit overzicht zullen eventuele aanbevelingen en suggesties ter verbetering van de kwaliteit van zorg en van de dienstverlening opgenomen worden.

Enkeel maal per jaar wordt, samen met de klachtencommissie een jaarverslag gemaakt.

**De klachtencommissie**

De klachtencommissie is een wettelijk ingestelde commissie. Dit is een commissie met een onafhankelijke voorzitter die niet gebonden is aan het ziekenhuis. De klachtencommissie behandelt en onderzoekt elke schriftelijk ingediende klacht. De klachtencommissie beoordeelt een klacht op basis van 'hoor en wederhoor' en doet een uitspraak of een klacht gegrond of ongegrond is. Dit is meestal een schriftelijke procedure. Over het algemeen staat voor dit traject drie maanden. Indien noodzakelijk geeft de klachtencommissie een advies aan de directie over de te nemen maatregelen, zodat herhaling van een incident in de toekomst kan worden voorkomen.

**Privacy**

De instelling en haar medewerkers hebben geheimhoudingsplicht over zaken die u als patiënt aangaan. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor de medewerkers klachtenbemiddeling en de leden van de klachtencommissie.

**Klachtenbemiddeling:**

U kunt uw schriftelijke klacht richten aan:

Stichting Cardiozorg

Kraayveld 5

1171 JE Badhoevedorp