

Klachtenregeling

Kliniek Valkenhorst / Stichting Askleipion

Versie 26022011

Kliniek Valkenhorst
Stichting Askleipion
Broekhem 25
6301 HD Valkenburg a/d Geul

T: 043 - 601 62 62

F: 043 - 601 66 44

E: info@valkenhorstkliniek.nl

I: <http://www.valkenhorstkliniek.nl>



INHOUDSOPGAVE

1 INLEIDING	3
2 KLACHT INDIENEN	4
2.1 Wat is een klacht?	4
2.2 Wie kan een klacht in dienen?	4
2.3 Bij wie kan ik met mijn klacht terecht?	4
3 OPVANG EN BEMIDDELING	5
3.1 Klachtenopvang	5
3.2 Klachtenbemiddeling	5
3.3 Kwaliteitsfunctionaris	5
3.4 Klachtencommissie	5
3.5 Geschillencommissie	
4 CONTACTGEGEVENS	7

1 INLEIDING

Kliniek Valkenhorst / Stichting Askleipion probeert u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te informeren. De kliniek vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze zorg en dienstverlening. Toch kunnen er dingen anders lopen dan u had verwacht. Dat kan aanleiding zijn voor het indienen van een klacht. Het is zowel voor uzelf als voor de kliniek van belang dat u laat weten waarover u niet tevreden bent. Alleen dan bestaat de mogelijkheid om, samen met u, naar een oplossing te zoeken. De kliniek kan tenslotte van uw klacht leren. U kunt erop vertrouwen dat de kliniek uw klacht serieus nemen en er zorgvuldig mee om zal gaan.

Meer informatie over het indienen van de klacht en de procedure die daarop volgt vindt u in deze klachtenregeling. Deze is tevens als pdf te downloaden op www.valkenhorstkliniek.nl.

Indien u n.a.v. deze klachtenregeling vragen heeft kunt u die stellen aan de kwaliteitsfunctionaris van de kliniek. De contactgegevens hiervoor kunt u in deze regeling vinden.

2 KLACHT INDIENEN

2.1 Wat is een klacht?

Onder een 'klacht' verstaat de kliniek een uiting van ontevredenheid. Deze kan betrekking hebben op uw behandeling en verzorging, zowel medisch als verpleegkundig, maar ook op de manier waarop u door een medewerker bent bejegend. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld een klacht indienen over zaken van organisatorische aard.

2.2 Wie kan een klacht indienen?

In de meeste gevallen dient de patiënt zelf de klacht in. Als een patiënt daar niet toe in staat is, kan iemand anders namens hem/haar de klacht indienen (familie of andere naasten). U kunt ook een klacht indienen over de behandeling of de verzorging van een naaste die is overleden.

2.3 Bij wie kan ik met mijn klacht terecht?

De kliniek adviseert u uw klacht in eerste instantie te bespreken met degene op wie uw klacht betrekking heeft. U geeft de ander dan de gelegenheid eventuele fouten of tekortkomingen te erkennen en elkaars verhaal te horen. Misverstanden kunnen rechtgezet worden. Het kan zijn dat uw klacht met de betrokkene niet naar tevredenheid is opgelost. Ook kan het voorkomen dat u uw probleem of klacht niet rechtstreeks met de betrokkene(n) kunt of wilt bespreken. U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de kwaliteitsfunctionaris van de kliniek of bij de klachtencommissie. Verder bestaat de mogelijkheid u te wenden tot de geschillencommissie van Zelfstandige Klinieken Nederland (www.zkn.nl).

3 OPVANG EN BEMIDDELING

3.1 Klachtenopvang

Bij het indienen van een klacht geeft u aan wat u met uw klacht wilt bereiken en hoe u wilt dat uw klacht verder wordt aangepakt. Als u dat wenst kan de kwaliteitsfunctionaris een gesprek organiseren tussen u en degene over wie u geklaagd heeft, waarbij de kwaliteitsfunctionaris eventueel als onpartijdige gesprekspartner (zie klachtenbemiddeling) aanwezig kan zijn.

Alle binnenkomende klachten worden geregistreerd in het klachtendossier. Uiteraard is op de gegevens in dit dossier de Wet Bescherming persoonsgegevens van toepassing.

3.2 Klachtenbemiddeling

Voor behandeling bij de klachtencommissie in aanmerking komt, bestaat de mogelijkheid om eerst te proberen de onvrede weg te nemen met behulp van bemiddeling. Deze klachtenbemiddeling is een mogelijkheid om een probleem in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen.

U kunt de klacht mondeling dan wel schriftelijk voorleggen aan de kwaliteitsfunctionaris.

Bij een klacht waarbij de kwaliteitsfunctionaris is betrokken, wordt een plaatsvervanger benoemd.

De kwaliteitsfunctionaris hoort de standpunten en opvattingen van beide partijen. Hierna zal hij trachten een gesprek te arrangeren, zodat partijen hun standpunten onderling kunnen uiteenzetten. Dit kan voldoende zijn de onvrede op te lossen.

Wanneer de bemiddeling van de kwaliteitsfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kunt u zich richten tot de klachtencommissie van de kliniek die de klacht officieel in behandeling neemt.

De klager kan zich ook rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie. Als de klachtencommissie meent dat er nog bemiddeld kan worden, kan zij vragen of de klager hiertoe bereid is. De klager is degene die over het verloop van de procedure beslist.

De klachtencommissie heeft bij haar onderzoek uw toestemming nodig om aan de betrokken medewerkers uw klacht voor te leggen en (medische) gegevens op te vragen. Zij zal u vragen hiervoor een machtiging te ondertekenen. Indien u dat wenst kunt u uw klacht mondeling toelichten. Eventueel kunt u zich laten bijstaan door een raadsman/-vrouw. Mochten hieraan kosten verbonden zijn, dan komen deze voor uw rekening.

Nadat uw klacht is onderzocht doet de klachtencommissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Deze uitspraak is niet bindend. Tegen het oordeel over de gegrondheid van de klacht kan bij de klachtencommissie niet in beroep worden gegaan. De commissie stuurt de uitspraak aan u, aan degene over wie u heeft geklaagd en aan de directie van de kliniek. Daarnaast kan zij de directie adviseren maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen. In het algemeen worden de klachten binnen drie maanden afgerond.

3.3 Kwaliteitsfunctionaris

De kwaliteitsfunctionaris wordt vervuld door de algemeen directeur van Kliniek Valkenhorst / Stichting Askleipion; mevrouw drs. S.L.E. Vrenken.

3.4 Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie personen. De samenstelling is als volgt:

- een onafhankelijk voorzitter is jurist en niet werkzaam bij of namens Kliniek Valkenhorst / Stichting Askleipion;
- twee leden, waarvan minimaal één lid met medische achtergrond.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van Kliniek Valkenhorst / Stichting Askleipion. De commissie heeft de plicht tot geheimhouding. Zij zal op de meest zorgvuldige en onpartijdige wijze met uw klacht omgaan.

3.5 Geschillencommissie

Als u een geschil heeft en u komt er niet uit met de kwaliteitsfunctionaris of de klachtencommissie, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

Meer informatie over de ZKN Geschillencommissie ontvangt u via:

Zelfstandige Kliniek Nederland

Postbus 262

2260 AG Leidschendam

Tel. + 31 (0)70 - 317 79 80

info@zkn.nl

of via de website: www.zkn.nl.

De behandeling van een klacht valt onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

4 CONTACTGEGEVENS

KLINIEK VALKENHORST / STICHTING ASKLEIPION
t.a.v. Kwaliteitsfunctionaris
Broekhem 25
6301 HD VALKENBURG a/d GEUL

T: 043 – 601 62 62
F: 043 – 601 66 44

E: info@valkenhorstkliniek.nl
I: www.valkenhorstkliniek.nl