# Klachtenprocedure

ijsselland ziekenhuis

Samen maken we het verschil.

ysl.nl 010 258 5000

Patiënteninformatie

Wij vinden het belangrijk dat patiënten, familie en hun bezoekers tevreden zijn en blijven over de behandeling en verzorging in ons ziekenhuis. Ondanks de motivatie en inzet van onze medewerkers kan het zijn dat er iets gebeurt waarover u niet tevreden bent (in het IJsselland Ziekenhuis of in de buitenpoliklinieken Kralingen, Krimpen of Nesselande).

Als u uw onvrede kenbaar maakt, kan het IJsselland Ziekenhuis zijn zorgverlening en service verbeteren.

## Een klacht indienen: de mogelijkheden

### *Betrokkene of leidinggevende*

Wanneer u ontevreden bent, kunt u dit het beste eerst met de betrokkene zelf bespreken of met de leidinggevende.
Zij zijn zeker bereid met u te overleggen en te zoeken naar een oplossing.

### *Afdeling Patiëntenvoorlichting*

Komt u er met de betrokkenen zelf of met de leidinggevende niet uit? Dan kunt u terecht bij de medewerkers van de afdeling Patiëntenvoorlichting *(contactgegevens: zie achterzijde).*
U kunt bij hen uw verhaal doen. Zij kunnen uw klacht registreren en/of een telefonische afspraak voor u maken met de klachtenfunctionaris.

*Liever uw klacht digitaal indienen bij de klachtenfunctionaris?*
Klik dan hier voor het invullen van het klachtenformulier *of kijk op de website:*
*www.ysl.nl > patiëntenzorg > uw ervaring of klacht > klachtenregeling.*
*Scroll naar Klachtenformulier en klik op de link naar het formulier*.

### *Klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris onderzoekt de toedracht van de klacht.
U kunt de klachtenfunctionaris in alle rust uitleggen wat er is gebeurd en waar u mee zit.

U bepaalt samen met de klachtenfunctionaris wat er met uw klacht gebeurt.
Misschien is het voor u voldoende dat u uw klacht heeft gemeld. De klachtenfunctionaris registreert dan uw klacht en stelt de betrokkenen van uw klacht op de hoogte.
Ook kan de klachtenfunctionaris tussen klager en beklaagde bemiddelen. De klachtenfunctionaris probeert dan uw vertrouwensrelatie met de betrokkene(n) te herstellen en het gevoel van onvrede weg te nemen. Een goed gesprek kan vaak al veel oplossen.

U kunt bij de afdeling Patiëntenvoorlichting een afspraak maken voor een telefonisch gesprek met de klachtenfunctionaris.

### *Onafhankelijke klachtencommissie*

Als het gesprek met de klachtenfunctionaris voor u niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie.
De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren.

### *Geschillencommissie Ziekenhuizen*

Als u er met het ziekenhuis niet uit komt, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Ziekenhuizen.
Aan het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Meer informatie: tel. 070 – 3105380 of www.degeschillencommissiezorg.nl.

## Privacy

De klachtenfunctionaris en de leden van de onafhankelijke klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht.
Het dossier dat wordt gevormd, is vertrouwelijk en slechts toegankelijk voor de klachtenfunctionaris en de leden van de onafhankelijke klachtencommissie.

## Heeft u een financiële vraag / klacht?

- Kijk dan eerst op onze website: www.ysl.nl → patiëntenzorg → financiële afhandeling → veel gestelde vragen.
- Vindt u hier geen antwoord op uw vraag?
  Neem dan contact op met de financiële administratie.
  - Tel: **010 – 258 5289** of **010 – 258 5831**
  - E-mail: fa@ysl.nl

## Meer informatie?

Neem dan contact op met ***afdeling Patiëntenvoorlichting***
U vindt ons in de hal van onze hoofdlocatie IJsselland.

- Telefoonnummer **010 – 258 5137**
- Openingstijden maandag, dinsdag en donderdag
  09.30 – 12.00 uur en 13.00 - 16.30 uur