KLACHTENREGELING

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de patiënt zelf
- de wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt
- iemand die door de patiënt is gemachtigd
- een nabestaande van de patiënt

Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt je klacht mondeling, schriftelijk of digitaal doorgeven. Dit kan bij de betrokken zorgverlener, bij ZIZZIZ artroseklinieken of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris.

Wil je dat je klacht schriftelijk wordt behandeld, maar vind je het lastig om de klacht op papier te zetten? De klachtenfunctionaris kan je daarbij helpen.

Voor een goede behandeling van je klacht hebben we in ieder geval nodig:

- je naam en contactgegevens
- de datum waarop je de klacht indient
- een duidelijke uitleg van wat er is gebeurd en waarover je ontevreden bent

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Eerst samen zoeken naar een oplossing

Als je ontevreden bent, proberen we dit eerst samen op te lossen. Afhankelijk van de situatie kan een gesprek plaatsvinden met jou, de betrokken medewerker of zorgverlener en een leidinggevende. Het doel van zo'n gesprek is niet om tegenover elkaar te komen staan, maar om te begrijpen wat er is gebeurd en te kijken of er een oplossing mogelijk is.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wil je hulp bij je klacht, of kom je er samen met ZIZZIZ niet uit? Dan kun je terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan:

- naar je verhaal luisteren
- uitleg geven over de klachtenprocedure
- helpen om je klacht duidelijk op te schrijven
- bemiddelen tussen jou en ZIZZIZ artroseklinieken
- samen met jou kijken naar mogelijke vervolgstappen

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en krijgt van ZIZZIZ geen aanwijzingen over hoe jouw klacht moet worden behandeld. Voor jou zijn hier geen kosten aan verbonden.

Hoe snel krijgt je een reactie?

Na ontvangst van je klacht ontvang je u normaal gesproken binnen 5 werkdagen een bevestiging. Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kun je vragen om een schriftelijk oordeel van ZIZZIZ artroseklinieken. Je ontvangt dit zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht. Is meer onderzoek nodig? Dan kan deze termijn één keer met maximaal 4 weken worden verlengd. Je krijgt hiervan vóór het einde van de eerste termijn schriftelijk bericht met uitleg waarom meer tijd nodig is.

Wat staat er in het schriftelijke oordeel?

In het schriftelijke oordeel legt ZIZZIZ uit:
- wat het oordeel over je klacht is
- welke besluiten zijn genomen
- of er maatregelen of verbeteringen worden doorgevoerd naar aanleiding van je klacht

Wil je een financiële vergoeding?

Vraag je om een financiële vergoeding, omdat je vindt dat je schade hebt geleden? Dan wordt dit deel van je klacht behandeld als een schadeclaim.

De schadeclaim wordt door de directie van ZIZZIZ artroseklinieken behandeld of doorgestuurd naar de aansprakelijkheidsverzekeraar. Je ontvangt normaal gesproken binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.

Volgens de bestaande regeling wordt de behandeling van een schadeclaim uitgevoerd volgens de Gedragscode Openheid Medische Incidenten en Medische Aansprakelijkheid (GOMA 2012).

Ben je ontevreden over de uitkomst?

Is je klacht niet naar tevredenheid opgelost of heeft ZIZZIZ niet binnen de afgesproken termijn een schriftelijk oordeel gegeven? Dan kun je het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij ZIZZIZ is aangesloten.

Volgens de bestaande regeling betreft dit de Geschillencommissie Zorg. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor u en voor ZIZZIZ artroseklinieken. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Aan het voorleggen van een geschil kunnen voor jou kosten verbonden zijn.

Je kunt je klacht ook stoppen

Je kunt op ieder moment besluiten om je klacht in te trekken. Dat kan mondeling, schriftelijk of digitaal. ZIZZIZ bevestigt daarna dat de behandeling van je klacht is beëindigd.

In bijzondere situaties kan ZIZZIZ zelf besluiten om de behandeling van een klacht te stoppen. Dat kan bijvoorbeeld bij ernstig agressief of bedreigend gedrag waardoor verdere behandeling van de klacht niet meer mogelijk is. Als dit gebeurt, krijg je hierover schriftelijk bericht met uitleg.

Wat doet ZIZZIZ met klachten?

Klachten worden geregistreerd en gebruikt om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

We kijken bijvoorbeeld of bepaalde klachten vaker voorkomen en of we onze werkwijze, communicatie of organisatie moeten aanpassen. Waar nodig neemt de directie verbetermaatregelen.

De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van de klachten, de manier waarop deze zijn afgehandeld en de verbeteringen die daaruit zijn voortgekomen.

Privacy en geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht moet vertrouwelijk omgaan met de informatie die daarbij wordt gedeeld.

Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de privacywetgeving (AVG).

Een klacht wordt niet in je medisch dossier opgeslagen. ZIZZIZ bewaart de informatie over je klacht in een apart en beveiligd klachtendossier. Volgens de bestaande regeling wordt dit klachtdossier na het sluiten van de klacht minimaal 5 jaar bewaard.

Waarom heeft ZIZZIZ een klachtenregeling?

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) bepaalt hoe zorgaanbieders met klachten moeten omgaan. De klachtenregeling van ZIZZIZ sluit hierbij aan.

Het doel is dat jij je onvrede makkelijk kunt bespreken, dat je klacht zorgvuldig en onafhankelijk wordt behandeld en dat ZIZZIZ van klachten kan leren.

Contact en praktische informatie

info@zizziz.nl

+31 884569810

ZIZZIZ artrose klinieken
Oude vest 3, 4811HR Breda