

## Klachtenregeling Padbergkliniek

### Klachten

Bent u niet geheel tevreden over behandeling? U kunt ons uw ontevredenheid of klacht laten weten. De Padbergkliniek heeft daar een speciale klachtenregeling voor. In deze brief leest u daarover meer.

### Waarvoor een klachtenregeling?

Het is voor de Padbergkliniek belangrijk dat patiënten tevreden zijn. Daarom streven de medewerkers van de Padbergkliniek ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te adviseren en te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat u over sommige onderdelen van uw behandeling niet tevreden bent. U kunt dan een klacht indienen. In de klachtenregeling is vastgelegd hoe de Padbergkliniek omgaat met klachten.

### Voor u:

De bedoeling van de klachtenregeling is om samen met u te zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Welke oplossing dat zal zijn, hangt af van uw klacht en van wat u zelf wilt dat er mee wordt gedaan. Bijvoorbeeld het bemiddelen bij een klacht over de gang van zaken in de Padbergkliniek of het uit de weg helpen van een misverstand. De klachtenregeling is er op gericht ongenoegen en gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen.

### Voor de Padbergkliniek:

Daarnaast kan uw klacht bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van zorg in de Padbergkliniek. Door het verzamelen van klachten ontstaat een overzicht van mogelijke problemen en gebreken. Hierdoor kan de zorg- en dienstverlening verder verbeteren. Ook helpen deze gegevens de Padbergkliniek beter in te spelen op de behoeften van patiënten. Omdat de Padbergkliniek wil leren van ingediende klachten worden alle klachten ter informatie besproken tijdens het werkoverleg waar alle behandelassistenten aanwezig zijn. Heeft u hier bezwaar tegen? Geef dit dan aan bij de leidinggevende die uw klacht in behandeling heeft.

### Wat kunt u doen met uw klacht:

U kunt uw ontevredenheid of klacht het beste eerst kenbaar maken aan de betrokken persoon. U mag ervan uitgaan dat zij met u wil overleggen en naar een oplossing gaat zoeken. Dit kan tijdens uw behandeling op dat moment, maar ook nadien. Als een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk was of niet naar tevredenheid verliep, kunt u contact opnemen met de bestuurder van de Padbergkliniek.

### Overleg met de bestuurder:

De bestuurder neemt uw klacht in ontvangst, bespreekt de mogelijkheden en kan bemiddelen bij de afwikkeling van uw klacht. De bestuurder kan zelf bemiddelen of in overleg met u een onafhankelijk iemand benaderen. U kunt uw klacht zowel schriftelijk als telefonisch indienen bij de bestuurder. Na ontvangst van een schriftelijke klacht neemt de bestuurder contact met u op. Tijdens het telefoongesprek kunt u uw probleem of klacht toelichten en aangeven wat u met uw klacht wilt. U kunt ook een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek. U kunt uw klacht alleen melden of u kunt verdere actie ondernemen om tot een oplossing voor uw klacht te komen.

Vaak kan een bevredigende oplossing worden bereikt. Is dit niet het geval, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De Padbergkliniek heeft met het Ziekenhuis Gelderse Vallei afgesproken dat haar klachtencommissie ook van toepassing is voor de Padbergkliniek.

De klachtencommissie heeft als doel een onafhankelijke klachtenbehandeling. De leden van de commissie zijn geen verantwoording schuldig aan de Raad van Bestuur. De commissie heeft een onafhankelijke voorzitter die niet verbonden is aan het ziekenhuis. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Als dat nodig is, brengt de commissie een advies uit aan de Raad van Bestuur. Daarin worden aanbevelingen opgenomen om herhaling te voorkomen. In alle gevallen wordt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris zal bijvoorbeeld alleen met uw toestemming de betrokkene(n) op de hoogte stellen. Bij de receptie van de Padbergkliniek zijn folders beschikbaar over de klachtencommissie van het Ziekenhuis Gelderse Vallei.

**Bereikbaarheid:**

Voor het indienen van uw klacht of voor verdere informatie daarover, kunt u contact opnemen met de bestuurder of de manager van de Padbergkliniek en het telefoonnummer is 0318-650776.

De klachtencommissie is bereikbaar via het Ziekenhuis Gelderse Vallei ([www.zgv.nl](http://www.zgv.nl))  
U kunt schriftelijk reageren via: Ziekenhuis Gelderse Vallei, t.a.v. de klachtenfunctionaris, postbus 9025, 6710 HN Ede.