

Heeft u een klacht, maak het kenbaar

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg in ons ziekenhuis. We proberen u zo goed mogelijk te begeleiden, te behandelen en te verzorgen tijdens uw bezoek aan de polikliniek of verblijf in ons ziekenhuis. Toch kunnen er in een organisatie zoals een ziekenhuis, dingen wel eens anders verlopen dan verwacht of gepland. Misschien bent u in een situatie terechtgekomen waarin er iets is misgegaan of waarover onvrede is ontstaan. Het bespreken daarvan is niet altijd gemakkelijk, maar wel zinvol en van belang. Allereerst voor uzelf, omdat er dan serieus met uw onvrede wordt omgegaan. Maar ook voor ons, zodat we de zorg kunnen verbeteren.

Als u niet tevreden bent over de zorg of de gang van zaken, kunt u dit het beste direct kenbaar maken bij de betrokken personen of de teamleider van de afdeling. Als u dit bezwaarlijk vindt of er samen niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris bespreekt met u de mogelijkheden van het behandelen van de klacht. De klachtenfunctionaris kan, als u dat wenst, bemiddelen tussen u en degene tegen wie de klacht gericht is. De klachtenfunctionaris benadert de betrokken medewerker/arts alleen als u daar toestemming voor geeft. Ook kan de klachtenfunctionaris u doorverwijzen naar de klachtenonderzoekscommissie van het Medisch Spectrum Twente (MST), waarmee wij samenwerken.

U kunt de klachtenfunctionaris bellen, mailen of schrijven:

- Bellen: (0543) 54 43 05;
- Mailen: klachten@skbwinterswijk.nl;
- Schrijven: via www.skbwinterswijk.nl/klachtenformulier kunt u een klachtenformulier invullen en direct versturen. Dit formulier is ook verkrijgbaar op de afdelingen en bij de Gastenservice in de centrale hal. U kunt het ingevulde formulier sturen naar:
Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB)
t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Postbus 9005
7100 GG Winterswijk

Als u contact opneemt met de klachtenfunctionaris, volgt er een persoonlijk/telefonisch gesprek.

Klacht over een rekening van het ziekenhuis

Als u een klacht heeft over een rekening van het ziekenhuis dan kunt u contact opnemen met de debiteurenadministratie. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer (0543) 54 43 85.

Klacht bij vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen

Wij attenderen patiënten erop om geen geld en kostbaarheden mee te nemen naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis is in principe niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van eigendommen. Afhankelijk van de omstandigheden kan het ziekenhuis toch een verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van uw bezittingen. Bijvoorbeeld wanneer uzelf of een naaste niet in staat was maatregelen te nemen ten aanzien van uw eigendommen. Bij vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen (buiten uw schuld) kunt u dit aangeven bij de betreffende afdeling.

Klachtenregeling van het SKB

De klachtenregeling kunt u inzien op www.skbwinterswijk.nl/klachtenregeling.

Kosten

Aan de behandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris zijn voor u geen kosten verbonden.

Geheimhouding en recht op privacy

Alle medewerkers van ons ziekenhuis hebben een geheimhoudingsplicht. Verder heeft u als patiënt recht op privacy. Uitgebreide informatie hierover kunt u vinden in de folder 'De rechten en plichten van de patiënt'. Deze is verkrijgbaar op de afdeling en bij de patiënteninformatie in de centrale hal. Daarnaast is deze folder te vinden op: www.skbwinterswijk.nl.