

# Patiënteninformatie

## **Uw tevredenheid, onze zorg**

Klachtenbehandeling





# Uw tevredenheid, onze zorg

## Klachtenbehandeling

De medewerkers en specialisten van het Martini Ziekenhuis willen u als patiënt zo goed mogelijk van dienst zijn. Als een onderzoek of behandeling toch anders loopt dan verwacht of gewenst, horen wij dat graag. Dit geldt ook voor opmerkingen of klachten over bejegening, informatievoorziening of organisatie van de zorg.

In deze folder kunt u lezen waar u terecht kunt met uw opmerkingen of klachten en welke mogelijkheden er zijn om deze te behandelen. Wij vinden het belangrijk dat u uw klacht met ons deelt. Dit is niet alleen van belang voor uw eigen tevredenheid. Het helpt ons ook om u en anderen in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

## Bespreek het eerst op de afdeling

Als er tijdens uw verblijf iets gebeurt waarover u niet tevreden bent, aarzel dan niet om dit kenbaar te maken. Zorgverleners vinden het prettig dat u opmerkingen of klachten rechtstreeks met hen bespreekt. Dat is de kortste weg. Een gesprek neemt vaak al veel ongenoegen weg. Als u het moeilijk vindt om met de betrokkene(n) zelf te praten, kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van het Martini Ziekenhuis. Ook als een gesprek met een zorgverlener niet heeft geleid tot een oplossing van uw probleem, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

## Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van het Martini Ziekenhuis is onpartijdig en onafhankelijk van de ziekenhuisorganisatie. Zij kan u helpen de juiste weg te vinden voor de behandeling van uw klacht en als het nodig is bemiddelen. De klachtenfunctionaris heeft een plicht tot geheimhouding.

Als u contact met de klachtenfunctionaris wilt opnemen, kunt u:

- bellen via telefoonnummer (050) 524 5035;
- een brief sturen naar:  
Klachtenfunctionaris Martini Ziekenhuis  
Postbus 30033  
9700 RM Groningen;
- een mail sturen naar: [klachten@mzh.nl](mailto:klachten@mzh.nl);
- het klachtenformulier invullen op de website van het Martini Ziekenhuis ([www.martiniziekenhuis.nl](http://www.martiniziekenhuis.nl)).

U krijgt binnen een week een reactie op uw melding.

## Belangrijk om te weten

- De klachtenfunctionaris hoort graag wat u wilt bereiken, zodat zij daarmee rekening kan houden bij de behandeling van uw klacht.
- Als de klachtenfunctionaris denkt dat het van belang is uw medisch dossier in te zien, vraagt zij hiervoor uw toestemming.
- In overleg met u legt de klachtenfunctionaris uw onvrede of klacht voor aan de betreffende persoon of personen, die vervolgens worden gevraagd om een reactie of toelichting te geven.
- U krijgt vervolgens een mondeling verslag of een schriftelijke reactie. Ook kan er een gesprek geregeld worden tussen u en de betrokkenen. Op verzoek van u of de betrokkene(n) kan de klachtenfunctionaris hierbij als onpartijdige gespreksleider aanwezig zijn.
- Ook als u een schadevergoeding wilt, neemt u contact op met de klachtenfunctionaris.
- Heeft u alleen een klacht over een factuur? Dan draagt de klachtenfunctionaris uw klacht over aan de afdeling Zorgregistratie & Facturatie, die uw klacht verder behandelt en u hier over informeert.

## Meer informatie

Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in het Klachtenreglement van het Martini Ziekenhuis. Dit kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris (050) 524 5035 of via e-mail ([klachten@mzh.nl](mailto:klachten@mzh.nl)). Het Klachtenreglement staat ook op onze website ([www.martiniziekenhuis.nl](http://www.martiniziekenhuis.nl)).





## **Martini Ziekenhuis**

### **Postadres**

Postbus 30033  
9700 RM Groningen

### **Bezoekadres**

Van Swietenplein 1  
Groningen

### **Algemeen telefoonnummer**

(050) 524 52 45

[www.martiniziekenhuis.nl](http://www.martiniziekenhuis.nl)

