

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 willen u aansporen uw klacht te uiten. Dit is niet alleen van belang voor uw eigen tevredenheid en welbevinden. Het helpt ons ook om u en anderen in de toekomst nog beter van dienst te zijn.

Bespreek het eerst op de afdeling

Als er tijdens uw verblijf iets gebeurt waarover u niet tevreden bent, aarzel dan niet om ermee voor de dag te komen. Specialisten en medewerkers 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 ombudsfunctionaris van het Martini Ziekenhuis. Ook als een gesprek niet heeft geleid tot een oplossing van uw probleem, kunt u met deze functionaris contact opnemen.

Ombudsfunctionaris

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

Als u met de ombudsfunctionaris van gedachten wilt wisselen, kunt u:

- telefonisch contact opnemen via telefoonnummer (050) 524 5035 (bij afwezigheid spreekt u het antwoordapparaat in)

- een brief sturen naar Ombudsfunctionaris Martini Ziekenhuis, postbus 30033, 9700 RM Groningen
 - een mail sturen naar: klachten@mzh.nl
- U krijgt binnen enkele dagen een reactie op uw voicemail of e-mail

Belangrijk

Dit is voor u belangrijk om te weten:

- De ombudsfunctionaris hoort graag wat u met uw ongenoegen wilt bereiken, zodat zij daarmee rekening kan houden bij de behandeling ervan.
- Als de ombudsfunctionaris denkt dat het van belang is uw medisch dossier in te zien, vraagt zij hiervoor uw toestemming.
- In overleg met u legt de ombudsfunctionaris uw onvrede of klacht voor aan de betreffende perso(o)nen, die vervolgens worden gevraagd om een reactie of toelichting.
- Zodra de informatie van betrokken partijen is verzameld, neemt de ombudsfunctionaris contact met u op over het vervolg.
- De ombudsfunctionaris registreert alle meldingen die binnenkomen en doet verslag aan de Raad van Bestuur zonder daarbij namen van patiënten te noemen.

Klachtencommissie

Het is mogelijk dat u na contact met de ombudsfunctionaris en de stappen die zijn gezet, nog niet tevreden bent. U kunt zich dan schriftelijk wenden tot de Klachtencommissie van het ziekenhuis. De ombudsfunctionaris kan u daarbij helpen. U kunt zich voor het indienen van een klacht ook rechtstreeks wenden tot de Klachtencommissie. Met het oog op uw privacy kunt u alleen zelf een klacht indienen. U mag wel iemand anders machtigen om de klacht voor u in te dienen en te behandelen. Is een patiënt overleden, dan kunnen de direct nabestaanden van de patiënt een klacht indienen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Nadat de Klachtencommissie uw schriftelijke klacht heeft ontvangen, nodigt deze commissie u uit voor een hoorzitting. De commissie vraagt uw patiëntendossier op bij de zorgadministratie als dat voor de behandeling van uw klacht nodig is. Als duidelijk is tegen wie de klacht is ingediend, brengt de commissie de

betreffende persoon op de hoogte van de inhoud van de klacht. Ook nodigt de Klachtencommissie deze persoon uit voor een afzonderlijke hoorzitting. U wordt dus niet tegelijk met de aangeklaagde gehoord. De Klachtencommissie geeft vervolgens een schriftelijk oordeel over het al dan niet terecht zijn van een klacht. Daarbij kan de commissie ook aanbevelingen doen. Van dit oordeel (en de eventuele aanbevelingen) krijgt u schriftelijk bericht. Ook de Raad van Bestuur wordt hiervan op de hoogte gebracht. De Raad van Bestuur bepaalt of er aanleiding is tot het nemen van maatregelen.

Martini Ziekenhuis

Postadres

Postbus 30033
9700 RM Groningen

Bezoekadres

Van Swietenplein 1
Groningen

Algemeen telefoonnummer

(050) 524 52 45

www.martiniziekenhuis.nl

