



Klachtenbehandeling patiënten

Revalidatie Friesland neemt uw klachten serieus

Als u niet tevreden bent over uw verblijf of behandeling, aarzelt u dan niet om uw onvrede te uiten. U heeft het recht (op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) een klacht in te dienen. Wij stellen het op prijs als u die moeite neemt. Het is voor ons een signaal dat een bijdrage kan leveren aan verbetering van de kwaliteit van onze zorg.

Wat is een klacht?

Er is sprake van een klacht als u (of uw vertegenwoordiger) uiting geeft aan uw onvrede over bijvoorbeeld:

- uw behandeling
- de behandeling door een medewerkers
- organisatorische zaken
- de voorzieningen van Revalidatie Friesland

Bij wie kunt u terecht?

Als u een klacht heeft, kunt u - bij voorkeur in deze volgorde - verschillende stappen nemen:

- Een gesprek met de betrokken medewerker om het voorval uit te praten. Misschien is er na een toelichting en na mogelijk herstel van een fout meer wederzijds begrip.
- Heeft u redenen om de betreffende medewerker niet (meer) te spreken, dan komt een gesprek met de revalidatiearts het meest in aanmerking; deze is eindverantwoordelijk voor het revalidatieproces.
- Een gesprek met de patiëntencontactpersoon. U kunt deze persoon via e-mail bereiken: patiëntencontactpersoon@revalidatie-friesland.nl. U kunt uw klacht met deze persoon bespreken; de patiëntencontactpersoon kan u zonodig helpen bij het opstellen van een brief.

Laat zien wat je kunt

- Een brief of e-mail sturen naar de Klachtencommissie voor patiënten van Revalidatie Friesland. Deze onafhankelijke commissie behandelt elke klacht volgens de vastgestelde procedure, die u kunt opvragen bij de patiëntencontactpersoon of bij het secretariaat van de revalidatiearts.
- Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan is er sprake van een geschil. U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen.

Klachtencommissie voor patiënten van Revalidatie Friesland

De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en secretaris, medewerkers en vertegenwoordigers van de cliëntenraad van Revalidatie Friesland en Zorgbelang Fryslân. Zorgbelang is een belangenorganisatie en ver-

sterkt de positie van patiënten en consumenten. De commissie heeft de plicht tot geheimhouding en gaat op de meest zorgvuldige en onpartijdige wijze om met uw klacht. Een klacht kan geadresseerd worden aan de Klachtencommissie voor patiënten van Revalidatie Friesland. Vermeld in de brief of e-mail uw telefoonnummer of e-mailadres. Zo kunnen we u snel van dienst zijn.

Procedure bij klachtbehandeling door de Klachtencommissie

- U krijgt binnen één week schriftelijk bericht van ontvangst van uw klacht. Hierin wordt aangegeven hoeveel tijd de procedure ongeveer in beslag zal nemen.
- De Klachtencommissie informeert de betrokkenen zo spoedig mogelijk over uw klacht en verzoekt hen binnen twee





weken schriftelijk op de ingediende klacht te reageren. Zonodig wordt een hoorzitting belegd

- Nadat uw klacht is onderzocht en besproken, formuleert de Klachtencommissie een conclusie en een advies aan de raad van bestuur.

De volledige procedure kunt u verkrijgen bij de patiëntencontactpersoon of het secretariaat van de revalidatiearts.

Geschillencommissie

Als uw klacht, na behandeling van deze regeling, niet naar tevredenheid is opgelost, dan is er sprake van een geschil. U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zie-

kenhuizen. U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. Revalidatie Friesland maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens haar standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de commissie.

De commissie doet een uitspraak of de klacht gegrond of ongegrond is. Deze uitspraak is bindend. U kunt ook rechtstreeks - zonder een beslissing op de klacht van de Klachtencommissie te vragen - een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dat is alleen mogelijk als er niet van u verlangd kan worden dat u een klacht indient bij de Klachtencommissie. Meer informatie over de geschillencommissie Ziekenhuizen vindt u op www.degeschillencommissie.nl.

Externe klachteninstanties

In heel ernstige gevallen (bijvoorbeeld bij een strafbaar feit, ernstige medische fout of grove nalatigheid) kunt u een beroep doen op een juridische instantie, zoals het Regionaal Tuchtcollege of de burgerlijke- of stafrechter. De artsen en de patiëntencontactpersoon kunnen u daar meer over vertellen.

Zorgbelang Fryslân

Thialfweg 43 8841

PW Heerenveen

www.zorgbelangfryslan.nl

Hoofdlocatie Revalidatie Friesland

Hoofdstraat 3, 9244 CL Beetsterzwaag

088 580 15 80

Adressen

Patiëntencontactpersoon

patientencontactpersoon

@revalidatie-friesland.nl

Klachtencommissie

Revalidatie Friesland

Klachtencommissie voor patiënten

Postbus 2 9244 ZN Beetsterzwaag

088 580 12 09

secretariaatrvb@revalidatie-friesland.nl

Geschillencommissie

www.degeschillencommissie.nl

Meer informatie

Wilt u meer informatie over Revalidatie Friesland?

Kijk dan op www.revalidatie-friesland.nl of bel

tijdens kantooruren naar 088 580 15 80

Laat zien wat je kunt

