

Klachtenprocedure Bernhoven

Bernhoven vindt het belangrijk dat patiënten, familie en bezoekers tevreden zijn over het verblijf in het ziekenhuis. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent.

De medewerkers op de afdelingen stellen het op prijs wanneer u uw onvrede rechtstreeks met hen bespreekt. Op deze manier krijgt men het snelst een idee van wat u dwars zit en wat beter had gekund. In de praktijk blijkt dat veel zaken al kunnen worden opgelost als je er samen over praat.

Lees hier een volledige en fomedele weergave van [de nieuwe klachtenregeling](#).

Daarnaast kunt u ook het [huishoudelijk reglement](#) van de klachtencommissie lezen.

PatiëntService

Hoewel we ervan overtuigd zijn dat de beste oplossing ligt in een gesprek op de plek en met de persoon waar uw onvrede betrekking op heeft, begrijpen we dat deze directe benadering niet voor iedereen even gemakkelijk is. Is de drempel echt te hoog, dan kunt u voor een advies terecht bij PatiëntService. Bij de medewerker PatiëntService kunt u terecht met uw mondelinge of schriftelijke opmerkingen, suggesties en klachten. Ook kunt u uw klacht mailen. De medewerker neemt altijd contact met u op en maakt desgewenst een afspraak. Deze medewerker kan onder andere het volgende voor u doen:

- luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing;
- de klacht -eventueel anoniem- registreren;
- uitleg geven over de klachtenprocedure in het ziekenhuis;
- u doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris.

U vindt PatiëntService in de hal naast de receptie, route 030 en is op maandag t/m donderdag geopend van 9.00 - 16.30 uur. Op vrijdag van 9.00 uur - 13.00 uur.

Tijdens deze openingstijden is altijd een medewerker aanwezig om u te woord te staan.

- Telefoonnummer: 0413 - 40 29 00
- Mail: psb@bernhoven.nl
- Adres: Bernhoven t.a.v. PatiëntService Postbus 707 5400 AS UDEN

De klachtenfunctionaris

Als uw uiting van onvrede of klacht niet wordt opgelost, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Zij bekijkt samen met u welke mogelijkheden er zijn om iets aan uw probleem of klacht te doen. In veel gevallen vervult zij een bemiddelende rol bij het oplossen van uw onvrede of klacht.

Het directiecomité

Wanneer de klacht ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een oordeel vragen aan het directiecomité.

Om de klacht te kunnen beoordelen vraagt de directie advies aan de klachtenonderzoekscommissie. Deze commissie bestaat uit 3-5 personen en is onafhankelijk. Naast de voorzitter, een externe jurist, zitten in deze commissie mensen met een medische achtergrond. De commissie bestaat zowel uit mensen die in dienst zijn van Bernhoven als mensen die niet verbonden zijn aan Bernhoven.

Afhankelijk van de klacht wordt bekeken op welke wijze deze het best kan worden onderzocht. Eventueel vindt een hoorzitting plaats waarvoor beide partijen worden uitgenodigd.

Het directiecomité geeft binnen zes weken nadat zij de klacht hebben ontvangen, een oordeel. Als het nodig is kan deze termijn met 4 weken worden verlengd.

Lees hier meer over de [klachtenonderzoekscommissie](#).

Geschilleninstantie

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) bepaalt dat iedere zorgverlener bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie moet zijn aangesloten. Bernhoven is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg.

U kunt hier een klacht indienen als u het niet eens bent met het oordeel dat door het directiecomité is gegeven. Tenzij sprake is van een bijzondere situatie behandelt de geschilleninstantie alleen klachten die al eerder zijn ingediend bij de zorgverlener, in dit geval het directiecomité.

De geschilleninstantie kan een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000,-. De uitspraak is voor beide partijen bindend. Er is geen hoger beroep mogelijk.

Meer informatie over deze geschillencommissie vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Bovenstaande informatie is geschreven samen met artsen en (gespecialiseerd) verpleegkundigen van de genoemde afdeling(en). De afdeling communicatie & patiëntenvoorlichting verzorgt de eindredactie van deze folder.

Heeft u vragen en/of opmerkingen over deze folder? Belt u dan met de genoemde afdeling(en) of stuur een e-mail naar PatiëntService, psb@bernhoven.nl.

Bernhoven

Nistelrodeseweg 10
5406 PT UDEN

Postbus 707
5400 AS UDEN

T: 0413 - 40 40 40
E: communicatie@bernhoven.nl
I: www.bernhoven.nl



Ga naar
www.zorgkaartnederland.nl