

Introductie

Dialyse Centrum Groningen zet zich in om patiënten en hun bezoekers altijd met een tevreden gevoel naar huis te laten gaan. Onze medewerkers streven ernaar om u, tijdens uw bezoek aan ons centrum, maar ook als u thuisdialyse doet, zo optimaal mogelijk te behandelen en respectvol met u om te gaan.

Toch kan het voorkomen dat er iets is voorgevallen waar u ontevreden over bent. Dan is het goed om te weten dat u kunt terugvallen op de klachtenregeling van DCG. Met uw klacht kunt u terecht op uw eigen afdeling of de medewerkers waar u contact mee heeft. Ook een leidinggevende kunt u met uw onvrede benaderen. Mocht een ingediende klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van DCG. Deze functionaris bespreekt met u de verschillende klachtmogelijkheden intern en extern. Hieronder vindt u een beschrijving van de klachtenregeling.

Uw klacht geeft ons de kans te verbeteren

Wij vinden het belangrijk om uw gevoelens van onvrede, klachten en/of opmerkingen te horen. We willen duidelijk stellen dat het uiten van onvrede of klacht geen invloed zal hebben op uw behandeling. DCG kan leren van uw ervaringen en daarmee de dienstverlening verbeteren. Het geeft ons als instelling bovendien de gelegenheid om uw klacht zorgvuldig af te handelen.

Stap 1

Heeft u als patiënt van het DCG vragen, gevoelens van onvrede of klachten?

Probeer u dat dan zoveel mogelijk te bespreken met de medewerker die betrokken is bij uw gevoel van onvrede. U kunt zelf kiezen met wie u de onvrede of klacht wilt bespreken. Dit kan een zorgverlener zijn of een andere betrokken medewerker, maar u kunt ook terecht bij de teamleider, het hoofd zorg of de verantwoordelijk arts. Wanneer u uw onvrede uit dan kunnen we deze proberen op te lossen.

Stap 2

Mocht u dat willen dan kan de klachtenfunctionaris u ondersteunen

Als u het moeilijk vindt zo'n gesprek aan te gaan, dan kunt u de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is er voor u. Hij of zij zal samen met u de mogelijkheden onderzoeken om uw onvrede op te lossen. Er zal worden gezocht naar een praktische oplossing.

De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat uw doel is met uw klacht en informeert u over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Wilt u dat de organisatie leert van het incident? Wilt u graag excuses? Of een schadevergoeding? Bij iedere behoefte, past een andere aanpak.

De klachtenfunctionaris kan met hoor en wederhoor bemiddelen tussen u en betrokkenen. De afspraken die worden gemaakt, worden door de klachtenfunctionaris vastgelegd en binnen 4 weken schriftelijk aan u bevestigd.

Als hiermee de klacht naar tevredenheid is opgelost, wordt uw klachtenbehandeling afgerond. Als uw klacht nog niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u alsnog uw klacht ter beoordeling aan de directie voorleggen.

Stap 3

De klacht officieel indienen bij de Directie

Als stap 2 uw onvrede niet of onvoldoende wegneemt, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de Directie. Dit gebeurt schriftelijk, digitaal, mondeling of telefonisch. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ondersteunen. U ontvangt een bevestiging binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht.

Als u een officiële klacht indient, dan zal de klachtenfunctionaris uw klacht noteren in het klachtenregister. In een klachtenregister worden zonder gebruik van uw persoonlijke gegevens klachten geregistreerd. Het doel daarvan is om te kunnen analyseren waar klachten over gaan en hiervan te leren. Ook kan DCG hiermee bij een audit laten zien hoe de organisatie klachten afhandelt.

Stap 4

Na het indienen van de klacht

Nadat u uw klacht schriftelijk heeft ingediend, zal de Directie u binnen 6 weken beantwoorden.

De Directie bepaalt of de klacht door henzelf of door een Onderzoekscommissie moet worden beoordeeld. Als de beoordeling van de klacht hierdoor meer dan 6 weken duurt, dan zal de Directie u hiervan op de hoogte stellen voordat de 6 weken om zijn.

De termijn kan nog eens met 4 weken worden verlengd. Lukt het niet om u binnen 10 weken een oordeel te geven, dan zal de Directie u hiervan schriftelijk op de hoogte stellen, met redenen waarom dat niet lukt. De Directie vraagt u of u binnen 2 weken wilt laten weten of u het oordeel wilt afwachten, of dat u uw klacht voorlegt aan de geschillencommissie.

Geeft de Directie binnen de stelde termijn haar oordeel, en bent u hiermee tevreden dan wordt de klachtbehandeling afgesloten.

Stap 5

Externe klachtmogelijkheden

Geeft de Directie binnen de 6-10 weken haar oordeel, maar bent u niet tevreden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie voortzetten. Dit kan binnen een jaar vanaf de dag dat u uw klacht schriftelijk heeft ingediend. De geschillencommissie rondt een klacht in gemiddeld 4 maanden af. Het advies van de geschillencommissie is bindend. Behandelde klachten worden met uitspraak in een publiek register anoniem bekend gemaakt.

Er bestaan naast de geschillencommissie nog andere opties, zoals het Medisch Tuchtcollege of een strafrechtelijke procedure. Hierover kan de klachtenfunctionaris u indien nodig meer vertellen.

Noot:

- Na afhandeling van het geschil wordt de klachtbehandeling afgerond door de klachtenfunctionaris.
- Het klachtendossier wordt geanonimiseerd vijf jaar door het DCG bewaard. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard. Ieder die betrokken is geweest bij de klachtbehandeling heeft geheimhoudingsplicht.

Op de volgende pagina vindt u schematisch nog de stappen van de klachtenprocedure.

Klachtenregeling

- = interne klachtmogelijkheid
- = externe klachtmogelijkheid
- = beslissing/behoefte patiënt.

