



Iedereen die bij Reinier de Graaf werkzaam is, doet zijn best u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u hierover niet tevreden bent. Wij willen graag op de hoogte worden gebracht van uw ongenoegen. Dat geeft ons de gelegenheid om samen met u naar een oplossing te zoeken. Bovendien kunnen wij zo de kwaliteit van zorg verbeteren, waardoor soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Wij nemen uw klacht serieus en gaan vertrouwelijk om met uw gegevens.

U kunt als patiënt een klacht indienen over uw behandeling in Reinier de Graaf en alles wat daarmee samenhangt. U kunt ook een klacht indienen namens een ander, als deze persoon daarvoor toestemming geeft, of als vertegenwoordiger of nabestaande. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Bespreken met de betrokkene

U kunt uw klacht direct bespreken met de betrokkene of degene die verantwoordelijk is. Vaak kan dan gelijk naar een oplossing worden gezocht. Komt u er samen toch niet uit of vindt u het lastig om dit gesprek te voeren, dan kunt u terecht bij een van onze klachtenfunctionarissen.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris fungeert als onpartijdige en onafhankelijke opvang van uw klacht en kan u helpen uw klacht te verduidelijken. Daarnaast licht de klachtenfunctionaris de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht toe en helpt u bij het vinden van een oplossing. Het is mogelijk dat de klachtenfunctionaris u begeleidt bij een (bemiddelings)gesprek met de betrokken zorgverlener(s). U kunt telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris via onderstaande telefoonnummers.

Lukt het niet om met behulp van de klachtenfunctionaris uw klacht op te lossen, dan kunt u schriftelijk verzoeken om een oordeel op uw klacht. De klachtenfunctionaris informeert u nader over deze mogelijkheid. De directie komt tot een oordeel over de klacht nadat zij hierover advies heeft ingewonnen bij de klachtencommissie van de Reinier de Graaf Groep. Mocht dat ook niet tot tevredenheid leiden, dan kunt u zich tot de externe Geschillencommissie Ziekenhuizen wenden. De klachtenfunctionaris kan u indien gewenst eveneens over deze mogelijkheid informeren. Ook voor informatie over overige klachtinstanties kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

Aan de klachtenprocedure van Reinier de Graaf zijn voor u geen kosten verbonden. De eventuele kosten van (rechts)bijstand komen wel voor uw rekening.

De volledige klachtenregeling is te vinden op onze website.

Klachtenfunctionarissen

De heer M.P. Don, tel. 015 - 260 44 40

Mevrouw J. Dunnewold, tel. 015 - 260 40 35

Mevrouw A. Smeets, tel. 015 - 260 44 41



Postadres

Reinier de Graaf
Afdeling Klachtenopvang
T.a.v. klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 10263
2600 WB Delft

Aansprakelijkstelling

Bij schade als gevolg van een behandeling kunt u Reinier de Graaf aansprakelijk stellen. Een schadeclaim dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van het ziekenhuis. U ontvangt dan een schadeformulier waarop u nadere gegevens over de schadeclaim kunt invullen. De schadeclaim wordt vervolgens behandeld door de juristen van Reinier de Graaf.

Postadres

Reinier de Graaf
T.a.v. directiesecretariaat
Postbus 5011
2600 GA Delft