

6.1.1 Klachteninformatie patiënt

Bent u ontevreden of heeft u een klacht?

De medewerkers van de Da Vinci Kliniek (DVK) doen hun uiterste best om u goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan het zijn dat u niet (volledig) tevreden bent over de behandeling of bejegening. Wij hechten er veel waarde aan als u deze klacht kenbaar maakt, enerzijds omdat de tevredenheid van patiënten bij DVK hoog in het vaandel staat, anderzijds omdat DVK het belangrijk vindt om haar zorgverlening continue te verbeteren. Hieronder kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht. De Da Vinci Kliniek werkt conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Voorleggen aan uw zorgverlener

Als u een klacht heeft over uw behandeling, bespreek dit dan eerst met de zorgverlener/medewerker op wie uw klacht of onvrede van toepassing is. Misschien is er sprake van een misverstand en kan in een rechtstreeks gesprek uw ontevredenheid worden weggenomen. Meestal leidt een dergelijk gesprek tot een, voor beide partijen, bevredigend resultaat.

Bespreken met de klachtenfunctionaris

Wilt u niet het gesprek aangaan met de zorgverlener/medewerker, of leverde het gesprek niet het gewenste resultaat op, dan bieden we u de mogelijkheid om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt daar terecht voor informatie en advies of om uw onvrede te melden. In veel gevallen kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris een bemiddelende rol spelen tussen u en de zorgverlener/medewerker. Ook kunt u hem om ondersteuning vragen bij het formuleren van uw klacht of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Van elk gesprek maakt de klachtenfunctionaris een verslag. In dit verslag zijn geen persoonlijke gegevens opgenomen. Dit verslag wordt besproken met de directie van DVK, en als u dat wenst naar u teruggekoppeld. De klacht kan ook worden gebruikt als voorbeeld op basis waarvan de kwaliteit van de zorgverlening verbeterd kan worden.

De klachtencommissie

Indien u er met bemiddeling van de klachtenfunctionaris alsnog niet uitkomt en u besluit de klacht door te zetten, dan kunt u de klacht laten beoordelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit 4 leden. Aan het hoofd staat een onafhankelijke voorzitter welke niet aan de kliniek verbonden is. De andere 3 leden betreffen zorgverleners/medewerkers van de kliniek, welke niet bij uw klacht betrokken zijn en onafhankelijk en objectief uw klacht kunnen beoordelen.

De geschillencommissie

Wanneer u geen overeenstemming bereikt met de klachtencommissie van DvK over uw klacht, kunt u zich wenden tot de geschillencommissie van Zelfstandige Klinieken (ZKN). De commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen over zaakschade en/of personen schade tot een totaalbedrag van € 25.000,- . Voor de werkwijze van de geschillencommissie en de te volgen procedure verwijzen wij u graag door naar website:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zelfstandige-klinieken/>

De Geschillencommissie is ook telefonisch te bereiken op nummer 070-3105380.

6.1.1 Klachteninformatie patiënt

Voor meer informatie over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met:

Mevrouw A. (Angelique) Ymker, Klachtenfunctionaris

Telefoonnummer: 040-2180535

Mail: klacht@davincikliniek.nl

Postadres:

Da Vinci Kliniek,
Nieuwendijk 49,
5664 HB Geldrop

Verdere informatie inzake de WKKGZ kunt u vinden bij de rijkoverheid

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg>