

Klachtenprocedure

Heeft u een klacht? Bij AderZorg zijn regelingen getroffen voor het behandelen van uw klacht.

Uitgangspunt hierbij is dat op een zorgvuldige wijze wordt omgegaan met de klacht en bijdraagt aan de kwaliteit van de zorgverlening.

Vastgestelde reglementen in viertal fasen:

1. Allereerst dient de klacht besproken te worden met uw zorgverlener. Hierdoor geeft u aan dat er iets gedaan moet worden. U geeft tevens de zorgverlener de mogelijkheid iets aan te doen. De zorgverlener heeft het recht te weten dat u ontevreden bent voor verbetering of herstel van uw klacht. U mag dan verwachten dat hij of zij uw klacht serieus neemt en zo spoedig mogelijk op u klacht ingaat.
2. Mocht u niet uitkomen met de dan kunt u het melden bij de leidinggevende van uw zorgverlener (de zorgcoördinator). Om uw ergernis weg te nemen en om de klacht weg te heffen zal de leidinggevende samen met u en de zorgverlener tot goede afspraken te komen. Dit kan eventueel ertoe leiden dat u een andere zorgverlener krijgt. Ook kunt u altijd zonder een klacht te hebben AderZorg verzoeken een andere zorgverlener in te zetten. Dit zal dan discreet worden opgelost waarbij uw verzoek niet aan de zorgverlener kenbaar wordt gemaakt.
3. Indien fase 1 en 2 niet tot een oplossing leidt dan kunt u zich melden bij de aangewezen klachtenfunctionaris binnen de instelling. Deze zal dan uw klacht opnemen, eventueel nadere informatie verstrekken en uw verder advies geven indien gewenst. De klachtenfunctionaris is bemiddelaar tussen u en de zorgverlener over wie u klachten heeft en is daarom onafhankelijk. Bemiddeling heeft de bedoeling tot een oplossing van het probleem te komen.
4. Als bovenstaande fasen niet tot een tot tevredenheid stemmende oplossing hebben geleid dan kunt u zich wenden tot een klachtencommissie. Uw klacht mag over alles gaan met uitzondering van een vraag om schadevergoeding. Klachten ter behandeling door de klachtencommissie kunnen worden ingediend bij AderZorg, Benninkburg 105, 7511 MC Enschede, dat zorg draagt voor doorgeleiding naar de commissie. U heeft in alle gevallen het recht u te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het medisch tuchtcollege of de civiel of strafrechter.