

Patiënteninformatie

Klachten

Wanneer u als patiënt naar het Antoni van Leeuwenhoek komt, hebt u recht op een deskundige behandeling, goede informatie en een correcte ontvangst en bejegening.

Het Antoni van Leeuwenhoek heeft goede zorg en gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Toch kan het voorkomen dat u over bepaalde onderdelen van uw behandeling of verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent. Wij waarderen het wanneer u in dit geval uw klachten, vragen en opmerkingen kenbaar maakt. U geeft ons daarmee de mogelijkheid om tekortkomingen te verhelpen en onze service te verbeteren.

Bij wie kunt u terecht?

U kunt uw melding of klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- u neemt rechtstreeks contact op met de betreffende medewerker of leidinggevende;
- u neemt - telefonisch, per mail of schriftelijk - contact op met de klachtenbemiddelaar;
- via het formulier op de website: www.avl.nl/topmenu/over-avl/klachtenprocedure;

Heeft u geen klacht maar een verbeterpunt dan kunt u deze melden via de website: www.avl.nl/kwaliteit/doe-mee

Direct contact met betrokken medewerker of leidinggevende

Als u op welke manier dan ook niet tevreden bent, kunt u het beste de betreffende medewerker of leidinggevende benaderen. Dit is de meest directe weg. Er kan dan direct gekeken worden naar mogelijke verbeteringen. Indien dit niet de oplossing voor u biedt, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar.

Contact met klachtenbemiddelaar

Heeft u een klacht, schroom dan niet deze te uiten. Uw ervaringen kunnen een signaal zijn om de zorg te verbeteren.

De klachtenbemiddelaar kan bemiddelen bij een klacht en helpen bij het zoeken naar een oplossing. U kunt een beroep doen op de klachtenbemiddelaar met vragen, opmerkingen of voor advies. Dit kan allerlei zaken betreffen, bijvoorbeeld de behandeling/ bejegening, de informatievoorziening, de voorlichting/begeleiding, de verpleging/verzorging, financiële zaken, voorzieningen enzovoort.

Het spreekt vanzelf dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De klachtenbemiddelaar kiest geen partij. Zij is onafhankelijk en onpartijdig en biedt u ruim de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan u helpen uw klacht te verduidelijken.

De klachtenbemiddelaar zal ook met u overleggen over de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Er zijn daarbij verschillende mogelijkheden.

Patiënteninformatie

De klachtenbemiddelaar kan:

- U adviseren hoe u de klacht zelf kunt bespreken met betrokkene(n).
- Betrokkene(n) verzoeken rechtstreeks contact met u op te nemen.
- Een bemiddelingsgesprek regelen met u en de betreffende medewerker(s) waarbij de klachtenfunctionaris het gesprek leidt.
- De klacht namens u met betrokkene(n) bespreken.
- Uw klacht registreren, als u uw klacht alleen maar bekend wilt maken en verder zelf geen actie wenst.
- Uitleg geven over verdere mogelijkheden (bijv. claim, juridische procedure, geschillencommissie, tuchtcollege).

Alle klachten worden door de klachtenbemiddelaar geregistreerd. De geregistreeerde klachten worden geanalyseerd en besproken met leidinggevend en management, zodat verbeteracties kunnen worden doorgevoerd om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.

Contactgegevens klachtenbemiddelaar

- Telefonisch op maandag tot en met vrijdag via het algemene telefoonnummer van het Antoni van Leeuwenhoek 020 512 9111.
- Per e-mail: voor direct contact met de klachtenbemiddelaar: klachten@nki.nl
- Digitaal klachtenformulier op onze site: www.avl.nl/topmenu/over-avl/klachtenprocedure
- Per post. U stuurt een brief of het ingevulde klachtenformulier uit deze folder naar:

Antoni van Leeuwenhoek
T.a.v. Klachtenbemiddelaar
Postbus 90203
1006 BE Amsterdam

U kunt uw brief of ingevulde klachtenformulier ook afgeven aan de medewerkers van het Centrum Patiënteninformatie in de centrale hal.

Klachtenonderzoekscommissie

Wanneer u niet kiest voor signalering of bemiddeling of de vertrouwensrelatie tussen u en de beklagde(n) is niet naar uw tevredenheid hersteld, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtenonderzoekscommissie van het Antoni van Leeuwenhoek.

De commissie bestaat uit negen leden. Zeven leden komen van verschillende afdelingen in het ziekenhuis, de andere twee leden, waaronder de voorzitter zijn niet in dienst van het Antoni van Leeuwenhoek. Het tweede externe lid heeft expliciet het patiëntperspectief als focus.

De klachtenonderzoekscommissie is een door de Raad van Bestuur ingestelde commissie die uw klacht in behandeling neemt in een hoor en wederhoorprocedure. Na behandeling adviseert de commissie de Raad van Bestuur over de gegrondheid van uw klacht. Ook kan de commissie aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen.

Patiënteninformatie

Hoe kunt u bij de klachtenonderzoekscommissie uw klacht indienen?

De klachtenonderzoekscommissie neemt alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling. U kunt uw klachtbrief richten aan: klachten@nki.nl

Of aan:

Antoni van Leeuwenhoek

T.a.v. de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie

Postbus 90203

1006 BE Amsterdam

Geschillencommissie

Mocht het bemiddelingstraject en het schriftelijk oordeel niet tot tevredenheid leiden, dan bestaat nog de mogelijkheid een beroep in te stellen bij de externe (onafhankelijke) Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen beroep mogelijk.

Schadeclaim

Indien u van mening bent, dat u recht heeft op een geldelijke vergoeding voor de schade die u heeft geleden, kunt u het Antoni van Leeuwenhoek schriftelijk aansprakelijk stellen. U kunt dit zelf doen, juridische bijstand of een letselschadebureau inschakelen. De klachtenbemiddelaar kan u desgewenst nader informeren over de juiste procedure. Hetzelfde geldt voor het geval u een andere route wilt bewandelen, zoals een civiele procedure of uw klacht bij het tuchtcollege aanhangig wilt maken.

Inzage in uw dossier

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, is het meestal noodzakelijk dat de behandelaars van uw klacht inzage hebben in uw patiënten- of cliëntendossier. Dit gebeurt alleen met uw toestemming. Uiteraard worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld. Alle personen die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, hebben een geheimhoudingsplicht.

