



---

Algemeen

---

Een klacht



## **Algemeen**

De directie, medewerkers en specialisten van het Slingeland Ziekenhuis vinden het belangrijk dat patiënten tevreden zijn. Iedereen doet zijn best uw verblijf in het ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken.

Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de manier waarop u bent behandeld. Dit kunt u het beste meteen kenbaar maken bij de betrokken personen of de teamleider van de afdeling. Als u dit bezwaarlijk vindt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het Slingeland Ziekenhuis.

## **De klachtenfunctionaris**

Bij de klachtenfunctionaris kunt u een klacht indienen of terecht voor advies. De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat u met de klacht wilt of kunt doen.

Bijvoorbeeld:

- U kunt de klacht zelf bespreken met de betrokken medewerker/arts. De klachtenfunctionaris kan u adviseren hoe u dit kunt doen.
- De klachtenfunctionaris kan een gesprek regelen tussen u en de betrokken medewerker/arts en desgewenst hierbij aanwezig zijn.
- De klachtenfunctionaris kan de klacht met de betrokken medewerker/arts bespreken zonder dat u hierbij aanwezig bent.
- De klachtenfunctionaris kan u informeren over andere mogelijkheden voor het behandelen van uw klacht.
- U kunt ook besluiten alleen melding te maken van uw onvrede. De klachtenfunctionaris inventariseert klachten en suggesties zodat een overzicht gemaakt kan worden van aandachts- en verbeterpunten in het ziekenhuis. Herhaling van een klacht kan zo in de toekomst worden voorkomen.

De klachtenfunctionaris benadert de betrokken medewerker/arts alleen als u daar toestemming voor geeft.

## Een klacht indienen

Een klacht indienen kan op verschillende manieren:

### *Persoonlijk gesprek*

Het is mogelijk de klachtenfunctionaris persoonlijk te spreken. U kunt de klachtenfunctionaris bellen om een afspraak te maken. Zij is op werkdagen bereikbaar op telefoonnummer (0314) 32 91 21. Mocht zij niet in de gelegenheid zijn de telefoon te beantwoorden dan kunt u het antwoordapparaat inspreken.

### *Schriftelijk een klacht indienen*

U kunt uw klacht per brief of e-mail indienen bij de klachtenfunctionaris. Vermeld alle gegevens die te maken hebben met de klacht. De volgende gegevens zijn in ieder geval nodig om uw klacht in behandeling te kunnen nemen:

- uw naam;
- uw adres en telefoonnummer;
- uw geboortedatum;
- de datum waarop de gebeurtenis, die aanleiding is tot de klacht, plaatsvond;
- (eventueel) de naam van degene over wie u klaagt;
- een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de gebeurtenis die aanleiding is tot de klacht;
- de afdeling waar u werd of wordt behandeld;
- als u uw klacht zonder bevredigend resultaat al heeft besproken met degene over wie u klaagt: de datum waarop dit gesprek plaatsvond en het resultaat daarvan.

Stuur uw brief naar:

Slingeland Ziekenhuis

Ter attentie van de klachtenfunctionaris

Postbus 169

7000 AD Doetinchem

E-mail uw klacht naar: [klachtenfunctionaris@slingeland.nl](mailto:klachtenfunctionaris@slingeland.nl).

### *Telefonisch een klacht indienen*

De klachtenfunctionaris is op werkdagen bereikbaar op telefoonnummer (0314) 32 91 21. Mocht zij niet in de gelegenheid zijn om de telefoon te beantwoorden dan kunt u het antwoordapparaat inspreken.

### **Klacht over een rekening van het ziekenhuis**

Wanneer u een klacht heeft over een rekening van het ziekenhuis dan kunt u contact opnemen met de afdeling Debiteurenbeheer van het ziekenhuis. Zij zijn op werkdagen van 08.00 - 12.00 uur bereikbaar op telefoonnummer (0314) 32 98 35.

### **Klacht bij vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen**

Bij vermissing of beschadiging van persoonlijke eigendommen (buiten uw schuld) kunt u een eis tot schadevergoeding indienen bij het ziekenhuis (zaakschade). U kunt hiervoor de folder 'Een eigendom is beschadigd of zoekgeraakt' raadplegen. Deze kunt u vinden op [www.slingeland.nl](http://www.slingeland.nl).

### **Klachtenregeling van het Slingeland Ziekenhuis**

De klachtenregeling is verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris.

## **Hoe gaan wij met uw vertrouwelijke gegevens om?**

Zodra u zich meldt in het ziekenhuis, leggen wij persoonlijke gegevens over u digitaal vast. Die gegevens zijn geheim. Alleen de arts die u behandelt, de zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn en uzelf mogen uw gegevens inzien. Het ziekenhuis is verplicht om de kwaliteit van zorg te bewaken en verbeteren. Daarom kan het nodig zijn om gegevens te verstrekken aan personen binnen of buiten het ziekenhuis. Het verstrekken van gegevens is aan wettelijke regels gebonden (zie het 'Privacyreglement Patiënten', vraag ernaar bij uw zorgverlener).

Wanneer zorgverleners van verschillende zorginstanties samenwerken bij uw behandeling, noemt men dit ketenzorg. Als het voor een goede behandeling of verzorging noodzakelijk is dat de zorgverleners uit de keten toegang hebben tot uw patiëntgegevens, dan is dit toegestaan. Dit is echter alleen toegestaan als u van tevoren duidelijk bent geïnformeerd over welke hulpverleners van welke zorginstanties deel uitmaken van deze keten en u hier geen bezwaar tegen heeft.

Daarnaast kunnen uw huisarts, de huisartsenpost en uw apotheker een samenvatting van uw medische gegevens inzien bij spoedeisende zorg buiten praktijken. Meer informatie kunt u lezen in de folder '[Uw rechten en plichten als patiënt](#)'. Deze folder kunt u raadplegen op [www.slingeland.nl](http://www.slingeland.nl).

---

Slingeland Ziekenhuis  
Kruisbergseweg 25

Postadres:  
Postbus 169  
7000 AD Doetinchem

Telefoon: (0314) 32 99 11  
Internet: [www.slingeland.nl](http://www.slingeland.nl)