



## Algemeen

# Hebt u een klacht, maak het kenbaar

### U hebt een klacht

Alle medewerkers in het Streekziekenhuis Koningin Beatrix vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg in het ziekenhuis. Zij proberen u zo goed mogelijk te begeleiden, te behandelen en te verzorgen tijdens uw bezoek aan de polikliniek of verblijf in het ziekenhuis. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg of de gang van zaken. U kunt dan een klacht indienen. Dit kunt u op verschillende manieren doen.

### De klacht bespreken met de betrokken personen

De ervaring leert dat het bespreken van uw klacht met de betrokken persoon of personen vaak verhelderend werkt. Soms levert zo'n gesprek niet het gewenste resultaat op, of vindt u het moeilijk om zo'n gesprek aan te gaan. Dan raden wij u aan contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.

### De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris bespreekt met u de mogelijkheden van het behandelen van de klacht. Zij kan, als u dat wenst, bemiddelen tussen u en degene tegen wie de klacht gericht is.

De klachtenfunctionaris heeft in het ziekenhuis een onafhankelijke en zelfstandige positie.

U kunt de klachtenfunctionaris bellen, mailen of schrijven:

- *Bellen:* 0543 54 43 05
- *Mailen:* klachten@skbwinterswijk.nl
- *Schrijven:* via [www.skbwinterswijk.nl](http://www.skbwinterswijk.nl) kunt u een klachtenformulier downloaden. Dit formulier is ook verkrijgbaar op de afdelingen en bij de Gastenservice in de centrale hal.  
U kunt het ingevulde formulier sturen naar:  
Streekziekenhuis Koningin Beatrix (SKB)  
t.a.v. de Klachtenfunctionaris  
Postbus 9005  
7100 GG Winterswijk

### Klachtenonderzoekscommissie

Wanneer het gesprek met de betrokkene(n) of de bemiddeling door de klachtenfunctionaris voor u niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de klachtenonderzoekscommissie.

De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit leden van binnen en buiten het ziekenhuis. Deze commissie onderzoekt uw klacht en geeft een oordeel over de klacht. Het doel van de klachtenonderzoekscommissie is een onafhankelijke klachtenbehandeling. De leden van deze commissie zijn onafhankelijk van de Raad van Bestuur.



De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt uw klacht en stuurt het oordeel met een advies naar de Raad van Bestuur met het verzoek de klacht met u af te handelen.

U kunt uw brief of e-mail aan de klachtenfunctionaris overhandigen. Zij zal zorgdragen voor de overdracht van uw brief / email aan de klachtenonderzoekscommissie. Van daaruit zal contact met u worden opgenomen voor verdere afhandeling van uw klacht.

### **Kosten**

Aan de behandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris en/of de klachtenonderzoekscommissie zijn voor u geen kosten verbonden.

### **Klachtenregeling**

Meer informatie over de klachtenfunctionaris en klachtenonderzoekscommissie kunt u lezen en downloaden op [www.skbwinterswijk.nl](http://www.skbwinterswijk.nl).

### **Geheimhouding en recht op privacy**

Alle medewerkers van ons ziekenhuis hebben een geheimhoudingsplicht. Verder heeft u als patiënt recht op privacy. Uitgebreide informatie hierover kunt u vinden in de folder 'De rechten en plichten van de patiënt'. Deze is verkrijgbaar op de afdeling en bij de patiënteninformatie in de centrale hal. Daarnaast is deze folder te vinden op: [www.skbwinterswijk.nl](http://www.skbwinterswijk.nl)