

Klachtenregeling Padbergkliniek

Bent u niet geheel tevreden over behandeling? U kunt ons uw ontevredenheid of klacht laten weten. De Padbergkliniek heeft daar een speciale klachtenregeling voor.

Het is voor de Padbergkliniek belangrijk dat patiënten tevreden zijn. Daarom streven de medewerkers van de Padbergkliniek ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen, te adviseren en te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat u over uw behandeling niet tevreden bent. U kunt dan een klacht indienen. In de klachtenregeling is vastgelegd hoe de Padbergkliniek omgaat met klachten.

De bedoeling van de klachtenregeling is om samen met u te zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Welke oplossing dat zal zijn, hangt af van uw klacht en van wat u zelf wilt dat er mee wordt gedaan. Bijvoorbeeld het bemiddelen bij een klacht over de gang van zaken in de Padbergkliniek of het uit de weg helpen van een misverstand. De klachtenregeling is erop gericht ongenoegen en gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen.

Daarnaast kan uw klacht bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van zorg in de Padbergkliniek. Door het verzamelen van klachten ontstaat een overzicht van mogelijke problemen en gebreken. Hierdoor kan de zorg- en dienstverlening verder verbeteren. Ook helpen deze gegevens de Padbergkliniek beter in te spelen op de behoeften van patiënten. Omdat de Padbergkliniek wil leren van ingediende klachten worden alle klachten ter informatie besproken tijdens het werkoverleg met de behandelassistenten. Heeft u hier bezwaar tegen geef dit dan aan bij het management.

U kunt uw ontevredenheid of klacht kenbaar maken aan de betrokken persoon. Zij zal met u overleggen en naar een oplossing zoeken. Dit kan tijdens uw behandeling, maar ook nadien. Als een gesprek met de betrokkene niet mogelijk was of niet naar tevredenheid verliep, dan kunt u een klachtenformulier invullen. Deze is verkrijgbaar bij de receptie.

De manager neemt uw klacht in ontvangst, bespreekt de mogelijkheden en kan bemiddelen bij de afwikkeling van uw klacht en kan zelf bemiddelen of in overleg met u een onafhankelijk iemand benaderen. U kunt uw klacht zowel schriftelijk als telefonisch indienen. Na ontvangst van een schriftelijke klacht neemt de manager contact met u op. Tijdens het telefoongesprek kunt u uw probleem of klacht toelichten en aangeven wat u met uw klacht wilt. U kunt ook een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek. De manager is bereikbaar via telefoonnummer: 0318-694888.

Versienummer: 4.2 Datum: 21-03-2023	Autorisatie:VA	Kwaliteitshandboek Pagina: 1/2
--	----------------	-----------------------------------

D-4020.1: Klachtenregeling

Vaak kan een bevredigende oplossing worden bereikt. Is dit niet het geval, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De Padbergkliniek maakt gebruik van de klachtencommissies van het Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV) en Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

De klachtencommissie van ZGV is bereikbaar via

[Klacht indienen - Ziekenhuis Gelderse Vallei](#)

U kunt schriftelijk reageren via:

Ziekenhuis Gelderse Vallei, t.a.v. de klachtenfunctionaris,
postbus 9025, 6710 HN Ede.

De klachtencommissie van ZKN:

[Klachten, geschillen en voorwaarden | ZKN](#)

Telefoonnummer 070 - 31 77 980

Versienummer: 4.2 Datum: 21-03-2023	Autorisatie:VA	Kwaliteitshandboek Pagina: 2/2
--	----------------	-----------------------------------