

Klacht over onze zorgverlening



Inleiding

Bij Merem vinden we goede zorg erg belangrijk. We horen graag uw mening en vragen patiënten om hun ervaringen met ons te delen. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de organisatie, de behandeling of de manier waarop u wordt behandeld, ondanks onze inspanningen om uw behandeling en verblijf zo prettig mogelijk te maken. In dat geval moedigen wij u aan om dit aan ons door te geven, zodat we daarvan kunnen leren en verbeteren.

Als u ontevreden bent, heeft u verschillende mogelijkheden om ons dit te laten weten. U kunt praten met uw behandelaar, een andere medewerker of hun leidinggevende. Ook kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Merem.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. De klachtenfunctionaris luistert naar u en kan u helpen bij het indienen van een klacht. Daarnaast geeft de klachtenfunctionaris advies aan patiënten en medewerkers. De klachtenfunctionaris kan helpen bij het zoeken naar een oplossing en probeert zo nodig de relatie tussen u en de medewerker te herstellen.

Alle klachten worden geregistreerd en anoniem gerapporteerd aan de raad van bestuur. Hierdoor kunnen

we onze zorg verbeteren. De klachtenfunctionaris kan ook voorstellen doen voor verbeteringen.

Indienen van een klacht

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld!

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:

Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:

- E-mail; bemiddeling@quasir.nl,
- Telefoon: 085-4874012,
- Post: Quasir, t.a.v. afdelingen klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

Alleen de patiënt zelf of iemand met toestemming van de patiënt, zoals een vertegenwoordiger of familielid, kan een klacht indienen. Als iemand vindt dat hij ten onterecht niet als vertegenwoordiger wordt erkend, kan hij daar ook een klacht over indienen.

Behandeling van een klacht

Nadat u een klacht heeft ingediend bij de klachtenfunctionaris, neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf (5) werkdagen contact met u op.

De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met u en hoort uw verhaal. Daarna legt de klachtenfunctionaris uit welke mogelijkheden er zijn voor de afhandeling.

De opties zijn:

- Alleen registratie van de klacht;
- Bemiddeling door de klachtenfunctionaris;
- Een oordeel over de klacht door de raad van bestuur;
- Een verzoek om financiële vergoeding.

Het is ook mogelijk om een combinatie van deze opties te gebruiken, als dat nodig is.

Niet tevreden met de afhandeling

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan het een geschil worden. U kunt dit geschil dan voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Deze commissie zorgt voor een onpartijdige oplossing als u en Merem er samen niet uitkomen. De uitspraken van de commissie zijn bindend voor beide partijen. Voor meer informatie kunt u terecht op de website: www.degeschillencommissiezorg.nl.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de tuchtrechter of de gewone rechter. Het is mogelijk om meerdere procedures tegelijkertijd te starten.

Overige informatie

De klachtenfunctionaris en anderen die bij de afhandeling van klachten betrokken zijn, hebben een geheimhoudingsplicht. Alle informatie over uw klacht wordt bewaard in een beveiligd digitaal dossier, apart van het medisch dossier.

De behandeling van klachten is gereguleerd door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de specifieke klachtenregeling van Merem.

Als u vragen heeft over uw zorgnota, kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Als zij het probleem niet kunnen oplossen, moeten zij contact opnemen met de zorgorganisatie. Op www.dezorgnota.nl vindt u stap-voor-stap instructies over hoe u vragen over uw zorgnota kunt behandelen.

In de [klachtenregeling](#) van Merem staat de klachtenprocedure uitgebreid beschreven. Voor vragen kunt u altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris.