

Suggestie of klacht?

Informatie voor patiënten die revalideren bij Basalt

basalt

De kracht van revalidatie

De medewerkers van Basalt doen hun uiterste best om u of uw kind tijdens de revalidatie zo goed mogelijk te begeleiden en behandelen. Toch kunt u vinden dat bepaalde zaken anders of beter kunnen. Dit kan gaan over de behandeling, de informatieverstrekking, de bejegening door onze medewerkers, voorzieningen of organisatorische zaken.

Suggestie

Heeft u een suggestie voor verbetering, dan horen wij dat graag. Het geeft ons de kans de kwaliteit van onze zorg te blijven verbeteren. U kunt uw suggestie op verschillende manieren kenbaar maken:

- via het online suggestieformulier op onze website www.basaltrevalidatie.nl;
- via onze suggestiekaart die u kunt inleveren bij de receptie;
- via onze suggestiekaart die u kunt opsturen in een ongefrankeerde envelop naar: Basalt - t.a.v. klachtenfunctionaris - Antwoordnummer 43003 - 2504 VB DEN HAAG.

De suggestiekaart is verkrijgbaar bij de receptie op de verschillende locaties van Basalt.

Hoe kunt u een klacht kenbaar maken?

U kunt uw klacht rechtstreeks bespreken met de betrokken medewerker

Dit is vaak de snelste en meest efficiënte manier. Soms denken medewerkers u of uw kind goed te helpen, maar ervaart u dat anders. Een gesprek kan verhelderend werken en ertoe leiden dat uw klacht snel wordt verholpen. U kunt zich ook wenden tot de leidinggevende van de betrokken medewerker of afdeling.

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Misschien vindt u het vervelend om uw klacht te bespreken met de betrokken medewerker of bent u niet tevreden over het resultaat. U kunt uw klacht dan indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze is binnen Basalt belast met de onpartijdige opvang en bemiddeling van klachten. De klachtenfunctionaris bepaalt samen met u de manier waarop uw klacht het beste opgepakt kan worden en kan, indien gewenst, bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker. Ook kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het indienen van een klacht bij de Klachtenadviescommissie (zie uitleg hieronder).

U dient uw klacht bij voorkeur schriftelijk of elektronisch in:

- via het online klachtenformulier op onze website www.basaltrevalidatie.nl;
- via het klachtenformulier dat u kunt verkrijgen en inleveren bij de receptie;
- via bijgevoegd klachtenformulier dat u kunt opsturen in een ongefrankeerde envelop naar: Basalt, t.a.v. klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 43003, 2504 VB DEN HAAG.

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenadviescommissie

Als uw klacht na bemiddeling niet naar tevredenheid is opgelost of als u geen bemiddeling, maar een oordeel wilt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtenadviescommissie (hierna: commissie). De klachtenfunctionaris kan u desgevraagd helpen bij het formuleren van uw klacht.

De commissie onderzoekt uw klacht op basis van hoor en wederhoor en brengt een advies uit aan de Raad van Bestuur. U en de betrokken medewerker ontvangen hiervan een kopie. Vervolgens informeert de Raad van Bestuur u over het oordeel en over eventuele te nemen maatregelen.

Z.O.Z.



Wijkt dit oordeel af van het advies van de commissie, dan gebeurt dit met opgaaf van redenen.

Deze procedure, vanaf de schriftelijke indiening van de klacht bij de commissie tot aan het oordeel van de Raad van Bestuur, duurt zes weken. Indien noodzakelijk mag deze termijn worden verlengd met vier weken.

Schadeclaim

De commissie neemt geen schadeclaim in behandeling. Daarvoor verwijst de klachtenfunctionaris u door naar de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur kan de behandeling van de claim overdragen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar. Binnen zes weken nadat u een ontvangstbevestiging hebt gekregen, oordeelt de Raad van Bestuur of diegene aan wie de schadeclaim is overgedragen over de klacht. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met u, kan deze termijn met vier weken worden verlengd of kan van deze termijn worden afgeweken.

Geheimhouding

Op uw klacht is de privacywetgeving van toepassing. Dit betekent dat medewerkers van Basalt, de klachtenfunctionaris en de commissie verplicht zijn tot geheimhouding. Voor inzage in uw medisch dossier is uw toestemming nodig.

Kosten

Aan bemiddeling bij en behandeling van uw klacht binnen en door Basalt zijn geen kosten verbonden. Als u zich wilt laten bijstaan door een advocaat of adviseur zijn de eventuele kosten hiervan voor uw rekening.

Geschillencommissie Ziekenhuizen

Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt en u bent niet tevreden met het oordeel van de Raad van Bestuur over de ingediende klacht, spreken we van een geschil. U kunt een geschil voorleggen aan een externe, onafhankelijke geschillencommissie. Basalt is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen (www.degeschillencommissiezorg.nl). Hieraan zijn voor u kosten verbonden.

Overige informatie

U kunt de formele Klachtenregeling van Basalt raadplegen op onze website www.basaltrevalidatie.nl of opvragen bij de klachtenfunctionaris via telefoonnummers 070-3593861 of 06-53372929 (mogelijkheid voicemail in te spreken) .

