

Klachten of suggesties?

Laat het ons weten.

Bij Rijndam Revalidatie vinden wij het belangrijk dat patiënten, familie en bezoekers tevreden zijn over hun behandeling en verblijf. Ondanks onze toewijding en inzet kan het voorkomen, dat je ergens minder tevreden over bent.

Weet dat jouw feedback van grote waarde is. Het helpt ons de kwaliteit van onze zorgverlening te verbeteren. We horen het dan ook graag als je niet tevreden bent of suggesties hebt voor verbetering. Samen met jou bekijken we wat we hieraan kunnen doen en hoe we (soortgelijke) problemen in de toekomst kunnen voorkomen.

Suggestie

Misschien heb je geen echte klacht, maar zie je wel ruimte voor verbetering binnen Rijndam. Ook jouw suggesties zijn van harte welkom. Je kunt deze delen met je behandelaar, de manager of een andere medewerker van de afdeling. Je kunt de suggestie ook doorgeven aan de klachtenfunctionaris bij Rijndam.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Deze kan betrekking hebben op verschillende aspecten, zoals de planning, je behandeling en verzorging, onze faciliteiten of de manier waarop medewerkers met je omgaan.

Hoe kun je een klacht indienen?

De snelste manier om je onvrede aan te pakken, is door deze te bespreken op de plaats waar die is ontstaan. Praat over je ervaring met de betrokken medewerker of de manager van de afdeling. Als je de klacht liever niet rechtstreeks bespreekt of deze niet kunt oplossen met de betrokken medewerker(s), kun je terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Bij voorkeur meld je je klacht schriftelijk. Vul hiervoor een klachtenformulier in. Deze is te vinden op www.rijndam.nl en bij de recepties en 'verbeterbussen' op onze locaties. Je kunt ook een e-mail sturen naar klachtenfunctionaris@rijndam.nl, Graag met een duidelijke omschrijving van

je klacht Als je je contactgegevens vermeldt, neemt de klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact met je op.

Wie kan een klacht indienen?

Het is belangrijk dat jij zelf de klacht indient. Als dit niet mogelijk is, kun je iemand anders aanwijzen om namens jou de klacht in te dienen. De klager kan zijn: een patiënt van Rijndam, een partner, ouder, wettelijk vertegenwoordiger of kind (allen namens de patiënt), of overig bezoek.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris biedt ondersteuning en bemiddeling bij het vinden van een oplossing. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie gelijk heeft, maar richt zich op het zoeken naar oplossingen waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden. Hoor en wederhoor is hierbij heel belangrijk. Uitgangspunt bij deze gesprekken is wat je zou willen bereiken met je klacht.

De klachtenfunctionaris is tijdens kantooruren te bereiken via de afdeling Marketing & Communicatie, locatie Westersingel:

Tel: 010 - 241 2476

Mail: klachtenfunctionaris@rijndam.nl

Adres: postbus 23181, 3001 KD Rotterdam

Privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en de klachtenfunctionaris handelt niet zonder jouw toestemming. Wanneer je een klacht voorlegt, wordt deze geregistreerd. Alle klachten worden anoniem verwerkt in een rapport voor het management van Rijndam om bij te dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

Het indienen van een klacht heeft geen invloed op de kwaliteit van je behandeling of verblijf. Er wordt geen melding gemaakt in je patiëntendossier.

Klachtenprocedure

Voor meer informatie over onze klachtenprocedure kun je terecht op onze website www.rijndam.nl.

Als je niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenbemiddeling, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Houd er rekening mee dat hier kosten aan verbonden zijn. Meer informatie vind je op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Vragen

Heb je na het lezen van deze folder nog vragen? Neem dan gerust contact op met een van onze medewerkers van de polikliniek of met de klachtenfunctionaris.

Rijndam

Postbus 23181

3001 KD Rotterdam

T 010 - 241 24 12

E info@rijndam.nl

www.rijndam.nl



maart 2024