

Klachtenformulier

Dit formulier is bestemd voor patiënten, hun familieleden of verzorgers.

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze zorg en over de manier waarop wij u benaderen. Uw mening vinden wij belangrijk. Kempenhaeghe streeft naar een klimaat waarin patiënten, bewoners en hun vertegenwoordigers zich vrij voelen om onvrede te uiten. Dat kan op een aantal manieren.

- **Laagdrempelig Tip Top box**

Tips, suggesties, ideeën of verbeterpunten kunt u kenbaar maken via de zogeheten Tip Top boxen zowel via de website www.kempenhaeghe.nl als via de speciale brievenbussen die op verschillende plaatsen in Kempenhaeghe hangen (In Heeze in de poliklinieken en in het opnamecentrum, in Sterksel in de Ten Braeckezaal en het activiteitencentrum en in Oosterhout in de centrale hal).

- **Onvrede bespreken**

Bent u ontevreden over een aspect van zorg of gang van zaken dan geeft Kempenhaeghe de voorkeur aan een 'stapsgewijze' aanpak waarin een drietal stappen zijn te zetten: het bespreken van de klacht met betrokken medewerker(s), het raadplegen van de klachtenfunctionaris, het inzetten van de klachtenbemiddelaar en het formeel indienen van een klacht. In de bijgevoegde folder 'Heeft u een klacht? Laat het ons weten!' vindt u meer uitleg hierover.

- **Indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie**

Heeft het voorgaande geen effect gehad of wilt u dat niet, dan kunt u formeel een klacht indienen. Daarvoor dient u dit formulier in te vullen en 'vertrouwelijk' op te sturen naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Deze zal u zo snel mogelijk een bericht van ontvangst sturen en uw klacht in vertrouwelijke behandeling nemen. Mocht het naar de mening van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie nodig zijn opheldering te krijgen over onduidelijkheden, dan zal hierover contact met u worden opgenomen. De klachtencommissie houdt u op de hoogte van de verdere afwikkeling van de klacht.

Adresgegevens toezending klacht:

Ambtelijk secretaris Klachtencommissie Kempenhaeghe

Postbus 61

5590 AB HEEZE

Noteer op de envelop: 'Vertrouwelijk'

1. Ondergetekende,
Naam:
Adres:
Woonplaats:
Telefoon:
E-mailadres:
2. Hij/zij is in behandeling bij een polikliniek van Kempenhaeghe Ja Nee
- 2a. Zo ja, bij de polikliniek in Enschede Oosterhout
 Goes Rotterdam
 Heeze Sittard
 Maastricht Terneuzen
 Nijmegen
3. Hij/zij is als patiënt (e) opgenomen in Kempenhaeghe Ja Nee
- 3a. Zo ja, in paviljoen/op afdeling

4. Hij/zij meldt de klacht namens een patiënt(e) Ja Nee

4a. Zo ja, namens:

Naam patiënt(e):

Opgenomen op afdeling:

In behandeling bij de polikliniek in:

Enschede Oosterhout

Goes Rotterdam

Heeze Sittard

Maastricht Terneuzen

Nijmegen

Huisadres patiënt(e):.....

De relatie van de klager tot de patiënt(e):.....

.....

5a. Tijdstip waarop de gebeurtenis, waarop de klacht betrekking heeft zich afspeelde:
Datum: .. – .. – 20..

5b. Plaats, waar de gebeurtenis, waarop de klacht betrekking heeft, zich afspeelde:

.....

6. Bij een klacht betrokken persoon(en) (zo mogelijk met functie):

Naam: Functie:

Naam: Functie:

Naam: Functie:

7. Hij/zij geeft wel/geen toestemming zonder nader overleg met ondergetekende met de onder punt 6 genoemden over de klacht te spreken.

8. Omschrijving van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....

9. Heeft de patiënt(e) letsel opgelopen: Ja Nee

Zo ja, een korte omschrijving van het letsel:

.....
.....
.....
.....

10. Heeft u behoefte uw klacht nader mondeling toe te lichten? Ja Nee

11. Klacht opgesteld op: .. – .. – 20.. te:

Handtekening:

.....

Formulier ontvangen d.d.: .. – .. – 20..

Onderzoek ingesteld d.d.: .. – .. – 20..