

Klachtenregeling

Iedereen die bij het Artrose Centrum Nederland (ACN) werkt, zet zich in om zorg van goede kwaliteit te leveren. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat dingen anders lopen dan u had verwacht. Wanneer u niet tevreden bent over de geleverde zorg, of als er zaken zijn die u als onjuist heeft ervaren, is het goed om dit kenbaar te maken. U kunt uw ongenoegen bespreken met de medewerker of de directie van Artrose Centrum Nederland. U kunt ook een klacht indienen.

Klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht, dan wordt deze door onze klachtenfunctionaris in behandeling genomen. Zij neemt contact met u op om te bespreken op welke wijze uw klacht in behandeling wordt genomen en kan u hier ook advies over geven. Onze klachtenfunctionaris is te allen tijde onpartijdig en heeft een geheimhoudingsplicht voor alles wat u vertelt.

Werkwijze

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, uiterlijk binnen een termijn van zes weken. Als dit niet mogelijk is, krijgt u hier bericht van. Met het indienen van uw klacht geeft u de klachtenfunctionaris en de betrokkene(n) van ACN, die om een reactie zal worden gevraagd, toestemming tot het inzien van uw dossier. Indien u dit niet wilt, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat u vertelt.

Een klacht indienen voor iemand anders

Bent u zelf niet in staat een klacht in te dienen, dan kan uw wettelijk vertegenwoordiger namens u een klacht indienen. Wanneer een klacht wordt ingediend door een ander dan de patiënt zelf, dient de patiënt de (klacht)brief mede te ondertekenen.

Klachtenregistratie ter verbetering

Wanneer u een klacht indient, wordt deze geregistreerd. Aan de hand van een geanonimiseerd overzicht worden de klachten elk kwartaal besproken met de raad van bestuur. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. Tevens wordt een jaarverslag opgesteld, waarin de klachten geanonimiseerd worden opgenomen.