

Klachtenregeling patiënten

Dialyse Centrum Groningen (DCG) wil dat u tevreden bent. Onze medewerkers doen hun best om u goed te helpen. Toch gaat er soms iets mis. Dan is er een plan voor klachten. Dit noemen we de klachtenregeling. Op deze kaart leggen wij u kort uit wat dit is.

Bent u niet blij? Dan kunt u dit doen:

Stap 1: praat erover

Bent u ontevreden? Praat dan eerst met de medewerker die u helpt. U kunt ook praten met de teamleider of de dokter. Vindt u dit moeilijk? Vraag dan hulp aan de klachtenfunctionaris.

E-mail: klachtenfunctionaris@dcg.nl

Stap 2: praat met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris luistert naar u. Samen zoekt u een oplossing. De klachtenfunctionaris kan ook helpen bij een gesprek met de medewerker. Na het gesprek krijgt u binnen 4 weken een brief. Bent u dan nog niet tevreden? Ga dan naar stap 3.

Stap 3: een brief naar de directie

U kunt een officiële klacht sturen naar de directie. De klachtenfunctionaris helpt u hierbij. U krijgt binnen 5 dagen een bericht dat uw brief is angekommen. De directie geeft meestal binnen 6 weken een antwoord.

Stap 4: naar een andere organisatie

Bent u niet blij met het antwoord van de directie? Dan kunt u naar de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Dit is een organisatie buiten DCG. Wat zij beslissen, moet iedereen doen. De Klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

Belangrijk om te weten

- Een klacht sturen naar het DCG is gratis. Een klacht sturen naar de Geschillencommissie (stap 4) kost soms wel geld.
- Uw klacht komt niet in uw medisch dossier.
Wij houden uw informatie geheim.
- Wilt u de hele klachtenregeling lezen? Vraag de tekst aan uw verpleegkundige. Of kijk op de website van DCG.

Hulp nodig?

U hoeft dit niet alleen te doen. U mag altijd iemand meenemen naar de gesprekken of iemand vragen om namens u te schrijven.